

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

BANCO/TARJETA DE DÉBITO

_____ (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

ÚNICA.- La devolución de la cantidad de \$ _____ (5) _____ por los cargos indebidos efectuados con la tarjeta de débito No. _____ (6) _____, correspondiente a la cuenta No. _____ (7) _____, que no reconozco haber realizado, devolución que deberá efectuarse mediante _____ (8) _____.

Lo anterior, conforme a los siguientes:

HECHOS

1. Celebré contrato de depósito bancario de dinero a la vista con "EL BANCO", quien le asignó el número de cuenta _____ (7) _____ y me hizo entrega de la tarjeta de débito No. _____ (6) _____.

2. Con fecha _____ (9) _____, me percaté del _____ (10) _____ de la tarjeta mencionada e inmediatamente realicé el reporte correspondiente a "EL BANCO", quien me proporcionó el número de folio _____ (11) _____.

3. El día _____ (9) _____, revisé los cargos a mi tarjeta de débito, mediante consulta _____ (12) _____ 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
(13)	(13)	(13)

4. Con fecha _____(9)_____, presenté ante “EL BANCO”, escrito de aclaración por los cargos indebidos ya descritos, _____(14)_____.

5. El día _____(9)_____, recibí respuesta de “EL BANCO” en la que se me informó que mi solicitud de aclaración había sido improcedente por _____(15)_____.

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 cuenta número _____(7)_____.

8. Para acreditar mi relación con “EL BANCO”, se acompañan a la presente original y dos copias de los siguientes documentos: _____(16)_____ 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 la prestación señalada 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 la elaboración de este escrito.
- (4) Domicilio completo: calle, número, colonia, delegación, código postal y número telefónico.
- (5) Mencionar la cantidad que reclama con número y letra.
- (6) Anotar los 16 dígitos que están al frente de su tarjeta de débito.
- (7) Anotar el número de la cuenta de acuerdo a su contrato o estado de cuenta.
- (8) Señalar la forma en la que se solicita la devolución, que puede ser mediante abono a la cuenta, cheque, etc.
- (9) Señalar día, mes y año del hecho correspondiente.
- (10) Especificar si fue robo o extravío.
- (11) Señalar número de folio o reporte que le fue proporcionado por el banco al avisar del robo o extravío de la tarjeta de débito.
- (12) Precisar por qué medio se percató de los cargos que reclama: estado de cuenta, vía telefónica, vía Internet, vía cajero automático o en sucursal.
- (13) 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.
- (14) 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.
- (15) Señalar lo que el banco le informó respecto a su inconformidad.
- (16) Enlistar los documentos que acompaña con su reclamación: identificación oficial, CURP, contrato, estado(s) de cuenta, escrito presentado al banco, respuesta del banco, etc.