

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

---ccCcc---

ARTÍCULO 1º.- Objeto:

1. CATERPILLAR FINANCIAL CORPORACIÓN FINANCIERA S.A.U., E.F.C., tiene constituido un Servicio de Atención al Cliente que tiene carácter interno y que es independiente del resto de servicios comerciales u operativos de la organización para garantizar una toma de decisiones de forma autónoma.
2. La actuación del Servicio de Atención al Cliente se rige por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras y por la normativa aplicable en materia de transparencia y protección de la clientela.
3. El Servicio de Atención al Cliente será gratuito.
4. El presente Reglamento tiene por objeto regular, conforme a la normativa vigente, los requisitos y procedimientos para la atención, tramitación y resolución de quejas y reclamaciones que presenten los clientes de la entidad.

ARTÍCULO 2º.- Obligación de resolver quejas y reclamaciones:

1. El Servicio de Atención al Cliente está obligado a atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes y usuarios de la sociedad en el plazo de dos meses desde su presentación.
2. Tienen la consideración de quejas las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente o irregular que se observe en el funcionamiento de la entidad.
3. Tienen la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que, pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de cualquier departamento de la entidad que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos.
4. Las quejas y reclamaciones pueden derivarse de posibles incumplimientos de a) contratos; b) de la normativa de transparencia y protección de la clientela; o c) de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

ARTÍCULO 3º.- Titular del Servicio de Atención al Cliente:

1. El titular del Servicio de Atención al Cliente será una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.
2. El titular del Servicio de Atención al Cliente es designado por el Consejo de Administración.

3. El nombre del titular del Servicio de Atención al Cliente debe ser comunicado al Banco de España y a su Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, como autoridad supervisora que es de los establecimientos financieros de crédito.

4. La duración del mandato del titular del Servicio de Atención al Cliente designado será de un año, renovándose tácitamente por periodos anuales.

5. En caso de que la Entidad sustituya al titular designado deberá comunicarlo al Banco de España.

6. En el caso de producirse la vacante del cargo, el Consejo de Administración deberá designar en el plazo de 30 días naturales, a la persona que sustituya al titular anterior.

ARTÍCULO 4º.- Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese del titular del Servicio:

1. La designación como titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de tareas dentro de la empresa de índole comercial u operacional relacionadas con clientes o con cualquier otra tarea que pudiera comprometer su independencia de criterio.

2. No podrán ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente: a) los fallidos concursados no rehabilitados; b) quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades; c) quienes tengan antecedentes penales; d) los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales de la entidad que pudiesen poner en duda su independencia de criterio o generar conflictos de intereses.

3. El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por las siguientes circunstancias: a) por incapacidad sobrevenida; b) por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal; c) por renuncia expresa; y d) por acuerdo motivado del Consejo de Administración, basado en causas de cese objetivas y graves.

ARTÍCULO 5º.- Competencia del Servicio de Atención al Cliente:

Corresponde al Servicio de Atención al Cliente conocer y resolver todas las quejas y reclamaciones de clientes de la entidad, así como de cualquier otro usuario relacionadas con los servicios financieros prestados por aquélla.

ARTÍCULO 6º.- Publicidad:

La Entidad deberá tener a disposición de sus clientes y usuarios en sus oficinas y en su página *web*:

1. Información sobre la existencia del Servicio de Atención al Cliente, con su dirección postal y electrónica, y la obligación de éste de atender y resolver las quejas y reclamaciones en el plazo previsto en el presente Reglamento.

2. Información sobre la existencia del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, con su dirección postal y electrónica, para el caso de que el cliente considere necesario acudir a él, siempre con posterioridad, sea por disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente o porque haya transcurrido el plazo de un

mes si el reclamante fuera consumidor, o de dos meses si no lo fuera, desde la fecha de presentación de la queja o reclamación sin que haya sido resuelta.

3. Y un ejemplar del presente Reglamento, así como información clara y suficiente de la normativa vigente en cada momento en materia de transparencia y protección al cliente de servicios financieros.

ARTÍCULO 7º.- Obligación de colaboración interna:

Todos los departamentos y los distintos servicios de la entidad deberán colaborar con el Servicio de Atención al Cliente cuando éste lo solicite, en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones, facilitándole sin demora toda la información que les sea solicitada en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

ARTÍCULO 8º.- Plazo para la presentación de las reclamaciones:

Los clientes podrán presentar las quejas o reclamaciones en cualquier momento desde que tengan conocimiento del motivo objeto de la queja o reclamación hasta transcurrido un plazo máximo de dos años.

