



CaixaBank

Valencia, 28 de mayo de 2025

Respuesta a su reclamación

Núm. Ref. Reclamación: [REDACTED]

Apreciado señor,

Hemos recibido su comunicación con el número de referencia indicado en el encabezamiento, en este Servicio de Atención al Cliente del grupo CaixaBank.

Situación que nos plantea

En relación con la disconformidad que nos manifiesta sobre el **tipo de interés pactado en el contrato de préstamo nº [REDACTED]** 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 préstamo personal que marca 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 estable el Tribunal Supremo su Sentencia de 1378/2023, de 6 octubre de 2023.

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 de los intereses de la operación, y, en

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/ejercicioderechos. 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

particular, el alcance de los compromisos adquiridos en virtud del contrato y el coste total de su préstamo personal, 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.

Solución que le ofrecemos

La filosofía comercial de CaixaBank 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 en relación al contrato de préstamo nº **9620****307**. El importe que resulte a su favor lo destinaremos a reducir la deuda pendiente. Si con la referida amortización la deuda quedara cancelada, el sobrante se lo abonaríamos directamente en su cuenta. Si por el contrario, tras la amortización quedara deuda pendiente, se le ofrecería una nueva financiación para que pudiera devolverlo cómodamente.

Veámoslo con un ejemplo:

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

Opción 2: Le ofrecemos una rebaja de 500 euros, pero Ud. tiene deuda pendiente por importe de 700 euros. En este caso, amortizaríamos parte de la misma con los 500 euros que le ofrecemos, quedando una deuda pendiente de 200 euros, que debería devolver en las condiciones 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.

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

En cuanto a la petición de documentación que nos formula en su escrito, podrá encontrarla adjunta en esta contestación como **Anexo I**.

¿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 préstamo. **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 préstamo 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 préstamo, 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 su préstamo.
- **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.

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

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).

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/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

CaixaBank, S.A., Carrer Pintor Sorolla, 2-4, 46002-València, NIF A08663619 Inscrita en el Registro Mercantil de Valencia, tomo 10370, folio 1, hoja número V-178351, inscripción

MOD. (W) 001-720.0171-60 (14)

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).