

**EL PRESENTE ES UN INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE SU ESCRITO DE INCONFORMIDAD  
POR CONSUMOS NO RECONOCIDOS REALIZADOS CON TARJETA DE CRÉDITO**

**vs**

**COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS,  
P R E S E N T E :**

....., por mi propio derecho, señalando como domicilio para oír y recibir todo tipo de documentos y notificaciones el ubicado en ....., así como el correo electrónico ..... ; ante esa Comisión Nacional, con el debido respeto comparezco y expongo.

Que por medio del presente escrito, con fundamento en el artículo 59 bis 1 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, vengo a plantear la siguiente controversia en contra de ....., en lo sucesivo "LA INSTITUCIÓN FINANCIERA", de quien requiero el cumplimiento de las siguientes:

**PRESTACIONES**

- I. La cancelación de los cargos indebidos efectuados a la tarjeta de crédito No. ...., por la cantidad de ....., que no reconozco haber realizado.
- II. La cancelación de los intereses, comisiones, Impuesto al Valor Agregado correspondiente y demás accesorios que se generen, con motivo de los cargos referidos, desde la fecha en que se realizaron hasta su total solución.

Lo anterior, conforme a los siguientes:

**HECHOS**

1. Soy titular de la tarjeta de crédito No. .... emitida por "LA INSTITUCIÓN FINANCIERA".
2. Con fecha ....., me percaté del ..... de la tarjeta mencionada al ....., e inmediatamente realicé el reporte correspondiente a "LA INSTITUCIÓN FINANCIERA", quien me proporcionó el número de folio .....
3. El día ..... revisé los cargos a mi tarjeta de crédito, mediante consulta conocimiento de que se realizaron compras y/o disposiciones que yo no reconozco, las cuales son:

**FECHA DEL CARGO**

**MONTO NÚMERO Y LETRA**

**CONCEPTO**

4. Con fecha \_\_\_\_\_, presenté ante “LA INSTITUCIÓN FINANCIERA”, escrito de aclaración por los cargos indebidos ya descritos, \_\_\_\_\_.
5. El día 7 \_\_\_\_\_, recibí respuesta de “LA INSTITUCIÓN FINANCIERA” en la que se me informó que mi solicitud de aclaración había sido improcedente por \_\_\_\_\_.
6. Considero que la negativa de “LA INSTITUCIÓN FINANCIERA” es injustificada, pues en ningún momento efectué las compras y/o disposiciones mencionadas y, por tanto, “LA INSTITUCIÓN FINANCIERA” no cuenta con pagaré o documento similar alguno suscrito por mí, ni con documento autorizado mediante el uso de dispositivos ópticos que produzcan la imagen digitalizada de la firma o que sea autorizado a través de número de identificación personal (NIP), ni mucho menos con autorización por teléfono o a través de Internet, que documenten o justifiquen los cargos que se desconocen en este escrito.
7. Como consecuencia de lo narrado en el hecho anterior, solicito que “LA INSTITUCIÓN FINANCIERA” presente todos los documentos con los que acredite los cargos que realizó a la tarjeta de crédito número 5 \_\_\_\_\_.
8. Para acreditar mi relación con “LA INSTITUCIÓN FINANCIERA”, se acompañan a la presente copia simple de los siguientes documentos:

Por lo anterior,

A esa Comisión Nacional, atentamente pido se sirva:

**PRIMERO.-** Tener por planteada, en términos de este escrito, mi controversia en contra de “LA INSTITUCIÓN FINANCIERA”, de quien pido el cumplimiento de la prestación señalada en el presente curso.

**SEGUNDO.-** Se gestione el presente asunto ante “LA INSTITUCIÓN FINANCIERA” conforme a lo previsto en el artículo 59 Bis 1 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

**PROTESTO LO NECESARIO**

**INSTRUCTIVO DE LLENADO:**

- (1) Nombre completo del usuario, como aparece en su identificación oficial.
- (2) Nombre de la Institución Financiera.
- (3) Día, mes y año de elaboración de este escrito.
- (4) Domicilio completo: calle, número, colonia, delegación, código postal y número telefónico.
- (5) Anotar los 16 dígitos que están al frente de su tarjeta de crédito.
- (6) Mencionar la cantidad que reclama con número y letra.
- (7) Señalar día, mes y año del hecho correspondiente.
- (8) Especificar si fue robo o extravío.
- (9) Señalar la forma en que tuvo conocimiento del robo o extravío de la tarjeta de crédito. Ejemplo: al consultar su estado de cuenta, vía cajero automático, etc.
- (10) Número de folio o reporte que le fue proporcionado por la Institución Financiera al avisar del robo o extravío de la tarjeta de crédito.
- (11) Precisar por qué medio se percató de los cargos no reconocido: estado de cuenta, vía telefónica, vía Internet, vía cajero automático o en sucursal.
- (12) Enlistar en forma cronológica los cargos no reconocidos: fecha del cargo, monto en número y letra y concepto, como aparecen en su estado de cuenta.
- (13) Describir los trámites realizados en la Institución Financiera, para solicitar la aclaración de los cargos. Ejemplo: acudió o presentó escrito ante sucursal o unidad especializada de la Institución Financiera, habló por teléfono, etc.
- (14) Señalar lo que la Institución Financiera le informó respecto a su inconformidad.
- (15) Enlistar los documentos que acompaña:
  - ✓ Copia simple de su Identificación oficial **(\*Necesario)**.
  - ✓ Copia simple de su CURP (\*Opcional).
  - ✓ Copia simple del contrato de apertura de crédito celebrado con "LA INSTITUCIÓN FINANCIERA" (\*Opcional).
  - ✓ Copia simple, por ambos lados, de la tarjeta de crédito objeto de su inconformidad (\*Opcional).
  - ✓ Estado de cuenta o consultas de movimientos en los que se reflejen los cargos no reconocidos **(\*Necesario)**.
  - ✓ Escrito(s) de aclaración presentado(s) a "LA INSTITUCIÓN FINANCIERA" y, en su caso, las respuestas que se hubieran recibido. (\*Opcional).