



**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DE
CLIENTE**

**TRATON FINANCIAL SERVICES IBERICA
E.F.C, S.A.U.**

SCANIA



CAPITULO I DE LA DESIGNACIÓN, AMBITO DE COMPETENCIA, INDEPENDENCIA Y DURACIÓN DEL CARGO DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 1.- Designación.

El Consejo de Administración de Traton Financial Services Iberica E.F.C, S.A.U., designará al titular del Servicio de Atención al Cliente. Su nombramiento, cese, sustitución y cualquier otra variación relevante serán comunicados al Banco de España y a cualquier otra autoridad supervisora que corresponda.

Artículo 2.- Nombramiento e independencia.

- 2.1.** El titular del Servicio de Atención al Cliente recaerá en persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia para ejercer sus funciones.
- 2.2.** Ejercerá sus funciones de forma autónoma respecto al resto de organización con el fin de asegurar la mayor independencia en la toma de decisiones.
- 2.3.** No podrá ser nombrado titular del Servicio la persona que pertenezca al área comercial u operativa de la entidad, independientemente de la categoría que tengan atribuida.

Artículo 3.- Causas de incompatibilidad o inelegibilidad.

- 3.1.** El titular del Servicio de Atención al Cliente no podrá compatibilizar su cargo con el desempeño, por sí o mediante sustitución o apoderamiento, de cualquier otro puesto, cargo, representación, profesión o actividad, en otros Servicios de Atención al Cliente de cualquier otra entidad.
- 3.2.** Tampoco podrán ejercer el cargo:
 - a) Quienes sean inhabilitados conforme a la Ley Concursal mientras no haya concluido el período de inhabilitación fijado en la sentencia de calificación del concurso.
 - 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 por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.
 - d) Cualquier otra causa de inelegibilidad establecida por la normativa vigente en cada momento.



Artículo 4.- Deber de abstención.

- 4.1. El titular del Servicio de Atención al Cliente viene obligado a abstenerse de conocer de aquellas reclamaciones en cuyos hechos objeto de queja o reclamación, haya intervenido en el ejercicio de su actividad laboral o profesional, y de aquellas otras que afecten de un modo directo o indirecto al departamento que dentro de la organización de la entidad dependa.
- 4.2. La abstención se producirá por escrito para su adecuada expresión y constancia, notificándose al Consejo de Administración de forma inmediata, quien nombrará al sustituto para que resuelva la reclamación.

Artículo 5.- Duración del mandato.

El titular del Servicio de Atención al Cliente ostentará el cargo de forma indefinida, pudiendo cesar en función del Artículo 6 del presente Reglamento.

Artículo 6.- Causas de cese.

- 6.1. El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por alguna de las siguientes causas:
 - a) Por dimisión.
 - b) Por fallecimiento.
 - c) Por pérdida de la condición de trabajador por cuenta ajena de Traton Financial Services Iberica E.F.C, S.A.U.
 - d) Por cese acordado por el Consejo de Administración, cuando concurren causas objetivas y graves.
 - e) Por incapacidad sobrevenida por incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el art. 3.
 - f) Por haber sido condenado mediante Sentencia firme de materia penal.
- 6.2. Deberá presentar la renuncia al cargo, el titular del Servicio de Atención al Cliente que una vez nombrado incurra en una de las causas de incompatibilidad reseñadas, específicamente en las causas e) y f) además de cualquier otra causa de incompatibilidad establecida en la normativa vigente en cada momento. En caso de que no presentase la renuncia de forma voluntaria, el Consejo de Administración procederá a su cese tan pronto como tenga conocimiento de la existencia de causa de incompatibilidad.
- 6.3. Cuando como consecuencia de algunas de las causas anteriormente indicadas, quedara vacante el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente, el Consejo de Administración de Traton Financial Services Iberica E.F.C, S.A.U, deberá proceder al nombramiento del nuevo titular del Servicio de Atención al Cliente dentro del plazo de un mes a contar desde la fecha en que se produjo la vacante.



CAPITULO II DE LAS FUNCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y DE LAS MATERIAS EXCLUIDAS DE SU COMPETENCIA

Artículo 7.- Funciones

7.1. Las funciones del Servicio de Atención al Cliente serán la defensa y protección de los derechos e intereses de los clientes de la entidad, dentro del ámbito territorial del Estado Español, y que tengan como fundamento operaciones, contratos o servicios de carácter financiero así como la de velar para que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y recíproca confianza.

7.2. Se entiende por cliente, cualquier persona física o jurídica de la entidad, no solo aquellos que hayan suscrito un contrato financiero con la entidad, sino todo aquel que de una forma directa o indirecta haya sido usuario de los servicios financieros prestados por la entidad financiera de crédito. Con carácter general y según normativa vigente aplicable, se catalogan a nuestros clientes en nuestra entidad como profesionales y no como consumidores.

7.3. En cumplimiento de sus funciones corresponde al Servicio de Atención al Cliente:

- a) Conocer, estudiar y resolver las quejas o reclamaciones que los clientes de la entidad planteen en relación con las operaciones, contratos o servicios de carácter financiero, sin limitación en razón de la cuantía, en los que, a juicio del cliente, se le hubiese causado o estuviere causando algún perjuicio indebido; interviniendo como mediador entre el cliente y el departamento objeto de la queja o reclamación con el fin de obtener un arreglo amistoso entre ambos, o dictando la resolución que considere adecuada cuando así proceda.

