

SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE
GRUPO CAJA MADRID

10102983DEF.sls

Asociación Padres Alumnos IES SIERRA
A/A. D. Salvador Menéndez Abad
Avda. Soto s/n
28791 SOTO DEL REAL -MADRID-

Madrid, 28 de diciembre de 2010

Estimado señor Menéndez:

Contestamos a su escrito, recibido en este Servicio de Atención al Cliente el 29/10/10 y a través del cual nos traslada su disconformidad con la comisión de mantenimiento por número de apuntes cargada en la cuenta de la Asociación con fecha 17 de agosto pasado por importe de 240,40 euros ya que, si bien admite que la misma sea correcta, solicita que se considere con ustedes la posibilidad de retrocederla total o parcialmente.

En función de la normativa en vigor, este Servicio de Atención al Cliente es un departamento independiente de los órganos operativos y comerciales de Caja Madrid y su función es comprobar, en cada reclamación, que Caja Madrid haya cumplido rigurosamente todos los compromisos adquiridos documentalmente con sus clientes, respetando al mismo tiempo la legislación vigente para cada materia objeto de reclamación y los principios de buenos usos y prácticas bancarias. Sin embargo no tiene ninguna competencia en materia comercial ni operativa, y por tanto ni conoce ni puede modificar los criterios que Caja Madrid utiliza para la determinación de los precios, plazos y otras condiciones de sus productos y servicios. Su labor en este sentido es comprobar que se han cumplido todos los requisitos legales de comunicación y aprobación por el Banco de España.

De conformidad con la normativa vigente, las entidades financieras están legitimadas para establecer tarifas por la utilización de los servicios que ofrecen, y en este sentido, previo registro y aprobación por el Banco de España, Caja Madrid tiene establecidas sus tarifas en el Libro de Tarifas, Comisiones y Gastos Repercutibles a Clientes, que pueden ustedes consultar en cualquiera de las oficinas de Caja Madrid y en la página web www.cajamadrid.es.

Las comisiones de administración y mantenimiento de cuentas de Caja Madrid son previamente comunicadas antes de su aplicación a todos los titulares de aquéllas y, al cumplir su cobro todos los requisitos legales, este Servicio les informa que están correctamente aplicadas. En este sentido le informamos que cualquier excepción debe ser solicitada y resuelta por su oficina, al ser un asunto de política comercial de Caja Madrid.

A estos efectos le confirmamos que con esta misma fecha hemos dado traslado del expediente al Área Comercial al objeto de que analice, si lo considera oportuno, algún tipo de alternativa que pudiera derivar en un acuerdo transaccional y favorable para todas las partes.

Esperamos haber aclarado la situación planteada y aprovechamos la ocasión para saludarle atentamente,


I. Hernández Martín
Director del Servicio de Atención al Cliente

Protección de Datos: Los datos contenidos en este escrito serán objeto de tratamiento por el Servicio de Atención al Cliente e incorporados a sus ficheros con la finalidad de gestionar la queja o reclamación, siendo sus cesionarios aquellas empresas del Grupo que puedan verse implicadas por la tramitación, y exclusivamente para la finalidad descrita. Para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, revocación sin efectos retroactivos, cancelación y oposición sobre los datos, podrá remitirse escrito a este Servicio, a través de correo no electrónico, depositarlo en cualquier oficina de Caja Madrid, o dirigido al Registro General de Caja Madrid sito en Plaza de Celenque nº 2, 28013 Madrid.

Dirección del Servicio: Plaza de Celenque, 2 (28013-Madrid). Fax 913792295