Modelo de documento de reclamación previa a la entidad bancaria en caso de pérdida, sustracción o apropiación indebida de las tarjetas de crédito y las credenciales de la banca en línea

(Nombre/razón social de la entidad bancaria)

(Número de oficina)

(Domicilio social de la oficina)

CIF:

A la atención del Servicio de Atención al Cliente/a

En \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, el\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 2021

Señores/as,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, con NIF/NIE/Número de pasaporte \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ y domicilio a estos efectos en la C/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ,CP\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de la ciudad de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, con teléfono\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ y dirección electrónica: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, mediante la presenta me dirijo a ustedes en mi condición legal, de persona consumidora, a los efectos de formular mi reclamación previa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 211-4.c) de la Ley 22/2010, del 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña y en el artículo 21.3 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, y el artículo 7 de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, y los artículos, 69 y 70 del Real decreto ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pagos y otras medidas urgentes en materia financiera, haciendo constar expresamente que, esta parte estaría dispuesta a someterse a un sistema voluntario de mediación o de arbitraje, gratuito para ambas partes , delante de los organismos oficiales de consumo competentes, con la intención de llegar a un acuerdo amistoso y por este motivo les agradeceré que manifiesten su predisposición a participar en un procedimiento de mediación o de arbitraje de consumo, o alternativamente, procedan a realizar la propuesta que consideren oportuna para solucionar el conflicto planteado con relación a la negativa de su entidad sobre la devolución de los importes de la operaciones de pago no autorizadas de acuerdo con los siguientes hechos:

En fecha \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ tuve conocimiento que se habían realizado unas operaciones no autorizadas, a consecuencia de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(pérdida, sustracción o apropiación indebida, del instrumento de pago o de la utilización no autorizada), por un importe total de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_€.

De acuerdo con lo que establece el artículo 41 del Real decreto ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, siempre he utilizado el instrumento de pago conforme a las condiciones que regulan la emisión y la utilización del instrumento de pago, y he tomado todas las medidas razonables con la finalidad de proteger mis credenciales de seguridad personalizadas y en el momento en que detecté que se había producido \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(pérdida sustracción o apropiación indebida del instrumento de pago o de la su utilización no autorizada) lo notifiqué de forma inmediata a \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

En fecha \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ procedí a comunicar estos hechos a los cuerpos de seguridad tal y como consta en la denuncia que adjunto a esta reclamación, por si se hubiera producido un presunto delito tipificado en el artículo 248.2 de la Ley orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del código penal, al existir la posibilidad de que alguien mediante manipulación informática o artificio parecido, hubiera instalado algún programa informático en mi teléfono móvil o en mi ordenador, que fuera capaz de capturar mis credenciales de acceso a la banca electrónica o mi tarjeta de crédito consiguiendo una transferencia no consentida de mi dinero.

Para determinar las precauciones adoptadas en uso de estos sistemas de pago hay que tener en cuenta de manera objetiva, el uso social que se hace de estos sistemas de pago por parte de la ciudadanía, de la publicidad de les entidades bancarias y de la poca información precontractual que se facilita, de forma real, sobre los peligros relacionados con la ciberdelincuencia y que el hecho de exigir muchos sistemas de seguridad a la persona consumidora, puede suponer una cláusula discriminatoria y poco proporcional, al hacer recaer toda la responsabilidad en la persona consumidora, exonerando a la entidad bancaria en situaciones como ésta, teniendo en cuenta que la entidad es quien obtiene los beneficios como titular de la actividad económica.

En estas operaciones de pago electrónico remoto no autorizadas por mí, no se aplicó una autenticación reforzada o en todo caso se permitió a la persona que accedió a la cuenta cambiar el sistema de doble autenticación, creando una situación de riesgo en mi patrimonio personal.

Ante una operación de pago electrónico remoto tan poco habitual como ésta, por la hora en que se produjo, la ubicación del ordenante y del beneficiario, el tipo de producto contratado, el valor del importe de la transacción electrónica y otros aspectos asociados que claramente debían hacer sospechar a la entidad de pago que se trataba de una operación no autorizada o fraudulenta, no se me va advirtió ni se bloqueó el instrumento de pago para poder evitarlo.

Es por todo ello, que mediante este fehaciente requerimiento y en espera de su colaboración, solicito la devolución de los importes de las operaciones de pago no autorizadas y vengo a advertirles , que, de no poder obtener una solución amistosa para ambas partes, dentro del plazo de 30 días que establece la ley, no me quedará más remedio que presentar la correspondiente denuncia administrativa delante, del Banco de España, solicitando la apertura del correspondiente procedimiento sancionador, a la vez que me reservo la opción de ejercer judicialmente la pertinente acción en defensa de mis intereses patrimoniales y sociales , advirtiéndoles que la no respuesta a este escrito en el plazo máximo de 30 días constituye una infracción administrativa tipificada en el artículo 331-6):(apartados h y l ) del Código de Consumo de Cataluña y el artículo 49.1.n) de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

En espera de sus noticias sobre el particular, reciban un cordial saludo, atentamente.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(firma)