

Madrid a 05 de febrero de 2018

Estimada señora

Acusamos recibimos su nueva comunicación en la que nos solicita copia del contrato suscrito y desglose en un documento único de todos los conceptos cobrados por esta Entidad. En relación a la misma Banco Cetelem le informa:

1.- Que se ha procedido a la inadmisión de la reclamación formulada, conforme a lo dispuesto en el art. 11 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras y en el art. 9 del Reglamento para la Defensa del Usuario de Servicios Financieros de Banco Cetelem, publicado en nuestra web, donde se establece lo siguiente:

Artículo 12. Admisión a trámite.

3. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

d. *“Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos”.*

Y conforme al Reglamento para la Defensa del Usuario de Servicios Financieros de Banco Cetelem, que en el Artículo 10.3, establece que la reclamación no será admitida a trámite *“Cuando al queja o reclamación haya sido previamente presentada y resuelta por el Departamento”.*

2.- Que los hechos que motivan su reclamación fueron reiterados en otra anterior, ya resuelta por esta Entidad y cuya resolución fue remitida a su domicilio por correo certificado en fecha 06 de mayo de 2015, motivo por el cual este departamento estima que no puede admitir a trámite la nueva reclamación formulada.

No obstante, le adjuntamos copia de la resolución anterior con el extracto de movimientos actualizado.

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



Retama, 3 – Edif. Eje sur
28045 Madrid

Madrid a 06 de mayo de 2015

Estimada señora

Con fecha 15 de abril recibimos su comunicación en la que nos solicita copia de su contrato y desglose en un documento único de todos los conceptos cobrados por esta Entidad. En relación a la misma Banco Cetelem le informa:

Primero.- Que en fecha 07 de diciembre de 1995 suscribió con esta Entidad un contrato de Préstamo Mercantil con Cuenta Permanente, y conforme al mismo procedimos a la apertura de una Tarjeta a su nombre con una línea de crédito asociada mediante la cual se pueden efectuar utilizaciones y disposiciones hasta el límite máximo autorizado.

Como consecuencia de las utilizaciones y disposiciones realizadas la mencionada línea de crédito resultó ampliada, siendo en la actualidad por importe de 3.594,53 euros a pagar en mensualidades de 143,78 euros cada una (amortización del 4% de su línea de crédito).

Segundo.- Que junto al presente escrito se acompaña fotocopia del contrato que obra en nuestros archivos, del que ya se le entregó la correspondiente copia en el momento de la firma tal y como figura en la antefirma del mismo en el que manifiesta recibir copia de dicho contrato.