

2306932

[REDACTED]  
CL [REDACTED]  
[REDACTED]

Estimada Dª [REDACTED]

Como respuesta al escrito recibido en este Servicio de Atención al Cliente, en el que nos trasladada la incidencia surgida en su relación con Ibercaja, le informamos:

- 1º Que ha tenido entrada en este Servicio su reclamación, referente a una operación transferencia externa, realizada el pasado [REDACTED] de 2023, por importe de **11.700,00 €**, que considera operación no autorizada o fraudulenta.
- 2º Que analizado el hecho puesto de manifiesto en su comunicación y solicitada a la oficina la información pertinente, este Servicio de Atención al Cliente, de conformidad con la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Reglamento para la Defensa del Cliente del Grupo Ibercaja, ha adoptado la siguiente

**RESOLUCIÓN:**

**Favorable.** Una vez analizada su reclamación, y recabada la información oportuna de los servicios responsables en esta materia, así como revisadas las operaciones y los factores de autenticación empleados, **resolvemos de forma favorable a su solicitud**, y en consecuencia, a los efectos del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, damos las instrucciones oportunas, al objeto de que **se proceda a tramitar la retrocesión del cargo realizado en su cuenta nº [REDACTED] en fecha 13/03/23, por importe de 11.700,00 euros ( ONCE MIL SETECIENTOS EUROS)**, en concepto de retrocesión transferencia, reestableciendo la cuenta al estado anterior al cargo realizado objeto de su reclamación.

Sin otro particular, y aprovechando la ocasión, reciba un cordial saludo.

[REDACTED]  
**SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE**  
[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]