



CaixaBank

Valencia, 28 de abril de 2021

Sra. [REDACTED]

Correo electrónico: [REDACTED]

Respuesta a su reclamación

Núm. Ref. reclamación: 8 [REDACTED] 66

Distinguida señora:

Hemos recibido su comunicación con el número de referencia indicado en el encabezamiento, en este Servicio de Atención al Cliente del grupo CaixaBank, al que se encuentra adherido CaixaBank Payments & Consumer.

Situación que nos plantea

En relación con la disconformidad que nos manifiesta sobre el **tipo de interés pactado en su contrato de tarjeta de crédito con pago aplazado**, le informamos que hemos analizado su caso particular y podemos concluir que el tipo de interés pactado en su contrato no resulta notablemente superior al tipo medio para las operaciones de crédito mediante tarjeta de crédito que publica periódicamente el Banco de España. Tampoco resulta manifiestamente desproporcionado con las circunstancias de su caso concreto por lo que podemos concluir que no puede considerarse que el interés aplicado sea usurario según la determinación que establece el Tribunal Supremo en su Sentencia 149/2020 de 4 de marzo de 2020.

Además, hemos analizado de forma particular el **proceso de comercialización y las cláusulas de su contrato que regulan el tipo de interés** y hemos identificado que, en su caso concreto, concurren todos los elementos necesarios que permiten a un consumidor medio y normalmente informado comprender el funcionamiento del método de cálculo

Los datos serán tratados para la gestión y respuesta de su solicitud, y serán conservados (de acuerdo con la normativa de protección de datos) durante el plazo de prescripción de las acciones derivadas de la misma, a los únicos efectos de cumplir las obligaciones legales requeridas, y para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones. El titular de los datos de carácter personal podrá ejercer los derechos en relación a los mismos de acuerdo con la normativa vigente, en las oficinas de CaixaBank, en el APARTADO DE CORREOS 209 - 46080 Valencia, o en www.caixabank.es/ejerciciodederechos. Así mismo, puede dirigir las reclamaciones derivadas del tratamiento de sus datos de carácter personal a la Agencia Española de Protección de Datos (www.aqpd.es).



CaixaBank

de los intereses de la operación, y, en particular, el alcance de los compromisos adquiridos en virtud del contrato y el coste total de su tarjeta de crédito, por lo que concluimos que el contrato es plenamente válido y se ajusta a la legalidad vigente.

Sin perjuicio de lo anterior, queremos trasladarle la siguiente información que esperamos resulte de su interés.

Medidas que hemos incorporado en su contrato de tarjeta

Como habrá podido comprobar con la lectura del comunicado que le hemos enviado recientemente, le hemos hecho una propuesta para modificar su contrato actual y adaptarlo a las novedades regulatorias del momento con el objetivo de mejorar la transparencia de su redactado y facilitarle, de ese modo, su lectura y comprensión. Además, hemos introducido otras medidas que permitirán evitar situaciones de sobreendeudamiento y, lo más importante, ajustar los precios al nuevo entorno, rebajando la TAE actual de su contrato. Por último, para que pueda seguir utilizando su tarjeta con mayor tranquilidad, hemos reforzado la seguridad de las operaciones de pago electrónicas y la protección del cliente ante fraudes y errores operativos.

Solución que le ofrecemos

La filosofía comercial de CaixaBank Payments & Consumer es mantenerse siempre dispuesta a escuchar las inquietudes de sus clientes y hablar para buscar soluciones.

En atención a lo que nos manifiesta en su reclamación, hemos estudiado su caso y hemos decidido aplicarle una rebaja sobre los intereses que usted ha pagado en los últimos años. El importe que resulte a su favor lo destinaremos a reducir la cantidad que ha dispuesto hasta ahora y que está pendiente de devolución. Si una vez aplicada esta reducción quedara un importe a su favor, se lo abonaríamos directamente en su cuenta. Si por el contrario, aún quedara algún importe pendiente, se lo refinanciaríamos para que pudiera devolverlo cómodamente.

