

MODELO DE RECLAMACIÓN AL BANCO

Por operaciones de pago no autorizadas (phishing, smishing, vishing, SIM swapping)

INSTRUCCIONES DE USO

Este modelo está diseñado para reclamar al banco la devolución de cantidades sustraídas mediante fraude bancario (phishing, smishing, vishing o SIM swapping). Sustituye los textos en **[ROJO Y CORCHETES]** por tus datos reales. Envía la reclamación por un medio que deje constancia (burofax, email con acuse de recibo, o registro en oficina).

Base legal: artículos 44, 45 y 46 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago. Sentencia del Tribunal Supremo 571/2025, de 9 de abril.

[CIUDAD, FECHA]

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

[NOMBRE DEL BANCO]

[DIRECCIÓN DEL SAC DEL BANCO]

D./D^a [NOMBRE COMPLETO], mayor de edad, con DNI/NIE [NÚMERO], con domicilio a efectos de notificaciones en [DIRECCIÓN COMPLETA], titular de la cuenta nº [IBAN] en esa entidad, mediante el presente escrito formulo

RECLAMACIÓN POR OPERACIONES DE PAGO NO AUTORIZADAS

con base en los siguientes

HECHOS

PRIMERO. Con fecha [FECHA DEL FRAUDE], fui víctima de un fraude bancario consistente en [DESCRIBIR EL TIPO DE FRAUDE: phishing por email / smishing por SMS / vishing por llamada telefónica / SIM swapping].

[DESCRIBIR LOS HECHOS CON DETALLE: qué mensaje/llamada recibiste, qué información proporcionaste, cómo descubriste el fraude. Ejemplo: "Recibí un SMS que aparecía en el mismo hilo de mensajes legítimos de mi banco, alertándome de un acceso no autorizado. Al pulsar el enlace, fui dirigido a una página que replicaba la web de la entidad, donde introduje mis credenciales de acceso."]

SEGUNDO. Como consecuencia de dicho fraude, se ejecutaron las siguientes operaciones no autorizadas desde mi cuenta:

Fecha	Concepto	Importe	Beneficiario
[FECHA]	[Transferencia/Pago]	[IMPORTE] €	[BENEFICIARIO]
[FECHA]	[Transferencia/Pago]	[IMPORTE] €	[BENEFICIARIO]
	TOTAL	[TOTAL] €	

TERCERO. Tan pronto como tuve conocimiento de las operaciones fraudulentas, adopté las siguientes medidas:

- Comunicué los hechos a la entidad con fecha [FECHA].
- Presenté denuncia ante [POLICÍA NACIONAL / GUARDIA CIVIL] con fecha [FECHA], número de atestado [NÚMERO].
- Bloquéé el acceso a la banca online y las tarjetas asociadas.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO. El artículo 44 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago, establece que «cuando un usuario de servicios de pago niegue haber autorizado una operación de pago ya ejecutada (...), corresponderá al proveedor de servicios de pago demostrar que la operación de pago fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada, y que no se vio afectada por un fallo técnico u otra deficiencia del servicio prestado por el proveedor de servicios de pago».

SEGUNDO. El artículo 45 del mismo cuerpo legal dispone que «en caso de que se ejecute una operación de pago no autorizada, el proveedor de servicios de pago del ordenante devolverá a éste el importe de la operación no autorizada de inmediato y, en cualquier caso, a más tardar al final del día hábil siguiente».

TERCERO. La Sentencia del Tribunal Supremo 571/2025, de 9 de abril, ha establecido que la responsabilidad del proveedor de servicios de pago es **cuasi-objetiva**, correspondiendo al banco la carga de probar que el usuario actuó con negligencia grave o de forma fraudulenta. El mero hecho de que se registrara el uso del instrumento de pago no basta para demostrar que la operación fue autorizada por el ordenante.

CUARTO. En el presente caso, las operaciones reclamadas no fueron autorizadas por quien suscribe, sino ejecutadas por terceros que obtuvieron las credenciales mediante técnicas de ingeniería social. No concurre negligencia grave, habiendo actuado con la diligencia exigible a un usuario medio de servicios de pago.

SOLICITUD

Por todo lo expuesto, SOLICITO:

1. La devolución inmediata de la cantidad de [IMPORTE TOTAL] euros correspondiente a las operaciones no autorizadas detalladas en el hecho segundo, de conformidad con el artículo 45 del

RDL 19/2018.

2. El abono de los intereses legales devengados desde la fecha de cada operación fraudulenta hasta la fecha de su efectiva devolución.

3. Que se me comunique por escrito la resolución adoptada en el plazo legalmente establecido.

Le informo de que, en caso de no obtener una respuesta satisfactoria en el plazo de 15 días hábiles, procederé a presentar reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España y, en su caso, a ejercitar las acciones judiciales que correspondan en defensa de mis derechos.

En [CIUDAD], a [DÍA] de [MES] de [AÑO].

Fdo.: [NOMBRE COMPLETO]

DNI: [NÚMERO]

Modelo elaborado por José Manuel Domínguez González, abogado | jmdominguez.es

Este documento es orientativo. Para casos complejos, consulte con un abogado especialista.