



CaixaBank

Valencia, 23 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 20/6/2025.

Situación planteada

En relación con la disconformidad que nos manifiesta relativa la contratación de un seguro de protección de pagos vinculado al contrato de tarjetas.

Resolución de la reclamación

En atención a su solicitud, y una vez realizadas las comprobaciones oportunas, nos complace informarle que, sobre la comercialización de la póliza, hemos verificado que se facilitó toda la información detallada y precisa sobre el contrato de seguro indicado, quedando toda la información y documentos contractuales debidamente suscritos.

En este sentido, le informamos de según lo establecido en el artículo 1964 del CC, el plazo de prescripción previsto para estas acciones es de 5 años. En consecuencia, habiéndose cancelado el contrato en fecha 02-03-2018 no es posible acceder a su petición, al haber transcurrido el plazo previsto para reclamar en relación a estos hechos.

Deseamos explicarle que en CaixaBank nos esforzamos por poner a su disposición los medios necesarios para atenderle con la máxima profesionalidad, y para ello invertimos todos nuestros esfuerzos para lograr este objetivo. Así pues, lamentamos que la percepción del servicio recibido no haya cumplido con sus expectativas. Le confirmamos que, en todo caso, su opinión es de gran valor para CaixaBank ya que, sin duda, permitirá a la entidad mejorar el servicio de calidad que desea ofrecer a sus clientes.

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

En consecuencia, habiéndose satisfecho las pretensiones formuladas en la presente reclamación, procedemos a dar por concluida nuestra actuación en este asunto, quedando a su disposición para cualquier cuestión adicional que precise.

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).

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.



Titular del Servicio de Atención al Cliente