



A la vista de esta respuesta hemos acordado el archivo de nuestras actuaciones, sin perjuicio de insistir ante Unicaja con nuestro posicionamiento.

Con independencia de esta queja de oficio también hemos tenido ocasión de tramitar quejas individuales frente a otras entidades financieras que nos llegaron a causa del mismo motivo, entendiéndolo oportuno atenderlas cuando la entidad financiera se limita a indicar que la operación estaba validada por un doble factor de verificación pero **no acredita que el cliente cometió fraude o negligencia grave en el proceso de autorización del pago.**

Sin embargo el resultado de estas actuaciones no ha sido hasta el momento favorable a nuestra petición, llegando a afirmar una entidad financiera interpelada que su cliente había incurrido en negligencia grave “por no haber protegido debidamente sus elementos de seguridad” pese a que en su relato detallaba haber sido objeto de un elaborado engaño que le hizo creer que estaba operando en su banca digital.

En todo caso hemos insistido en que resulta obligado facilitar la documentación que acredita que la operación está validada por un doble factor de autenticación, tal como viene señalando el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España como criterio de buenas prácticas en la actuación de las entidades financieras en este tipo de reclamaciones.

En cuanto a las quejas relacionadas con los trámites para aplicación del **Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual** debemos aclarar a las personas que acuden a esta Institución que no nos corresponde supervisar el cumplimiento de las normas de aplicación por parte de las entidades financieras (por dilaciones, falta de información, o disconformidad con los criterios aplicados), pues se trata de normativa de disciplina bancaria y tal competencia corresponde al Banco de España.

En muchas ocasiones nos limitamos a trasladar una petición a las entidades financieras para que se estudien alternativas de pago cuando no es posible acudir al Código de Buenas Prácticas, porque no se reúnen todos los requisitos exigidos para ello, considerando agotadas nuestras posibilidades de intervención si la respuesta es negativa, ya que se trata de una cuestión de política comercial.

2.3.1. Atención a la ciudadanía

2.3.1.3. Temática general de las consultas

...

Con respecto a los **retrasos en la valoración de la discapacidad**, una ciudadana nos traslada lo siguiente:

*Solicité **revisión del grado de discapacidad con fecha 27 abril 2021** por padecer un cáncer crónico, tras tumor en la mama. Tengo reconocido un 20% de discapacidad, pero al cronificarse la enfermedad, tengo secuelas mayores producto de la quimioterapia, sobre todo en lo relativo a movilidad. El cáncer es inoperable. Fui valorada en el mes de junio por el equipo médico del CVO, aún sin resolución.*

La Delegación Territorial nos responde que: *en diciembre de 2023 se le remitió a la interesada la resolución.* (2 años y 8 meses en contestar, cuando la ley marca 6 meses).

...