Los datos serán tratados para la gestión y respuesta de su solicitud, y serán conservados (de acuerdo con la normativa de protección de datos) durante el plazo de prescripción de las acciones derivadas de la misma, a los únicos efectos de cumplir las obligaciones legales requeridas, y para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones. El titular de los datos de carácter personal podrá ejercer los derechos en relación a los mismos de acuerdo con la normativa vigente, en las oficinas de CaixaBank, en el APARTADO DE CORREOS 209 - 46080 Valencia, o en www.caixabank.es/ejerciciodederechos. Así mismo, puede dirigir las reclamaciones derivadas del tratamiento de sus datos de carácter personal a la Agencia Española de Protección de Datos (www.aqpd.es).



CaixaBank

Veámoslo con un ejemplo:

Opción 1: Le ofrecemos una rebaja de 500 euros y Ud. tiene operaciones dispuestas por importe de 400 euros. En este caso, cancelaríamos las operaciones pendientes (400 euros) y le abonaríamos la diferencia (100 euros) en su cuenta.

Opción 2: Le ofrecemos una rebaja de 500 euros pero Ud. tiene operaciones dispuestas y pendientes de abonar por importe de 700 euros. En este caso, amortizaríamos parte de la deuda pendiente con los 500 euros que le ofrecemos y solo le quedarían 200 euros, que debería devolver en las condiciones indicadas que acordemos.

En los próximos quince días contactaremos con usted para concretar los importes que resulten a su favor así como para resolver cualquier duda que le pueda surgir en relación con nuestra propuesta de resolución amistosa.

Por lo que se refiere a la documentación solicitada, adjuntamos a la presente copia del contrato como **Anexo 1**.

Con relación a su petición de que se le haga entrega de las liquidaciones de las cuotas del contrato, queremos recordarle que dicha información ya ha sido puesta a su disposición durante la vida del contrato, por lo que usted solicita duplicados de la misma.

La entidad envía de manera gratuita y con periodicidad anual (en enero de cada año) y conforme al sistema pactado (CaixaBankNow o correo postal) un resumen de todas las comisiones y gastos repercutidos, así como los intereses aplicados a los servicios bancarios (se excluye inversión).

Por lo que, si usted dispone de CaixaBankNow puede recuperar este resumen anual descargándoselo y, en caso de recibirlo por correo postal, ya le ha sido remitido anualmente, sin perjuicio de que usted quiera un duplicado del mismo.

Los datos serán tratados para la gestión y respuesta de su solicitud, y serán conservados (de acuerdo con la normativa de protección de datos) durante el plazo de prescripción de las acciones derivadas de la misma, a los únicos efectos de cumplir las obligaciones legales requeridas, y para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones. El titular de los datos de carácter personal podrá ejercer los derechos en relación a los mismos de acuerdo con la normativa vigente, en las oficinas de CaixaBank, en el APARTADO DE CORREOS 209 - 46080 Valencia, o en www.caixabank.es/ejerciciodederechos. Así mismo, puede dirigir las reclamaciones derivadas del tratamiento de sus datos de carácter personal a la Agencia Española de Protección de Datos (www.aqpd.es).



CaixaBank

¿Dónde puede Vd. obtener duplicados de la información solicitada?

CaixaBank ofrece tres vías para obtener esta información:

- **Servicio de Banca electrónica (CaixaBankNow):** Como usuario del servicio de banca digital CaixaBankNow, puede obtener las liquidaciones mensuales de su tarjeta. **Por lo que usted puede acceder y descargar, en cualquier momento, toda la documentación e información de los últimos 10 años que necesite sobre su tarjeta de forma totalmente gratuita, a través del servicio de banca electrónica. Puede acceder a esta información en el apartado “Correspondencia” por internet o por la APP de CaixaBank Now.** Además de esta información que supone el envío de las liquidaciones mensuales, el servicio le ofrece la consulta directa online de los últimos movimientos de su tarjeta, lo que facilita para usted el conocimiento del estado de su contrato.
- **Cajeros:** a través de nuestros cajeros Vd. también puede consultar información sobre los movimientos de sus tarjetas.
- **Oficina:** Por otra parte, si usted lo prefiere, su oficina puede también facilitarle copia de la información interesada, si bien le recordamos que **la expedición de estos duplicados no es gratuita.** El precio por este servicio de es consultable tanto en la red de oficinas de la entidad como en el portal web www.caixabank.es, apartado de “Tarifas”. Recomendamos que concierte cita previa con su oficina, a fin de gestionar la obtención y entrega de la documentación solicitada.

