



Excmo. Ayuntamiento  
de  
Toledo



Oficina Municipal de Información  
al Consumidor.

*Pza. Consistorio, nº 1. 45071.- Toledo.  
Tef: 925 330 770 // Fax: 925 330 330  
omic@ayto-toledo.org*

## **ROBO DE TARJETAS DE DÉBITO.**

En las últimas fechas está siendo habitual el robo de tarjetas de débito por parte de grupos de delincuentes comunes que con inmediata rapidez proceden a sacar dinero de las cuentas de los usuarios, por lo que es conveniente actuar correctamente si nos encontramos en dicha situación y comunicar el robo desde el mismo momento en que nos ocurra.

El proceso a seguir sería el siguiente:

**1º LLAMAR INMEDIATAMENTE AL 091 PARA ANULAR LAS TARJETAS.**

**2º PRESENTAR DENUNCIA EN COMISARIA Y EN EL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE DE LA ENTIDAD BANCARIA.**

Una vez realizada la comunicación a la entidad bancaria, ésta procederá a anular la tarjeta robada y si comprobamos que el “ladrón” ha sustraído algún importe, la entidad deberá responder por ello desde que tiene constancia del robo.

Si ha sido sustraído algún importe y la entidad bancaria se niega a devolver el mismo, se puede presentar una reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, exponiendo detalladamente los hechos y aportando la documentación correspondiente (copia denuncia del robo en Comisaría...). El Servicio de Reclamaciones del Banco de España puede entender que la negativa a abonar el correspondiente importe sustraído supone apartarse de las “BUENAS PRACTICAS BANCARIAS” y la entidad podría ser obligada a abonar al cliente dicho importe.