

Estimada señora [REDACTED]

Acusamos recibo de su comunicación y conforme a la misma le informamos:

1.- Que en fecha 22 de julio de 2016, usted suscribió con esta Entidad un contrato de Préstamo Mercantil con Tarjeta de Crédito Sistema Flexipago a amortizar en 36 cuotas mensuales de 111,11 euros del que adjuntamos la correspondiente copia. Referencia [REDACTED]

2.- Que esta Entidad presenta al cobro dentro de los 5 primeros días de cada mes mediante domiciliación bancaria el recibo correspondiente en la cuenta facilitada a tal efecto, quedando el titular obligado al cumplimiento de sus obligaciones de pago mensuales a través de su entidad bancaria.

3.- Que, así mismo, según lo estipulado en las consecuencias del impago de alguna mensualidad a su vencimiento y la cláusula 10 de la Condiciones Generales de su contrato, Banco Cetelem, S.A.U. podrá cobrar, para compensar los gastos de reclamación extrajudicial derivados del impago, una comisión de 30 euros, una sola vez, por posición deudora vencida.

Dicha comisión 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.

Si llegado el día 25 del mes en curso, la cuota consta aún como impagada se genera la comisión anteriormente indicada.

4.- Que hasta la fecha, usted ha incumplido de forma reiterada con las obligaciones de pago, habiendo devuelto en su primera presentación 18 de los 31 recibos presentados al cobro entre septiembre de 2016 y marzo de 2019

| | | |
|------------|--------------------------|-----------|
| 15/11/2016 | DEVOLUCION EFECTO 051116 | -111,11 € |
| 13/02/2017 | DEVOLUCION EFECTO 050217 | -111,11 € |
| 13/03/2017 | DEVOLUCION EFECTO 050317 | -111,11 € |
| 11/04/2017 | DEVOLUCION EFECTO 050417 | -111,11 € |
| 13/11/2017 | DEVOLUCION EFECTO 051117 | -111,11 € |
| 13/12/2017 | DEVOLUCION EFECTO 051217 | -111,11 € |

| | | |
|------------|--------------------------|-----------|
| 02/02/2018 | DEVOLUCION EFECTO 050118 | -111,11 € |
| 08/02/2018 | DEVOLUCION EFECTO 050218 | -111,11 € |
| 12/03/2018 | DEVOLUCION EFECTO 050318 | -111,11 € |
| 10/04/2018 | DEVOLUCION EFECTO 050418 | -111,11 € |
| 11/06/2018 | DEVOLUCION EFECTO 050618 | -111,11 € |
| 22/08/2018 | DEVOLUCION EFECTO 050818 | -111,11 € |
| 11/10/2018 | DEVOLUCION EFECTO 051018 | -111,11 € |
| 26/11/2018 | DEVOLUCION EFECTO 051118 | -111,11 € |
| 12/12/2018 | DEVOLUCION EFECTO 051218 | -111,11 € |
| 11/01/2019 | DEVOLUCION EFECTO 050119 | -111,11 € |
| 07/02/2019 | DEVOLUCION EFECTO 050219 | -111,11 € |
| 07/03/2019 | DEVOLUCION EFECTO 050319 | -111,11 € |

5.- Que, por otra parte, Banco Cetelem, S.A.U. 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 los que se acompañaba documento bancario para su ingreso a través de sucursales de distintas entidades y de información facilitada en comunicación telefónica.

| | | |
|------------|------------------|----------|
| 30/11/2016 | PAGO EN EFECTIVO | 141,11 € |
| 28/02/2017 | PAGO EN EFECTIVO | 141,11 € |
| 29/03/2017 | PAGO EN EFECTIVO | 111,11 € |
| 30/03/2017 | PAGO EN EFECTIVO | 30,00 € |
| 28/04/2017 | PAGO EN EFECTIVO | 141,11 € |
| 27/11/2017 | PAGO EN EFECTIVO | 111,11 € |
| 12/12/2017 | PAGO EN EFECTIVO | 111,11 € |
| 27/02/2018 | PAGO EN EFECTIVO | 222,22 € |
| 26/03/2018 | PAGO EN EFECTIVO | 111,11 € |
| 31/03/2018 | PAGO EN EFECTIVO | 30,00 € |
| 26/04/2018 | PAGO EN EFECTIVO | 81,11 € |
| 27/06/2018 | PAGO EN EFECTIVO | 141,11 € |
| 24/08/2018 | PAGO EN EFECTIVO | 111,11 € |
| 17/10/2018 | PAGO EN EFECTIVO | 111,11 € |
| 28/11/2018 | PAGO EN EFECTIVO | 111,11 € |
| 18/12/2018 | PAGO EN EFECTIVO | 111,11 € |

| | | |
|------------|------------------|----------|
| 29/01/2019 | PAGO EN EFECTIVO | 141,11 € |
| 28/03/2019 | PAGO EN EFECTIVO | 222,22 € |

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

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 impropcedente.

Esperamos haber podido aclarar todas sus dudas, no obstante para cualquier aclaración no dude en dirigirse a este Servicio en la dirección señalada.

Una vez agotada la vía del Servicio de Atención al Cliente de Banco Cetelem podrá acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, 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 el Servicio 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 Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

Atentamente,



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

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