

CELERIS SERVICIOS FINANCIEROS, S.A. E.F.C.
REGLAMENTO DEL SERVICIO DE
ATENCIÓN AL CLIENTE

ÍNDICE

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1º: Objeto.

Artículo 2º: Información y Difusión del Reglamento del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 3º: Modificación del Reglamento del Servicio de Atención al Cliente.

TÍTULO II: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Artículo 4º: Plazo de presentación de las quejas o reclamaciones.

Artículo 5º: Forma y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones.

Artículo 6º: Contenido necesario de la queja o reclamación.

Artículo 7º: Admisión a trámite.

Artículo 8º: Tramitación.

Artículo 9º: Allanamiento y desistimiento.

Artículo 10º: Finalización y notificación.

TÍTULO III: TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 11º: Independencia.

Artículo 12º: Nombramiento, duración y renovación.

Artículo 13: Causas de inelegibilidad, incompatibilidad y cese.

TÍTULO IV: INFORME ANUAL

Artículo 14: Contenido.

DISPOSICIÓN FINAL

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1º: Objeto.

El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad, las normas del régimen interno y el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, así como el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de CELERIS, le presenten relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 2º: Información y Difusión del Reglamento del Servicio de Atención al Cliente.

CELERIS Servicios Financieros pondrá a disposición de sus clientes así como del público en general, tanto en su página web www.grupoceleris.com, como en las oficinas de la entidad, la siguiente información:

- 1.- Existencia del Servicio de Atención al Cliente, con las direcciones, tanto postal como electrónica, a la que deban dirigirse los posibles reclamantes.
- 2.- El texto completo del presente reglamento.
- 3.-Plazo de resolución de las quejas o reclamaciones que es de dos meses desde la recepción de la misma.
- 4.- Una relación de la normativa aplicable en materia de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
- 5.- Los dastos referentes al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que sea competente por razón de la materia.

Asimismo, todos los empleados de CELERIS Servicios Financieros conocerán el contenido y aplicación del presente reglamento.

Artículo 3º: Modificación del Reglamento del Servicio de Atención al Cliente.

El Reglamento del Servicio podrá ser modificado por acuerdo del Consejo de Administración o, en su caso, de la Comisión Ejecutiva de CELERIS Servicios Financieros, si bien serán inmediatamente aplicables, sin necesidad de modificación del Reglamento, aquellos mandatos relativos al Servicio que establezcan las normas reguladoras de la transparencia y protección de la clientela de las Entidades de Crédito.

TÍTULO II: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 4º: Plazo de presentación de las quejas o reclamaciones.

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de **dos años** a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Artículo 5º: Forma y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones.

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, dirigiéndose expresamente al Servicio de Atención al Cliente.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de firma electrónica.

La dirección a la que debe dirigirse la reclamación presentada por escrito es la siguiente:

CELERIS Servicios Financieros
Servicio de Atención al Cliente
C/ Juan Esplandiú, 13 Planta C1
28007-MADRID

Si la reclamación se realizara mediante medios informáticos, la dirección electrónica donde a la que debe dirigirse es servicio_atencioncliente@grupoceleris.com.

Artículo 6º: Contenido necesario de la queja o reclamación.

Para que la queja o reclamación pueda ser estudiada por el Servicio de Atención al Cliente, el reclamante deberá remitir un documento que contenga la siguiente información:

- 1.- Nombre, apellidos, domicilio, y DNI del reclamante.
- 2.- En caso de que la reclamación se presente por un representante del cliente, en la misma deberá constar la acreditación de tal condición y en el caso de persona jurídica los datos referidos a registro público en el que se halle inscrito.
- 3.- El motivo de la queja o reclamación, así como cualquier cuestión sobre la que se solicite el pronunciamiento del Servicio.
- 4.- Departamento o servicio que motivó la controversia.
- 5.- Indicación expresa de que el reclamante no ha iniciado otro procedimiento administrativo, arbitral o judicial que conozca del hecho objeto de la queja o reclamación.

6.- Lugar, fecha y firma.

A efectos de favorecer la resolución, junto al documento anterior el reclamante deberá aportar todas las pruebas que obren en su poder y que fundamenten la queja o reclamación.

Artículo 7º: Admisión a trámite.

1.- Recibida la reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, éste la codificará y acusará recibo de la misma indicando al reclamante la fecha de recepción de su reclamación y de la correspondiente apertura del expediente, así como el código de identificación asignado.

2.- Para su admisión a trámite el Servicio de Atención al Cliente comprobará si la reclamación incluye todos los datos e informaciones exigidas en el artículo anterior. En caso de que se aprecie algún defecto en la reclamación que impida la correcta identificación del reclamante o apreciar con claridad los hechos reclamados, el Servicio de Atención al Cliente requerirá al reclamante para que en el plazo de **10 días naturales subsane** los defectos señalados. Dicho plazo de subsanación interrumpirá el plazo general de dos meses de que dispone el Servicio para resolver la queja o reclamación.

Si en los referidos 10 días naturales no se produce la solicitada subsanación, el Servicio de Atención al Cliente archivará la reclamación, sin perjuicio del derecho del reclamante a acudir a los órganos judiciales y administrativos que considere oportunos.

3.- En concreto no se admitirá a trámite la reclamación cuando:

- a) Omite datos esenciales para la tramitación, no subsanables por el reclamante.
- b) Se trate de reclamaciones previamente presentadas ante órganos administrativos, judiciales o arbitrales, hayan sido o no resueltas.
- c) Los hechos razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se refieran a los intereses y derechos legalmente reconocidos a los reclamantes que deriven de los contratos suscritos con CELERIS Servicios Financieros, de la normativa de transparencia o protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.
- d) La queja o reclamación hayan sido previamente presentada y resuelta por el Servicio de Atención al Cliente.
- e) Haya transcurrido más de dos años desde la fecha en que ocurrieron los hechos objeto de la reclamación, comenzando el cómputo de dicho plazo desde que el cliente tuviera conocimiento de la existencia de los hechos causantes de la queja o reclamación.

