

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CATERPILLAR FINANCIAL CORPORACIÓN FINANCIERA S.A.U., E.F.C.

Artículo 1.- Objeto:

1.1.- El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de la sociedad financiera Caterpillar Financial Corporación Financiera S.A.U., E.F.C., previsto en los artículos 29 y siguientes de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, desarrollado en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, del Ministerio de Economía, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (BOE nº 72/2004, de 24 de marzo).

1.2.- Tanto la elaboración como la modificación del presente Reglamento, como el nombramiento y remoción del titular del Servicio de Atención al Cliente, corresponderá al Consejo de Administración de Caterpillar Financial Corporación Financiera S.A.U., E.F.C.

1.3.- Corresponderá al Banco de España - previa solicitud de Caterpillar Financial Corporación Financiera S.A.U., E.F.C., adjuntando el texto concreto aprobado- verificar que tanto el presente Reglamento como sus modificaciones contienen la regulación necesaria y asimismo, que se ajustan a la normativa que resulte aplicable en cada momento.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación:

2.1.- Están sujetas a cuanto se dispone en este Reglamento las quejas y reclamaciones presentadas por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios prestados por Caterpillar Financial Corporación Financiera S.A.U., E.F.C., la cual está obligada a resolverlas siempre que se refieran a intereses y derechos legítimos de los usuarios, reconocidos, bien en sus respectivos contratos, bien en la ley o en los distintos usos comerciales. Toda referencia que se haga en este Reglamento a servicios financieros y clientes debe entenderse hecha a los servicios de cualquier naturaleza que preste Caterpillar Financial Corporación Financiera S.A.U., E.F.C. y a los clientes de cualquiera de ellos.

2.2.- A efectos del presente reglamento se entiende por queja la mera denuncia escrita de alguna irregularidad, defecto o falta observada en alguno de los servicios o empleados de Caterpillar Financial Corporación Financiera S.A.U., E.F.C., en sus relaciones con el usuario; y se entiende por reclamación una queja a la que su autor añade una pretensión económica, ya sea indemnizatoria o de resarcimiento.

Artículo 3.- Servicio de Atención al Cliente:

3.1.- El Servicio de Atención al Cliente de Caterpillar Financial Corporación Financiera S.A.U., E.F.C., estará compuesto por los medios humanos y materiales que ésta provea en cada momento, y estará a cargo de un titular que nombrará su Consejo de Administración. Pero en cualquier caso, Caterpillar Financial Corporación Financiera S.A.U., E.F.C., tiene la obligación de dotarle de los medios necesarios para su mejor funcionamiento, y adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de Atención al Cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés. Asimismo, todos sus departamentos y personal tienen la obligación de colaborar con el Servicio de Atención al Cliente en cuantas peticiones de documentación o información les dirijan.

3.2.- Para ser titular del Servicio de Atención al Cliente hará falta haber venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes que regulan la actividad económica y la vida de los

negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras; y hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad o entidades de que se trate.

3.3.- El titular del Servicio de Atención al Cliente será nombrado por el Consejo de Administración de Caterpillar Financial Corporación Financiera S.A.U., E.F.C., por el plazo de un año; periodo que se prorrogará sucesiva e indefinidamente por iguales periodos anuales en tanto no incurra en alguna causa de cese, o el Consejo de Administración no decida su cese y sustitución de forma justificada y mediando cualquiera de las causas graves previstas en los apartados A y B del párrafo 3.5. Cada designación deberá ser comunicada al Banco de España y a su Servicio de Reclamaciones.

3.4.- No podrán ser designados para hacerse cargo del El Servicio de Atención al Cliente de Caterpillar Financial Corporación Financiera S.A.U., E.F.C., los administradores de dicha sociedad, ni quienes hayan sido condenados en firme en procedimiento penal, o privados judicialmente de su capacidad o de la libre disposición de sus bienes, ni quienes se vean afectados por alguna disposición legal que les impida ejercer el cargo. Si alguna de dichas causas afectase al titular del Servicio después de ser nombrado, el Consejo de Administración deberá proveer su sustitución en la siguiente reunión que celebre después de conocer tal hecho.

3.5.- El responsable del SAC cesará en el ejercicio de sus funciones además de por muerte, por incapacidad sobrevenida, por renuncia, por jubilación o prejubilación, o por acuerdo del Consejo de Administración en alguno de los supuestos siguientes:

A) Si el responsable del SAC incurriera sobrevenidamente en alguno de los supuestos contenidos en el párrafo 3.4. anterior.

B) O si tuviera algún conflicto de intereses en cualquiera de sus clases, con Caterpillar Financial Corporación Financiera S.A.U., E.F.C., o con alguno de los reclamantes.