ARTÍCULO 9º.- Forma y lugar de presentación de las reclamaciones:

El procedimiento de reclamación se iniciará a instancia de persona interesada mediante un escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente en el que deberán constar de forma obligatoria los siguientes aspectos:

- a)** Nombre, apellidos, domicilio, D.N.I. o CIF para empresas y datos del representante, si lo hubiere.
- b)** Motivo de la queja o reclamación.
- c)** Oficina, departamento o servicio donde se originó la queja o reclamación.
- d)** Una declaración de que el objeto de la reclamación no está en discusión en ningún proceso judicial, administrativo o arbitral en curso.
- e)** Lugar, fecha y firma.
- f)** La documentación pertinente que apoye la pretensión del reclamante; y en su caso, la petición concreta de documentos que se haga a la entidad.

ARTÍCULO 10º.- Admisión:

1. Todas las reclamaciones recibidas por la Entidad deberán ser remitidas con la máxima urgencia al Servicio de Atención al Cliente el cual acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación de la queja o reclamación a efectos del cómputo del plazo máximo de terminación.

2. La queja o reclamación deberá ser resuelta en el plazo de un mes si el reclamante fuera consumidor o de dos meses si no lo fuera, desde la fecha de su presentación en cualquier dependencia de la entidad o en la dirección de correo electrónico facilitada a tal fin.

3. Si el reclamante no hubiera acreditado suficientemente su identidad o no se pudiese establecer claramente los hechos objeto de la queja o reclamación, el Servicio de Atención al

Cliente requerirá al firmante para que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

4. El plazo empleado en el trámite anterior no se incluirá en el cómputo del plazo previsto para la tramitación de la reclamación.

ARTÍCULO 11º.- Inadmisión:

1. El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá inadmitir a trámite las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.

b) Cuando el objeto de la reclamación sea competencia exclusiva de órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.

c) Cuando 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 ajusten a los requisitos que la ley establezca.

d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos. Y

e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.

2. Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitarla.

3. Cuando se entienda inadmisibles a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas anteriormente indicadas, el Servicio de Atención al Cliente se lo comunicará al interesado mediante decisión motivada. El reclamante dispondrá de un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones contra dicha decisión. Si una vez recibidas las mismas se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

4. Tras un eventual archivo por no haber subsanado las deficiencias, el reclamante podrá plantear su reclamación en un momento posterior en el supuesto de que completase la documentación requerida.

ARTÍCULO 12º.- Tramitación:

Admitida a trámite la queja o reclamación, el Servicio de Atención al Cliente deberá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para el perfecto conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. Todo ello deberá ser realizado con la máxima diligencia por todos los departamentos involucrados con el fin de permitir alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos.

ARTÍCULO 13º.- Allanamiento y desistimiento:

1. Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a entera satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente. En tal caso, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite tras la conformidad expresa y escrita del reclamante en tal sentido.
2. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata y archivo del procedimiento.

ARTÍCULO 14º.- Finalización:

1. El expediente deberá finalizar en el plazo previsto en el artículo 9.2.
2. La decisión del Servicio de Atención al Cliente será siempre motivada y deberá contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.
3. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por la vía que haya designado de forma expresa el reclamante. En ausencia de indicación expresa del reclamante se utilizará para la contestación el mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.
4. Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.
5. En el caso de ausencia de resolución en el plazo de un mes si el reclamante fuera consumidor o de dos meses si no lo fuera, el cliente podrá acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, acreditando que ha transcurrido el referido plazo desde la presentación de la queja o reclamación.

ARTÍCULO 15º.- Relación con el Banco de España:

1. El Servicio de Atención al Cliente se halla obligado a atender y cumplimentar los requerimientos que el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que determine.
2. La Entidad adoptará las decisiones necesarias para facilitar la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones con el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, para que éstas sean efectuadas por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre y su normativa de desarrollo.

ARTÍCULO 16º.- Informe anual:

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, en el que se recogerá:

a) Un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas por el Servicio de Atención al Cliente, 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.

b) Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.

c) Los criterios generales contenidos en las decisiones.

d) Las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

2. Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la entidad.

ARTÍCULO 17º. Aprobación por el Consejo de Administración:

El presente Reglamento ha sido aprobado por acuerdo del Consejo de Administración de la entidad. Las modificaciones del presente Reglamento deberán ser también aprobadas por el Consejo de Administración.

ARTÍCULO 18º. Verificación por el Banco de España:

Este Reglamento, así como sus posteriores modificaciones, deberá ser sometido al Banco de España para su verificación.