4.- La no admisión a trámite de la reclamación se comunicará al reclamante motivadamente, concediéndosele un plazo de 10 días naturales para que alegue lo que considere conveniente. Transcurrido dicho plazo sin que el reclamante hubiera contestado o hubiera contestado pero se mantuvieran las causas de inadmisión, se comunicarán al reclamante el archivo definitivo de la reclamación.

Artículo 8º: Tramitación.

Una vez admitida a trámite la reclamación el Servicio de Atención al Cliente podrá solicitar del reclamante y de los departamentos afectados de la entidad cuanta información considere precisa para emitir la resolución, estando éstos obligados a colaborar con el Servicio de Atención al Cliente en la solución de la queja o reclamación.

Artículo 9º: Allanamiento y desistimiento

1.- Si a la vista de la queja o reclamación, **la entidad rectificase** la situación de acuerdo con el reclamante y a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

2.- **Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones** en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

Artículo 10º: Finalización y notificación.

1.- El expediente deberá finalizar en el **plazo máximo de dos meses**, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente, ante cualquier oficina abierta al público de la entidad así como en la dirección de correo servicio_atencioncliente@grupoceleris.com.

2.- La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, en las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros. Igualmente indicará la facultad del reclamante de acudir al Comisionado correspondiente en caso de disconformidad con dicha resolución.

3.- El Servicio de Atención al Cliente notificará las resoluciones por correo certificado, con acuse de recibo, en el plazo de 10 días posteriores a la finalización del plazo de resolución de dos meses. No obstante si el cliente lo solicita expresamente, la resolución podrá remitirse por medios informáticos, electrónicos o telemáticos siempre que éstos permitan la lectura impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos exigidos por la Ley 59/2003 de firma electrónica.

En particular, el envío por dichos medios técnicos estará siempre supeditado a la correcta identificación por parte del reclamante, así como a que se asegure por éste a CELERIS Servicios Financieros que la dirección de correo electrónico pertenece al reclamante, a efectos de evitar cualquier vulneración de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

4.- Transcurrido el plazo de dos meses sin que el Servicio haya dictado su resolución o en caso de disconformidad con el pronunciamiento dictado por el Servicio, el reclamante podrá acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que sea competente por razón de la materia.

Será necesario agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas o reclamaciones ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros competente.

TÍTULO III: TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 11º: Independencia

El Servicio de Atención al Cliente tomará sus decisiones de manera independiente y autónoma al resto de departamentos de la entidad.

Artículo 12º: Nombramiento, duración y renovación.

1.- Bien el Consejo de Administración de la entidad, bien su Comisión Ejecutiva nombrará a la persona física titular del Servicio de Atención al Cliente, previa propuesta de la Dirección General.

Dicha designación será comunicada al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a la autoridad o autoridades supervisoras que corresponda por razón de su actividad.

2.- El Titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Concurre **honorabilidad comercial y profesional** en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las Leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como a las buenas prácticas comerciales, financieras y bancarias. En todo caso, se entenderá que carecen de tal honorabilidad quienes, en España o en el extranjero, tengan antecedentes penales por delitos dolosos, estén inhabilitados para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras o estén inhabilitados conforme a la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, mientras no haya concluido el período de inhabilitación fijado en la sentencia de calificación del concurso y los quebrados y concursados no rehabilitados en procedimientos concursales anteriores a la entrada en vigor de la referida Ley.

Poseen **conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones** quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera de CELERIS Servicios Financieros.

3.- El cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de cinco años.

Artículo 13º: Causas de inelegibilidad, incompatibilidad y cese.

1.- Son **causas de inelegibilidad** para el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente:

- a) No haber desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad.

- b) No presentar una trayectoria personal acreditada de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulen la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

2.- Son **causas de incompatibilidad**, para el ejercicio de la Titularidad del Servicio de Atención del Cliente, el desempeño de otras funciones en la entidad que no permitieran que el Servicio de Atención al Cliente tomase las decisiones propias de su actividad de manera autónoma.

3.- Son **causas de cese**:

- a) La expiración del plazo de su nombramiento.
- b) La decisión del Consejo de Administración o de su Comisión Ejecutiva.
- c) Renuncia aceptada bien por el Consejo de Administración bien por su Comisión Ejecutiva.
- d) El nombramiento para desempeñar dentro de la entidad funciones que resulten incompatibles con la actividad del Servicio de Atención al Cliente.
- e) Extinción de la relación laboral del titular del cargo en CELERIS Servicios Financieros cualquiera que sea su causa.
- f) Fallecimiento o incapacidad sobrevenida.

TÍTULO IV: INFORME ANUAL

Artículo 14: Contenido.

Dentro del primer trimestre de cada año el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración o la Comisión Ejecutiva y la Dirección General de CELERIS Servicios Financieros un informe que contendrá un resumen de los aspectos más destacados de la actuación del Servicio de Atención al Cliente de acuerdo con los criterios y obligaciones establecidos en la Orden del Ministerio de Economía ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre el departamento y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente en las entidades financieras.

DISPOSICIÓN FINAL: ENTRADA EN VIGOR Y DEROGACIÓN

El presente reglamento entrará en vigor en fecha 1 de abril de 2007, quedando derogado y sin efectos el anterior Reglamento del Servicio de Atención al Cliente de CELERIS Servicios Financieros para todas las reclamaciones que se presenten a partir de dicha fecha.