



CaixaBank

Valencia, 28 de junio de 2025

Respuesta a su queja o reclamación

Núm. Ref. reclamación: 63352124

Distinguido señor

Nos dirigimos a usted en respuesta a su escrito, recibido en este Servicio de Atención al Cliente con fecha de recepción 26/6/2025.

Le informamos que CaixaBank Payments & Consumer es la empresa prestadora del producto o servicio sobre el que nos traslada su queja. CaixaBank Payments & Consumer se encuentra adherida al Servicio de Atención al Cliente del grupo CaixaBank.

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, el contrato de tarjeta nº 9612****87 fue cedido a Invescapital según se le informó mediante escrito remitido en fecha 9-08-2024 y del que le acompañamos copia como **Anexo 1**.

En consecuencia, dado que CaixaBank Payments & Consumer ya no es titular del derecho de crédito a la que se refiere en su escrito, no podemos atender su petición.

No obstante, le informamos de los datos de contacto del actual acreedor que derivan de esos contratos, para poder ejercitar las acciones que considere:

C/ Juan Ignacio Luca de Tena 14, 28027 Madrid.

Email info@es.KRUK.EU.

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

Sobre la comercialización de la póliza a la que hace referencia en su escrito, no ha sido localizada en nuestra base de datos. Y respecto a la respuesta a la que hace referencia, manifestando una contradicción, indicarle que se refiere al contrato 9911***8611 por lo que no hay contradicción en las respuestas anteriores ya que, ahora indica un numero de contrato de seguro diferente.

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.

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 de CaixaBank Payments & Consumer?

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.agpd.es).