

B. V. [REDACTED]  
ESTAD 45  
[REDACTED]  
[REDACTED]

Ref.: 2020112013119 - NSANG

14 de diciembre de 2020

Estimado Vicente,

Nos referimos a la reclamación, contra LIBERBANK, S.A., que tiene presentada en este Servicio de Atención al Cliente relativa, en síntesis, según nos detalla en su escrito a solicitar diversa documentación relativa a su contrato de tarjeta nº ~~20181030045010048718~~.

En respuesta a su petición, hemos de informarle que el funcionamiento de este Servicio de Atención al Cliente se encuentra regulado por la Orden Ministerial ECO/734/2004 que establece sus funciones en atender y resolver las reclamaciones en las que, en relación a un hecho concreto, se determina si de la actuación de nuestra Oficina se deriva, o no, quebrantamiento de lo dispuesto en la normativa de transparencia y protección de la clientela.

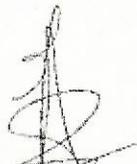
Lo que usted realiza es una solicitud cuya gestión o trámite no requiere dictamen alguno por este Servicio y que se encuentra dentro del ámbito de los servicios operativos propios de las Oficinas como son la solicitud de copias de documentos, extractos, recibos, etc., que -previo pago de las comisiones establecidas por la Entidad, si procediese-, son aportadas desde las sucursales, pues ha de tenerse en cuenta que la documentación que usted solicita ya se le ha entregado en su momento, en su caso, como establece la normativa.

No obstante, como sabe, estamos en una situación muy excepcional como consecuencia de la pandemia por coronavirus, por lo que estamos adaptando una serie de medidas para proteger su salud y la de nuestros empleados, tratando de evitar en todo lo posible el riesgo de contagio por contacto. Es por ello que con carácter excepcional atendemos su petición por lo que adjuntamos la documentación objeto de su solicitud conforme al siguiente detalle:

1. Copia del contrato de tarjeta
2. Comunicaciones de las liquidaciones de la tarjeta

Así mismo debe tener en cuenta que la Entidad viene obligada a conservar la documentación relativa a operaciones y/o movimientos por un plazo máximo de 6 años de conformidad con lo previsto en Código de Comercio y el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago.

Sin otro particular, nos despedimos aprovechando para saludarle atentamente.


Juana Arias Corbacho  
Directora Departamento de Atención al Cliente  
Camino de la Fuente de la Mora, 5, 28050 MADRID

Le asiste el derecho de acudir en segunda instancia al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores o Dirección General de Seguros, según corresponda por la materia objeto de reclamación. Las hojas de reclamaciones las tiene a su disposición en cualquiera de nuestras Oficinas, en la Web de [www.liberbank.es](http://www.liberbank.es) y en la de estos organismos, en los siguientes enlaces:

[https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanos/Reclamaciones\\_2e85b7714582d21.htm](https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanos/Reclamaciones_2e85b7714582d21.htm)  
<http://www.cnmv.es/DocPortalInv/OtrosPDF/ES-FormularioReclamacionequejasCNMV.pdf>

Liberbank S.A., inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 28.887, folio 4, hoja M-20137, sección 8, inscripción 1ª, CIF A86-201993, Domicilio Social: Camino de la Fuente de la Mora, 5, 28.050 - Madrid