



CaixaBank

Valencia, 19 de junio de 2025

Respuesta a su queja o reclamación

Núm. Ref. reclamación: [REDACTED]

Distinguido señor

Nos dirigimos a usted en respuesta a su escrito, recibido en este Servicio de Atención al Cliente con fecha de recepción 28/5/2025.

Situación planteada

En relación con la disconformidad que nos manifiesta relativa a la solicitud de la nulidad de la contratación del seguro de protección de pagos con la devolución de las cuantías abonadas.

Resolución de la reclamación

En respuesta a su presente escrito, le indicamos que, no tiene ninguna póliza de seguros de protección de pagos vinculado a un contrato de tarjeta de crédito aplazado suscrito con la entidad.

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, quedando a su disposición para cualquier cuestión adicional que precise.

¿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).

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.agpd.es).



CaixaBank

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.



El tomador del seguro ha contratado por cuenta propia con SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros, la póliza más abajo indicada.

Tomador y asegurado

Nombre y apellidos:

NIF:

Domicilio: domicilio que figura en el contrato de tarjeta asociado

Datos de la operación

Póliza nº: [REDACTED]

Seguro vinculado al contrato de tarjeta CaixaCard nº: 9612.18-1022412-87

Fecha de efecto: 02/03/2018

Fecha de vencimiento: 02/03/2019

Operación renovable anualmente

Identificador cuenta - IBAN (1)(2)(3): [REDACTED]

Mediador: CAIXABANK, S.A., operador de banca-seguros exclusivo

Modelo Condiciones Generales: CGSGM11.2014

(1) El tomador del seguro autoriza al asegurador a efectuar los cargos y abonos que por razón del seguro se produzcan en el depósito indicado, del que es titular, y ordena a la entidad financiera que atienda dichos cargos y abonos. Las primas se entenderán satisfechas a su vencimiento, salvo que, intentado el cobro, no existiesen fondos suficientes en la cuenta.

(2) El tomador, que debe ser el titular de las tarjetas, autoriza a Caixabank, S.A. para que pueda informar a SegurCaixa Adeslas del gasto realizado en la tarjeta, a los efectos de que se pueda calcular la prima y en su caso la prestación o prestaciones derivadas del contrato.

(3) Tendrán consideración de tarjetas aseguradas todas las tarjetas asociadas al contrato de tarjetas indicado en estas Condiciones Particulares y cuyo titular sea el tomador de este seguro.

Tomador y Asegurado

El titular del contrato de la tarjeta con CaixaCard identificado en estas condiciones.

La persona física sobre la que se estipula el seguro, y que sea titular del contrato con Caixa Card, residente en España, mayor de edad y menor de 65 años para las garantías de Desempleo e Incapacidad Temporal y menor de 80 años para la garantía de Hospitalización,

Beneficiario: Es el propio asegurado y destinatario del pago de la indemnización.

Datos de la prima

Forma de pago:

Primer pago: 02/03/2018

	Prima neta	Consortio	Impuesto primas seguro	Tipo	Importe recibo
Prima mensual	2,82	0,01	0,17	6,15%	3,00

Impuestos y recargos según la legislación vigente el 02/03/2018

A efecto del pago de la correspondiente prima, el tomador deberá disponer de saldo en la cuenta asociada desde la respectiva fecha prevista de pago y durante el plazo de un mes.

Constituye la prima de este seguro la suma de las primas mensuales devengadas durante cada periodo de vigencia de la póliza.

Datos de contacto

Teléfono declaración siniestros: 902 400 340

Fax: 902 400 039

Coberturas del seguro

1. Prestaciones

El asegurador abonará al beneficiario el capital asegurado, dentro de los límites estipulados en la póliza y una vez transcurridos los periodos de carencia establecidos, en el caso de que se produzca cualquiera de las contingencias establecidas definidas y delimitadas en estas condiciones particulares y generales y que son:

(1) Desempleo del asegurado,

(2) Incapacidad Temporal del asegurado o

(3) hospitalización del asegurado, de acuerdo con los términos que se indican más adelante.

Las prestaciones por Desempleo, Hospitalización e Incapacidad Temporal son excluyentes entre sí. El Asegurado sólo podrá estar cubierto por una de ellas en función del tipo de relación laboral que mantenga, en el momento de la ocurrencia del siniestro y de acuerdo con los términos

Fecha	Oficina	Número
28/03/2018	[REDACTED]	[REDACTED]

Datos del titular del contrato

Nombre: [REDACTED]
NIF: [REDACTED]

Datos del contrato

Número: 9612.18.1022412-87
Producto: Visa Classic - REPSOL MAS
Empresa emisora: CaixaBank Payments

Servicio/ operativa solicitada

Modificación de límite de crédito.

Acción realizada

Cambio de límite a nivel de: Contrato.
Número de contrato: 9612.18.1022412-87
Límite anterior: 1.500,00 Eur.
Nuevo límite de crédito: 2.600,00 Eur.
Período: Permanente.

