

## INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LOS CLIENTES DE CELERIS SERVICIOS FINANCIEROS

**Celeris Servicios Financieros, S.A. E.F.C** con CIF A – 79345544 y domicilio social en Madrid, calle Juan Esplandiú, 13, C1. (C.P. 28007).

Nuestra Entidad dispone de un Servicio de Atención al Cliente, que es el departamento encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes.

Para la resolución de las quejas y reclamaciones, el Servicio de Atención al Cliente de **CELERIS Servicios Financieros** hace uso de un Reglamento para la Defensa del Cliente que regula su forma de actuar así como el modo de presentación y tramitación de quejas y reclamaciones por parte de los clientes. Desde **CELERIS Servicios Financieros** le invitamos a la lectura de dicho reglamento.

Cuando un cliente cursa una queja o reclamación, el Servicio dispondrá de un plazo de dos meses para pronunciarse al respecto. Para una mayor transparencia respecto de las fechas de inicio o fin de dicho plazo, el Servicio de Atención al Cliente remitirá un acuse de recibo por escrito frente a cada queja, indicando la fecha de entrada de la reclamación así como la fecha de vencimiento del plazo para pronunciarse.

Si dentro del plazo de dos meses fijado el Servicio no se hubiera pronunciado respecto de la reclamación o queja, el cliente reclamante podrá dirigirse al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que sea competente en función del tipo de reclamación (Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios o Comisionado para la Defensa del Asegurado) de la misma manera que su pronunciamiento fuera contrario a los intereses del reclamante.

Recuerde que para poder presentar una queja o reclamación ante los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros es necesario haber agotado la vía del Servicio de Atención al Cliente.

**Reclamación → S.A.C.**

Se estima

No se estima → Comisionado para la Defensa del Cliente

## **Direcciones del Servicio y de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.**

### **Servicio de Atención al cliente CELERIS Servicios financieros**

C/ Juan Esplandiú, núm 13, C1. 28007-Madrid  
Teléfono: 91 216 10 00. Fax: 91 216 11 90  
servicio\_atencioncliente@grupoceleris.com

### **Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios**

C/ Alcalá, núm 48. 28014-MADRID  
Teléfono: 91 338 50 68  
sjusrc@bde.es

### **Comisionado para la defensa del Asegurado**

Pº de la Castellana, núm 44. 28046-Madrid  
Teléfono: 902 19 79 36

### **Normativa reguladora de la transparencia de operaciones financieras y protección de la clientela**

- Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y Defensor del Cliente de las Entidades Financieras (BOE núm. 72, de 24 de marzo de 2004).
- Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros (BOE núm. 54, de 3 de marzo de 2004).
- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (BOE núm. 281, de 23 de noviembre de 2002).
- Ley 26/1991, de 21 de noviembre sobre Contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles.
- Ley 28/1998, de 13 de julio, de Venta a Plazos de Bienes Muebles.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, reguladora de las condiciones generales de la contratación (BOE, núm. 89, de 14 de abril de 1998).
- Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados.
- Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo (B.O.E. del 25 de marzo de 1995) y sus posteriores modificaciones.
- Orden Ministerial de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (BOE, núm. 112, de 11 de mayo de 1994).
- Circular 8/1990, de 7 de septiembre (B.O.E. del 20 de septiembre de 1990), sobre transparencia de las operaciones y la protección de la clientela, y sus posteriores modificaciones.
- Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 12 de diciembre de 1.989, sobre tipos de interés y comisiones normas de actuación, información a clientes y publicidad (B.O.E del 19 de diciembre de 1989).
- Ley 26/1994, de 19 de julio, general para la defensa de los consumidores y usuarios (BOE núm. 176, de 24 de julio de 1984).