

Madrid a 19 de febrero de 2018

Estimada señora

En contestación a su comunicación, Banco Cetelem le informa:

1.- En relación a las comisiones que manifiesta que le han sido cobradas, afirmando que no obedecen ni a un servicio solicitado, ni a un gasto que haya debido asumir la Entidad, le indicamos que la comisión por reclamación de impagos tiene por objeto la recuperación de los costes que debe soportar la Entidad como consecuencia de las gestiones necesarias para la recuperación de las cuotas impagadas.

Las mencionadas comisiones vienen establecidas en las Condiciones Generales del contrato por usted suscrito, del cual ya le remitimos copia en nuestro escrito anterior.

2.- Por otra parte, Cetelem le ha mantenido informada cuando se han producido incidencias en el pago de algunas mensualidades en su contrato, ya que se han realizado nuevas presentaciones de las mismas, se han enviado al domicilio facilitado por usted a tal efecto cartas comunicando dichas incidencias, o bien nos hemos puesto en contacto con usted para facilitarle el importe pendiente de pago y número de cuenta bancaria al que realizar el ingreso para regularizar su situación deudora, hecho éste de notorio conocimiento.

Esto queda más que justificado ya que algunos de sus impagos han sido resueltos mediante abono por transferencia bancaria, merced a los requerimientos remitidos por carta en el que se acompañaba documento bancario para su ingreso a través de sucursales de distintas Entidades y de información facilitada en comunicación telefónica.

Por tanto resultan acreditadas, no sólo las gestiones realizadas por esta Entidad, sino también el conocimiento expreso de las mismas que usted tenía.

3.- Por lo anteriormente expuesto, no procede anulación ni devolución de los importes a los que hace referencia en su escrito, ya que no tenemos constancia de haberle cargado importe alguno de forma improcedente.

En caso de disconformidad sobre el contenido de la presente resolución, puede dirigirse nuevamente a este Servicio para formular las alegaciones que sean de su consideración.

Si aun así no está de acuerdo con la misma, le recordamos que puede formular la correspondiente reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, a tal efecto y conforme a lo establecido en el segundo párrafo del primer apartado del artículo 5 de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, de procedimiento de reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Banco de España pone a su disposición en su WEB, <https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/> un formulario para la presentación de reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones de Banco de España.

Atentamente,

Banco Cetelem S.A.U.
C/ Retama, 3 - 3ª Planta
Edif. Eje Sur
28045 Madrid

Cetelem
Servicio de Atención al Cliente
Quejas y Reclamaciones
C/ Retama, 3 – 28045 Madrid
E-mail: SAC-quejasyreclamaciones@cetelem.es