

Centro Banco Sabadell
Polígono Can Sant Joan
Sena, 12
08174 Sant Cugat del Vallès

Banco Sabadell

Servicio de Atención al Cliente



Sra. Dña. Juana Sans Garriga
C/ Sant Llorenç D'Hortons, nº 37, 2º 1º
08790 Gelida - Barcelona

N/ref.: 21/28730 - sr

Distinguida Sra. Sans Garriga:

Acusamos recepción a su reclamación recibida en el Servicio de Atención al Cliente del banco el pasado 09/07/2021, en la que manifestaba su disconformidad con ciertas cláusulas establecidas en su contrato de tarjeta de crédito *****8659, solicitando su nulidad por abusividad y solicitándonos documentación relativa a este contrato.

En primer lugar le informamos que el tipo de interés aplicado se corresponde con el que figura recogido en las condiciones particulares de su contrato. Adjunto a esta carta le remitimos copia.

Al respecto de sus manifestaciones sobre las cláusulas abusivas, debemos indicarle que nuestra entidad tiene por norma que todas y cada una de las cláusulas que incorpora a sus contratos sean plenamente conformes a derecho y en ningún caso puedan considerarse abusivas, siendo los órganos y tribunales de justicia los únicos facultados competencialmente para su determinación y sus efectos.

En cuanto al resto de documentación solicitada, como históricos y liquidaciones, hemos podido constatar que no ha habido ninguna incidencia en el envío de toda la documentación requerida por usted ahora, a la dirección que usted misma facilitó en el momento de la apertura del contrato, por lo que debemos entender que ha estado puntualmente informado de todos los apuntes realizados y que ahora nos solicita le sean reportados de nuevo.

En base a lo anteriormente expuesto, y atendiendo al criterio mantenido por el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España para este tipo de solicitudes, debemos comunicarle que no existe para la entidad obligación de efectuar entrega de un documento único con detalle de toda la vida de los productos contratados.

No obstante, el Banco no tendrá ningún inconveniente en facilitarle los históricos y liquidaciones que usted precise, para ello le rogamos que transmita su petición exacta en la oficina dado que el Banco, por cada uno, tiene establecida una comisión que figura detallada en la tarifa de comisiones repercutibles a clientes y de la que le informarán debidamente en su Oficina en el momento de concretar su solicitud. Por lo tanto deberá hacerse la provisión de fondos necesaria en función del número de duplicados y extractos solicitados.

En cualquier caso hemos dado traslado de su escrito al ámbito competente del Banco para que, si procediere, gestione directamente el asunto que nos plantea.

Le indicamos que en caso de disconformidad con lo comunicado por este servicio y, de acuerdo con lo establecido en la orden ECO 734/2004, de 11 de marzo, puede dirigirse al Defensor del Cliente y del Partícipe (Raimundo Fernández Villaverde, nº 61, 8º derecha / DP 28003 - Madrid), sin perjuicio de que también pueda acudir al Departamento de Conducta de Entidades de Banco de España (Alcalá, 48 - 28014 Madrid). Le comunicamos que tiene a su disposición a través de la página web

del Banco el formulario para la presentación de quejas y reclamaciones ante el Banco de España y que si lo estima conveniente puede ejercitar cualquier otro medio de reclamación.

En cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal vigente, le informamos que los datos que nos ha facilitado serán tratados por el Servicio de Atención al Cliente de Banco Sabadell y, en su caso, por el Defensor del Cliente de dicho banco, con el fin de gestionar la solicitud y sobre la base jurídica de la misma, quedando incorporados a un fichero responsabilidad de Banco de Sabadell, S.A. (en adelante el Banco) con domicilio en Avda. Óscar Esplá, nº 37, 03007 Alicante y serán conservados durante los plazos previstos en las disposiciones normativas aplicables o conforme a lo pactado. Se le informa asimismo que el Banco, en base a su interés legítimo, realizará el seguimiento y control del respectivo expediente con el fin de mejorar la atención y la satisfacción del cliente y con fines estadísticos. En los términos establecidos en la normativa sobre protección de datos, se podrá dirigir por escrito a la unidad "Derechos PD" del Banco, a través de su domicilio, en Alicante (03007), Avenida Óscar Esplá nº 37, o bien a través de la siguiente dirección de correo electrónico: ejercicioderechosprotecdatos@bancsabadell.com con el fin de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, oposición, limitación, supresión, portabilidad y a no ser objeto de decisiones automatizadas, revocar en cualquier momento la autorización concedida para el tratamiento y la cesión de los datos personales. Puede contactar, en su caso, con el Delegado de Protección de Datos en la dirección: DataProtectionOfficer@bancsabadell.com o de estimarlo necesario puede dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) con domicilio en la calle Jorge Juan, 6, 28001, Madrid, con el fin de salvaguardar sus derechos.

Atentamente,



María Jesús Miralles

Directora

Alicante, 27 de julio de 2021