

EL PRESENTE ES UN INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DE SU ESCRITO DE RECLAMACIÓN

**BANCO/TARJETA DE CRÉDITO**

\_\_\_\_\_ (1) \_\_\_\_\_

VS.

\_\_\_\_\_ (2) \_\_\_\_\_

México, D.F., a \_\_\_\_\_ (3) \_\_\_\_\_

**COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS.**

\_\_\_\_\_ (1) \_\_\_\_\_, por mi propio derecho, señalando como domicilio para oír y recibir todo tipo de documentos y notificaciones el ubicado en \_\_\_\_\_ (4) \_\_\_\_\_, Tel: \_\_\_\_\_, y autorizando para tales efectos la notificación vía E-Mail: \_\_\_\_\_, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 7° de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en relación con el artículo 35 fracción II, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, ante esta Comisión Nacional, con el debido respeto comparezco y expongo.

Que por medio del presente escrito, con fundamento en los artículos 59 Bis 1, 60, 63 y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, vengo a presentar formal reclamación en contra de \_\_\_\_\_ (2) \_\_\_\_\_, en adelante "EL BANCO", de quien reclamo las siguientes:

**PRESTACIONES**

I. La cancelación de los cargos indebidos efectuados a la tarjeta de crédito No. \_\_\_\_\_ (5) \_\_\_\_\_, por la cantidad de \$ \_\_\_\_\_ (6) \_\_\_\_\_, que no reconozco haber realizado.

II. La cancelación de los intereses, comisiones, Impuesto al Valor Agregado correspondiente y demás cantidades 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. \_\_\_\_\_ (5) \_\_\_\_\_ emitida por "EL BANCO".

2. Con fecha \_\_\_\_\_ (7) \_\_\_\_\_, me percaté del \_\_\_\_\_ (8) \_\_\_\_\_ de la tarjeta mencionada al \_\_\_\_\_ (9) \_\_\_\_\_, e inmediatamente realicé el reporte correspondiente a "EL BANCO", quien me proporcionó el número de folio \_\_\_\_\_ (10) \_\_\_\_\_.

3. El día \_\_\_\_\_ (7) \_\_\_\_\_, revisé los cargos a mi tarjeta de crédito, mediante consulta \_\_\_\_\_ (11) \_\_\_\_\_ y tuve conocimiento de que se realizaron compras y/o disposiciones que yo no reconozco, las cuales son:

FECHA DEL CARGO	MONTO NÚMERO Y LETRA	CONCEPTO
(12)	(12)	(12)

4. Con fecha \_\_\_\_\_(7)\_\_\_\_\_, presenté ante “EL BANCO”, escrito de aclaración por los cargos indebidos ya descritos, \_\_\_\_\_(13)\_\_\_\_\_.

5. El día \_\_\_\_\_(7)\_\_\_\_\_, recibí respuesta de “EL BANCO” en la que se me informó que mi solicitud de aclaración había sido improcedente por \_\_\_\_\_(14)\_\_\_\_\_.

6. Considero que la negativa de “EL BANCO” es injustificada, pues en ningún momento efectué las compras y/o disposiciones mencionadas y, por tanto, “EL BANCO” 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 “EL BANCO” 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 “EL BANCO”, se acompañan a la presente original y dos copias de los siguientes documentos: \_\_\_\_\_(15)\_\_\_\_\_, mismas que solicito se cotejen y me sean devueltos los originales.

Por lo anterior,

**A esa Comisión Nacional, atentamente pido se sirva:**

**PRIMERO.-** Tener por presentada, en términos de este escrito, mi formal reclamación en contra de \_\_\_\_\_(2)\_\_\_\_\_, de quien pido el cumplimiento de las prestaciones señaladas en el presente curso.

**SEGUNDO.-** Se requiera a \_\_\_\_\_(2)\_\_\_\_\_, para que presente con el informe de Ley, los documentos con los que sustente sus manifestaciones y se señale fecha y hora para la celebración de la audiencia de conciliación.

**PROTESTO LO NECESARIO**

\_\_\_\_\_ (1) \_\_\_\_\_

## **INSTRUCTIVO DE LLENADO:**

- (1) Nombre completo del usuario, como aparece en su identificación oficial.
- (2) Nombre del banco al que reclama.
- (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 el banco al avisar del robo o extravío de la tarjeta de crédito.
- (11) Precisar por qué medio se percató de los cargos que reclama: 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 el banco, para solicitar la aclaración de los cargos.  
Ejemplo: acudió o presentó escrito ante sucursal o unidad especializada del banco, habló por teléfono, etc.
- (14) Señalar lo que el banco le informó respecto a su inconformidad.
- (15) Enlistar los documentos que acompaña a su reclamación: identificación oficial, CURP, contrato, estado(s) de cuenta, escrito presentado ante el banco, respuesta del banco, etc.