

**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 Caterpillar Financial Corporación Financiera de Crédito 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 mediante Orden del Ministerio de Economía ECO/734/2004 de 11 de noviembre.
- 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 de Crédito S.A.U., E.F.C. Y deberá someterse a la verificación del Banco de España como organismo supervisor competente en la materia.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación:

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 cliente de los servicios financieros prestados por Caterpillar Financial Corporación Financiera de Crédito S.A.U., E.F.C., la cual está obligada a resolverlas siempre que se refieran a intereses y derechos legítimos de los clientes, reconocidos, bien en sus respectivos contratos, bien en la ley o en los distintos usos financieros.

Artículo 3.- Servicio de Atención al Cliente:

- 3.1.- El Servicio de Atención al Cliente de Caterpillar Financial Corporación Financiera de Crédito 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 de Crédito 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 de Crédito 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 el Consejo de Administración no decida su cese y sustitución.

- 3.4.-** No podrán ser designados para hacerse cargo del El Servicio de Atención al Cliente de Caterpillar Financial Corporación Financiera de Crédito 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.

Artículo 4.- Publicidad:

- 4.1.-** Caterpillar Financial Corporación Financiera de Crédito S.A.U., E.F.C. pondrá a disposición de sus clientes, 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 Aliente, con indicación de su dirección postal y electrónica; la obligación por parte de dicho Servicio de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de quince días hábiles desde su presentación; y una copia del presente Reglamento.
- 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, sea cual sea el resultado del pronunciamiento, acudir al servicio de reclamaciones correspondiente del Banco de España en el plazo expresado en el artículo 5.11.

Artículo 5.- Procedimiento a seguir en las reclamaciones que si dirijan al Servicio de Atención al Cliente:

- 5.1.-** El cliente interpondrá la reclamación por sí o mediante representante, dentro de los seis meses siguientes a haberse producido los hechos que le dan pie, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. 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. 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 de Crédito S.A.U., E.F.C., o en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como a la dirección de correo electrónico a la que se refiere el artículo 4.1.
- 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.

- 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 inadmisibles las reclamaciones 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 quince días hábiles desde 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.
- 5.11.-** La resolución del Servicio de Atención al Cliente será vinculante para Caterpillar Financial Corporación Financiera de Crédito S.A.U., E.F.C., pero no para el reclamante, cuya aceptación no supondrá renuncia alguna a ningún derecho que pueda hacer valer ante los organismos e instancias competentes. De ese modo, cualquier reclamante podrá acudir al servicio de reclamaciones correspondiente del Banco de España dentro del plazo de un año a contar desde que interpusiera su reclamación.

5.13.- Del mismo modo los reclamantes dispondrán de un mes desde la interposición de una reclamación que no haya sido efectivamente resuelta en el plazo reseñado en el artículo 5.7 para acudir al servicio de reclamaciones correspondiente del Banco de España.

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 la sociedad.

Madrid a 27 de junio de 2019.