

Madrid a 06 de marzo de 2019

Estimado señor

En contestación a su comunicación, Banco Cetelem le informa:

**1.-** Que desde julio de 2002 es usted titular con esta Entidad (anteriormente Fimestic) de una Tarjeta con una línea de crédito asociada, siendo en la actualidad por importe de 5.929,44 euros mediante la cual se pueden realizar utilizaciones y disposiciones hasta el límite máximo autorizado.

La mencionada tarjeta es una línea de crédito con sistema de pago “revolving”, es decir, es un pago aplazado de la cantidad utilizada. Consiste en pagar una cuota fija al mes elegida por el titular de la tarjeta, en su caso de 177,88 euros que está compuesta de capital e intereses. Por ejemplo, en el caso de la última cuota abonada (marzo de 2019), su cuota estaba dividida en los siguientes conceptos:

|                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| INTERESES          | 95,72 €         |
| CAPITAL AMORTIZADO | 82,16 €         |
| <b>TOTAL CUOTA</b> | <b>177,88 €</b> |

Según va pagando mes a mes, el importe que se amortiza va aumentando su disponible en la tarjeta para nuevas utilizaciones, es decir, que el reembolso de cada cuota se transforma en crédito disponible, descontando los intereses facturados en dicha cuota.

Por tanto, los pagos por usted realizados no están destinados íntegramente a la amortización de capital; de la cuota mensual abonada, parte está destinada al pago de intereses.

2.- Que con la mencionada línea de crédito abierta a su nombre se ha realizado 36 utilizaciones / disposiciones de efectivo por importe total de 13.078,80 euros:

Por otra parte todos los meses se envía a su domicilio extracto mensual donde se aporta toda la información relacionada con su línea de crédito, es decir, utilizaciones del mes, saldo anterior, TIN, período de liquidación, saldo pendiente de amortizar, etc., por lo que ha estado informado en todo momento de los cargos y pagos realizados.

No obstante y a pesar de que haya recibido mensualmente información relativa a su línea de crédito, con el fin de que conozca los movimientos experimentados por su contrato, adjuntamos al presente escrito extracto detallado de los mismos, en el que aparecen desglosadas las utilidades y pagos realizados así como la deuda pendiente de amortizar en cada vencimiento (**doc.1**).

**3.-** Asimismo ha tenido conocimiento en todo momento de las condiciones generales de su línea de crédito así como de las modificaciones de ésta, tanto con los extractos mensuales que se envían a su domicilio, como con las comunicaciones periódicas remitidas, sin mostrar disconformidad alguna hasta la fecha.

En el extracto mensual de junio de 2010 enviado a su domicilio y del cual le adjuntamos copia (**doc.2**), se informaba que a partir de septiembre de 2010 el tipo de interés de su línea de crédito pasaría a ser del 21,00% (TAE: 23,14%).

En el extracto mensual de marzo de 2011 enviado a su domicilio y del cual le adjuntamos copia (**doc.3**), se informaba que a partir de junio de 2011 el tipo de interés de su línea de crédito pasaría a ser del 22,08% (TAE: 24,46%).

De igual forma, en mayo de 2011 le fue remitida a su domicilio comunicación en la que se le informaba nuevamente de una modificación de las condiciones contractuales aplicables a su línea de crédito de referencia y de la que adjuntamos copia (**doc.4**).

En el extracto mensual de enero de 2012 enviado a su domicilio y del cual le adjuntamos copia (**doc.5**), se informaba que a partir de abril de 2012 el tipo de interés de su línea de crédito pasaría a ser del 23,04% (TAE: 25,64%).

En todas las comunicaciones mencionadas anteriormente se le informaba que entrarían en vigor salvo que se opusiera o no estuviera conforme con las mismas, facilitándole para ello el número de nuestro Servicio de Atención Telefónica, y en ningún momento usted manifestó su disconformidad con ninguno de los conceptos reflejados en dichos extractos o comunicaciones.

4.- En cuanto a su solicitud de copia del mencionado contrato de línea de crédito ponemos en su conocimiento que en el momento de la firma existen dos copias originales, una es el ejemplar para el cliente que es la que ya se le entregó a la reclamante en el momento de la firma, y la otra es el ejemplar para la Entidad.

Informarle que no nos ha sido posible localizar en nuestros archivos la copia del mencionado contrato, por lo que lamentamos las molestias que este hecho le pueda ocasionar. Se trata de una incidencia puntual de la que esta Entidad no ha tenido conocimiento hasta la recepción de su comunicación en febrero de 2019 solicitando la copia del contrato suscrito en julio de 2002, es decir casi 16 años después de la firma del mismo.

No obstante y con el fin de facilitarle el abono de la deuda que a día de la fecha mantiene con esta Entidad, este Servicio de Atención al Cliente le ofrece la posibilidad de mejorar las condiciones actuales, pasando de una línea de crédito a un préstamo mercantil:

| <u>Condiciones actuales</u>             |   | <u>Condiciones nuevo contrato</u>       |
|-----------------------------------------|---|-----------------------------------------|
| Línea de Crédito Actual: 5.929,44 euros |   | Importe Préstamo: <b>5.333,42 euros</b> |
| Importe de la mensualidad: 177,88 euros |   | Nº mensualidades: 33                    |
| Deuda pendiente: <b>5.333,42 euros</b>  | → | Importe de la mensualidad: 173,32 euros |
| TIN: 23,04 %                            |   | TIN: 5,00%                              |
| TAE: 25,64%                             |   | TAE: 5,12%                              |

Dicha propuesta le permitirá:

- Disminuir el tipo de interés aplicado, lo que le supondrá la amortización más rápida de su deuda.
- Disponer de un cuadro de amortización de su deuda que le permitirá conocer desde el inicio tanto los vencimientos a abonar como la fecha de inicio y fin preestablecidos.

En caso de ser aceptada dicha propuesta rogamos se ponga en contacto con este departamento para cualquier aclaración así como para acordar el modo de envío y devolución del nuevo contrato firmado. Para ello le facilitamos el siguiente correo electrónico [SAC-quejasyreclamaciones@cetelem.es](mailto:SAC-quejasyreclamaciones@cetelem.es) y el teléfono 913299334.

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.

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

**R. Pérez**  
**Cetelem**  
*Servicio de Atención al Cliente*  
*Quejas y Reclamaciones*  
C/ Retama, 3 – 28045 Madrid  
E-mail: [SAC-quejasyreclamaciones@cetelem.es](mailto:SAC-quejasyreclamaciones@cetelem.es)