

Reclamación formal por bloqueo de cuenta bancaria

Exigencia de comunicación escrita y motivada de la causa del bloqueo

REMITENTE: [NOMBRE Y APELLIDOS]

DNI/NIE: [DNI/NIE] · Teléfono: [TELÉFONO]

Domicilio: [DOMICILIO COMPLETO]

Correo electrónico: [EMAIL]

DESTINATARIO: Servicio de Atención al Cliente de [NOMBRE DEL BANCO]
[DIRECCIÓN POSTAL DEL SAC] · [EMAIL DEL SAC]

ASUNTO: Reclamación formal por el bloqueo de la cuenta [IBAN] sin comunicación escrita ni motivación. Solicitud de información sobre la causa y de levantamiento de la medida.

EXPONGO

Primero. Soy titular de la cuenta de pago con IBAN [IBAN], abierta en esa entidad. Con fecha [FECHA DEL BLOQUEO] comprobé que la cuenta se encuentra bloqueada, sin que la entidad me haya remitido comunicación escrita alguna informando de la medida, de su causa, de su alcance ni de su duración prevista.

Segundo. Las gestiones realizadas por vía telefónica [DESCRIBIR BREVEMENTE LAS LLAMADAS Y FECHAS] no han dado lugar a ninguna comunicación escrita, pese a haberla solicitado expresamente, lo que me sitúa en una posición de indefensión: no puedo conocer qué se me requiere, ni acreditar documentalmente qué he aportado, ni verificar la licitud de la medida.

Tercero. El bloqueo me está ocasionando perjuicios concretos: [DESCRIBIR PERJUICIOS ECONÓMICOS: recibos devueltos, alquiler impagado, nómina retenida... Y TAMBIÉN LOS PERSONALES SI LOS HAY: estado de ansiedad, insomnio, necesidad de atención médica, deterioro de su imagen ante caseros o acreedores. Sea concreto e indique fechas, y CONSERVE JUSTIFICANTE de cada perjuicio (recibos, partes médicos, comunicaciones): esa documentación le permitirá reclamar daños y perjuicios posteriormente.].

FUNDAMENTOS DE DERECHO

1. Deber de respuesta por escrito. La Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras, obliga a esa entidad a atender y resolver por escrito las quejas y reclamaciones de sus clientes.

2. Plazo legal de respuesta. Al afectar la medida a una cuenta de pago, resulta aplicable el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago, que impone un plazo máximo de 15 días hábiles para resolver la presente reclamación.

3. Exigencia de proporcionalidad y de vínculo concreto con el riesgo. El Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en su sentencia de 10 de marzo de 2016 (asunto C-235/14, Safe Interenvíos), declaró que las medidas de diligencia debida en materia de prevención de blanqueo de capitales deben presentar un vínculo concreto con el riesgo de blanqueo y ser proporcionadas a este, sin que baste la invocación de un riesgo

genérico o hipotético. En el mismo sentido, los criterios de buenas prácticas publicados por el Banco de España exigen que la entidad aprecie un riesgo efectivo y real, actúe con gradualidad e informe al cliente de la causa que motiva la medida, salvo que concurra una prohibición legal de revelación.

4. Deber de motivación. El Reglamento (UE) 2024/1624 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de mayo de 2024, refuerza la exigencia de motivación de las decisiones restrictivas adoptadas por las entidades financieras en aplicación de la normativa de prevención de blanqueo, precisamente para que pueda evaluarse si la entidad ha calibrado correctamente sus medidas de diligencia debida.

5. Conozco que el artículo 24 de la Ley 10/2010 prohíbe a la entidad revelar la existencia de comunicaciones al SEPBLAC. Dicha prohibición no ampara, sin embargo, la ausencia total de comunicación escrita: la entidad puede y debe informar por escrito de la existencia de la restricción, del cauce previsto para su levantamiento y de la documentación concreta que se me requiere, en la medida en que legalmente proceda.

SOLICITO

Primero. Que se me comunique por escrito, de forma motivada y en la medida en que legalmente proceda, la causa del bloqueo de la cuenta, su base jurídica, su alcance y su duración prevista.

Segundo. Que se me indique por escrito, de forma precisa y exhaustiva, la documentación o información concreta que la entidad requiere para el levantamiento de la medida.

Tercero. Que se proceda al levantamiento inmediato del bloqueo o, subsidiariamente, que se justifique documentalmente la proporcionalidad de su mantenimiento, valorando medidas menos restrictivas (por ejemplo, la retención parcial en lugar del bloqueo total), conforme a la doctrina del TJUE citada.

Cuarto. Que la presente reclamación sea resuelta por escrito en el plazo máximo de 15 días hábiles. Transcurrido dicho plazo sin respuesta satisfactoria, presentaré reclamación ante el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España (C/ Alcalá 48, 28014 Madrid), aportando copia de este escrito y del justificante de su presentación.

DOCUMENTACIÓN ADJUNTA: copia del DNI/NIE del reclamante **[Y OTROS: extractos, justificantes de envíos anteriores, capturas de pantalla del bloqueo, etc.]**.

[LOCALIDAD], a **[DÍA]** de **[MES]** de **[AÑO]**

Firmado:

[NOMBRE Y APELLIDOS]