Es importante que tenga en cuenta que, tal como prevé la normativa vigente¹, su derecho a obtener información sobre las liquidaciones es gratuito sólo para la primera entrega de las mismas -que generalmente se realiza por banca electrónica (CaixaBankNow) a la que usted puede acceder en todo momento-. Por este motivo, **la entrega de duplicados de liquidaciones de tarjeta ya entregados previamente o accesibles por CaixaBankNow pueden ser cobrados al cliente.** Esto se debe a que el banco ya ha cumplido con el derecho a informar, al poner a su disposición la

¹ Esta es la normativa que aplica a la solicitud de información de tu tarjeta: art. 7.2 OM EHA/2899/2011; Norma 9a y Norma 11.2 y 11.5 CBE 5/2012; art 15 OM ECE/1263/2019, Art. 30.2 RD Ley 19/2018 para los servicios de pago

Los datos serán tratados para la gestión y respuesta de su solicitud, y serán conservados (de acuerdo con la normativa de protección de datos) durante el plazo de prescripción de las acciones derivadas de la misma, a los únicos efectos de cumplir las obligaciones legales requeridas, y para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones. El titular de los datos de carácter personal podrá ejercer los derechos en relación a los mismos de acuerdo con la normativa vigente, en las oficinas de CaixaBank, en el APARTADO DE CORREOS 209 - 46080 Valencia, o en www.caixabank.es/ejerciciodederechos. Así mismo, puede dirigir las reclamaciones derivadas del tratamiento de sus datos de carácter personal a la Agencia Española de Protección de Datos (www.aqpd.es).



CaixaBank

documentación -gratuitamente- a través de Now o mediante correo postal antes de la contratación del servicio de banca electrónica. Por esta razón, es posible que su solicitud implique el pago de un precio por el servicio de “emisión de duplicado” que la entidad le presta.

Finalmente le informamos que por normativa mercantil se realizan todos los esfuerzos para conservar la información correspondiente a los últimos seis (6) años desde las liquidaciones efectuadas sobre cada disposición (se toma la fecha de cada disposición como referencia para contabilizar los 6 años). No obstante, CaixaBank suele disponer en muchos casos de una profundidad de datos de aproximadamente diez (10) años –es decir, cuatro años adicionales, si bien no es una norma estándar y puede variar según los casos.

¿Qué puedo hacer si no estoy conforme con las explicaciones y propuesta de CaixaBank para buscar juntos soluciones?

En caso de disconformidad con esta decisión, puede plantear su reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, mediante escrito presentado en la dirección postal calle Alcalá, 48 - 28014, Madrid o de manera telemática a través de la Oficina Virtual en la Web del Banco de España (www.bde.es).

Esperando haberle podido facilitar una respuesta e información útil, deseamos manifestarle nuestro agradecimiento por la confianza depositada en CaixaBank y por la oportunidad que nos ofrece de mejorar la calidad de nuestro servicio.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Titular del Servicio de Atención al Cliente

Los datos serán tratados para la gestión y respuesta de su solicitud, y serán conservados (de acuerdo con la normativa de protección de datos) durante el plazo de prescripción de las acciones derivadas de la misma, a los únicos efectos de cumplir las obligaciones legales requeridas, y para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones. El titular de los datos de carácter personal podrá ejercer los derechos en relación a los mismos de acuerdo con la normativa vigente, en las oficinas de CaixaBank, en el APARTADO DE CORREOS 209 - 46080 Valencia, o en www.caixabank.es/ejercicio dederechos. Así mismo, puede dirigir las reclamaciones derivadas del tratamiento de sus datos de carácter personal a la Agencia Española de Protección de Datos (www.aqpd.es).