Artículo 4.- Publicidad:

4.1.- Caterpillar Financial Corporación Financiera S.A.U., E.F.C., pondrá a disposición de sus usuarios, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la existencia de un departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, de un defensor del cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica; la obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus usuarios, en el plazo de dos meses desde su presentación telemática o ante cualquier departamento, oficina o servicio de la entidad; una referencia al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del departamento o servicio de atención al cliente o del defensor del cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos; y una copia del presente Reglamento así como de la Orden 734/2004, de 11 de marzo, del Ministerio de Economía o normativa que en el futuro pueda sustituirle; así como una referencia a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros que se halle vigente en cada momento.

4.2.- Asimismo, las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento o si Caterpillar Financial Corporación Financiera S.A.U., E.F.C., no resolviera la reclamación planteada en el plazo de dos meses desde su presentación.

Artículo 5.- Procedimiento a seguir en las quejas y reclamaciones:

5.1.- El usuario interpondrá la queja o reclamación por sí o mediante representante, dentro de los dos años siguientes a haber venido en conocimiento de los hechos, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y bien por vía telemática o ante cualquier departamento, oficina o servicio de Caterpillar Financial Corporación Financiera S.A.U., E.F.C. 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.

5.2.- En ella, se hará constar –además de lo que se reclama y su motivo- el nombre, apellidos, domicilio y NIF del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; la oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación; la mención a que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial. Y a la reclamación se deberán adjuntar las pruebas documentales en que se fundamente.

5.3.- Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el servicio de Atención al Cliente de Caterpillar Financial Corporación Financiera S.A.U., E.F.C., o en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como a la dirección de correo electrónico que se debe facilitar al usuario.

5.4.- Recibida la queja o reclamación por la entidad –que deberá acusar recibo de su presentación a efectos del cómputo del plazo señalado en el artículo -en cualquiera de sus oficinas, éstas la remitirán al servicio de Atención al Cliente, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

5.5.- Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la reclamación sin más trámite. Caso de que efectivamente se proceda al archivo por no completar el reclamante la documentación requerida en el plazo citado, se le advertirá expresamente de su derecho de presentar una nueva reclamación basada en los mismos hechos siempre que no haya transcurrido el plazo previsto en el párrafo 5.1, que será de caducidad a todos los efectos.

5.6.- Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de la reclamación en los siguientes casos:

- A.** Si ésta omite datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- B.** Cuando la reclamación contenga una acción, denuncia o recurso cuyo conocimiento sea competencia exclusiva y excluyente de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales; o cuando esa misma reclamación se encuentre ya en alguna instancia administrativa o judicial o haya sido ya resuelta por alguna de dichas instancias.
- C.** Cuando la reclamación se refiera a cuestiones distintas a los intereses y derechos legítimos del reclamante mencionados en el artículo 2 de este Reglamento.
- D.** Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores que ya hayan sido resueltas en relación a los mismos hechos.
- E.** Cuando la reclamación se presente después de transcurrido el plazo señalado en el artículo 5.1 de este Reglamento.

Cuando el Servicio de Atención al Cliente considere inadmisibile la reclamación por alguna de las causas anteriores, antes de declararlo así lo pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones.

Y cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitar la primera.

5.7.- La resolución a cada reclamación deberá dictarse en el plazo máximo de dos meses desde que su interposición, no computándose a tales efectos el tiempo que el reclamante haya tardado en subsanar los defectos que hayan sido observados por el Servicio de Atención al Cliente de conformidad con el artículo 5.5.

5.8.- En cualquier momento de la tramitación, el reclamante podrá desistir de la misma o la empresa podrá allanarse a aquélla; lo que en cualquiera de los dos casos dará lugar a la correspondiente resolución del Servicio de Atención al Cliente haciéndolo constar así y declarando la terminación inmediata del procedimiento y su archivo sin más.

5.9.- La resolución del Servicio de Atención al Cliente que resuelva la reclamación o que declare su terminación por desistimiento o allanamiento, será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada, fundándose, bien en las cláusulas contractuales, bien en la normativa o usos financieros aplicables.

5.10.- La decisión será notificada a los interesados dentro de los diez días siguientes a ser dictada, por el medio que haya designado de forma expresa el reclamante; o en su defecto, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la reclamación.

Artículo 6.- Informe Anual:

6.1.- Dentro del primer trimestre de cada año el Servicio de Atención al Cliente presentará al Consejo de Administración un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de reflejar, al menos, un resumen estadístico de las reclamaciones tramitadas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados; otro resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante, y de los criterios generales contenidos en aquéllas; y las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

6.2.- Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de las entidades.