ReclamaciÓn ante el Defensor del Cliente de
una entidad financiera

*(****Nota:*** *Este modelo es orientativo. Contacte con nuestro despacho para obtener un completo asesoramiento sobre esta materia.)*

Don . . . . . . . . . . . . *(nombre y apellidos)*, domiciliado en . . . . . . . . . . . . *(población y domicilio)*, provisto de Documento Nacional de Identidad número . . . . . . . . . . . ., actuando . . . . . . . . . . . . *(en nombre propio o en representación de la Sociedad* . . . . . . . . . . . . . . *, indicando el nombre, domicilio y NIF de la Sociedad)*, en su calidad de . . . . . . . . . . . . *(cargo dentro de la Sociedad)*

EXPONE

**1.** Que el abajo firmante es cliente de la entidad . . . . . . . . . . . . *(indicar nombre de la entidad y oficina en la que se ha producido la incidencia).*

**2.** Que en fecha . . . . . . . . . . . . se produjo una incidencia en la operativa con dicha oficina, consistente en . . . . . . . . . . . . *(indicar en pocas palabras en qué consiste la incidencia, más abajo la puede explicar con más detalle)*.

**3.** Que tras presentar la correspondiente reclamación ante el departamento de atención al cliente de la entidad, la incidencia no se ha solucionado, por lo que, mediante el presente escrito, eleva queja ante el Defensor del Cliente.

HECHOS

*(Explicar los hechos que motivan la queja de una manera más amplia, con ordenación cronológica. Le exponemos un ejemplo de cobro indebido de comisiones.)*

En fecha . . . . . . . . . . . . fue cargado en mi cuenta corriente número . . . . . . . . . . . . el importe de . . . . . . . . . . .euros, correspondiente a . . . . . . . . . . . . *(concepto del cargo)*.

Tras solicitar aclaración al responsable de mi oficina, no me ha dado una explicación conveniente a dicho cargo, que sigue adeudado en mi cuenta. En este sentido, debo manifestar lo siguiente... (*manifestar lo que más convenga en función de la naturaleza del cargo*):

*• Que en ningún momento he autorizado dicho cargo en mi cuenta.*

*• Que las comisiones adeudadas no fueron pactadas previamente. Es más, se me manifestó expresamente que no se me cobraría nada por el servicio al que supuestamente corresponden.*

*• Que las comisiones corresponden a una cuenta cuya única finalidad es la de ser destinataria de los intereses de un depósito a plazo fijo, y que fui obligado a abrirla para tal fin, por lo que no procede el cobro de comisión alguna.*

*• Que en la renovación de una cuenta de crédito la firma de la nueva póliza se retrasó por causas imputables al banco, por lo que no procede el cobro de intereses y comisiones por descubierto, al no ser responsabilidad del titular de la cuenta el retraso en la vigencia del nuevo límite de crédito.*

*• Por otro lado, el cargo indebido en cuenta de dichas cantidades, ha provocado un descubierto por el que, además, me han cobrado intereses y comisiones improcedentes.*

*• Etc.*

Se adjuntan las siguientes fotocopias

*(Numerar las fotocopias y describirlas a continuación.)*

Por todo ello,

SOLICITA

Tenga por presentado este escrito, junto con las fotocopias y documentación que lo acompañan y, en su virtud, inste a la oficina a retroceder todos los intereses y comisiones indebidamente adeudados, y los derivados del descubierto provocado por el cargo indebido.

. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . *(Fecha y firma)*

**AL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LA ENTIDAD...**

***(Dirección)***