A los efectos previstos en este Reglamento, tendrán la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los clientes de la entidad financiera de crédito y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento; y tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los clientes que tengan la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, y pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de Traton Financial Services Iberica E.F.C, S.A.U. que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

- b) Presentar ante el Consejo de Administración de Traton Financial Services Iberica E.F.C, S.A.U. informes, recomendaciones o sugerencias en todos aquellos aspectos que sean de su competencia, y que, en relación con la actividad del Servicio de Atención al Cliente, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y de la mutua confianza que deben existir entre la entidad y sus clientes.



Artículo 8.- Materias excluidas.

En todo caso, se entenderán excluidas de la competencia del Servicio de Atención al Cliente las reclamaciones siguientes:

- a) Las referentes a las relaciones de origen laboral de la entidad con sus empleados.
- b) Las referentes a cuestiones que sean facultad discrecional de la entidad, tales como concertar o no operaciones, contratos o servicios con una persona física o jurídica determinada, así como sus pactos y condiciones, o como la dotación de medios tanto humanos como mecánicos en sus oficinas, salvo que la queja o reclamación versen sobre una supuesta falta de diligencia o retraso en la comunicación al cliente o usuario de las decisiones adoptadas por la entidad.
- c) Las referentes a cuestiones que hayan sido sometidas a la decisión judicial, o a cualquier Organismo Público.
- d) Las dirigidas, de forma manifiesta, a impedir, entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de las entidades frente a sus clientes.
- f) Las que se formulen por los usuarios de los servicios financieros una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Las excepciones señaladas en las letras a) y b), respecto a accionistas y empleados, quedarán sometidas al ámbito del Servicio de Atención al Cliente cuando los hechos de la queja o reclamación se fundamenten en contratos mercantiles o financieros de los que sean objeto de actividad de la entidad financiera de crédito.

Artículo 9.- Obligación del Consejo de Administración.

- 9.1.** Corresponde al Consejo de Administración de Traton Financial Services Iberica E.F.C, S.A.U., adoptar todas las medidas que considere necesarias para el más eficaz desempeño de sus funciones por el Servicio de Atención al Cliente y cuidar especialmente de que su actuación se desarrolle con absoluta independencia.
- 9.2.** En concreto, corresponde al Consejo de Administración de Traton Financial Services Iberica E.F.C, S.A.U.,:
 - a) Aprobar anualmente un presupuesto de gastos para el adecuado funcionamiento de sus servicios.
 - b) Colaborar con el Servicio de Atención al Cliente, por medio de su titular, en todo aquello que permita un mejor desempeño de sus funciones, y, especialmente, facilitarle toda la información que solicitara relativa a las materias que entran dentro de sus funciones del Servicio de Atención al Cliente.



- c) Adoptar las medidas que considere necesarias, en la forma que estime más adecuada, para que los clientes susceptibles de acudir al Servicio de Atención al Cliente tengan conocimiento de la existencia de éste, así como del contenido de este Reglamento, y, en especial, de los derechos que en su virtud les asisten.
- d) Cuidar de que todos los directivos, empleados y órganos de la entidad colaboren con el Servicio de Atención al Cliente cuando hubieren sido requeridos para ello.
- e) La aprobación inicial del Reglamento, así como cualquier modificación a propuesta del Responsable del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 10. Deber de información.

Traton Financial Services Iberica E.F.C, S.A.U deberá facilitar a los clientes por medios adecuados, información de la existencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que les asisten para presentar reclamaciones y el procedimiento para su formulación. A tal fin, en las oficinas abiertas al público y en la página Web, si existiera, deberá ponerse a disposición de los clientes la siguiente información:

- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y correo electrónico, con expresión precisa de la obligatoriedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses, (un mes para consumidores) desde su presentación en las oficinas, en el propio Servicio de Atención al Cliente o por vía telemática.
- b) La necesidad de agotar la vía del servicio de atención a la cliente indicada en la sección a) anteriormente indicada con lo que en ausencia de respuesta en plazo fijado o en caso de discrepar de la respuesta proporcionada en ese plazo, el reclamante puede acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España
- c) El presente Reglamento.
- d) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros.

CAPITULO III DE LAS RECLAMACIONES Y DEL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN

Artículo 11.- Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.

- 11.1. Las reclamaciones podrán efectuarse, personalmente o mediante representación, en escrito debidamente firmado y fechado, pudiendo ser presentadas ante cualquier sucursal abierta al público de Traton Financial Services Iberica E.F.C, S.A.U., así como en la dirección de correo electrónico que la entidad haya habilitado a este fin y que constan en anexo I del presente reglamento.



11.2. También podrán efectuarse utilizando medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos establecidos para la obtención y utilización de firma electrónica avanzada, de acuerdo con la legislación vigente.

11.3. El procedimiento se iniciará con documento en que se hará constar el nombre, apellidos o razón social del interesado, y, en su caso persona que lo represente, debidamente acreditada, número del D.N.I. o C.I.F., o permiso de residencia o pasaporte, y domicilio del interesado. Este documento deberá ir firmado por el interesado, con indicación de la fecha y lugar de la reclamación.

Deberá expresarse con claridad y concreción los motivos y cuestiones en que fundamenta el cliente su reclamación o queja, identificación del departamento o servicio, o personas que hubiesen participado en la producción de los hechos objeto de la queja o reclamación, con solicitud clara de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento, aportando las pruebas documentales en que apoye su reclamación.

Se manifestará expresamente que el reclamante no tiene conocimiento de que los hechos objeto de la queja o reclamación están siendo objeto de reclamación judicial, administrativa o arbitral.

11.4. La actuación del Servicio de Atención al Cliente tendrá carácter absolutamente gratuito para los clientes.

Artículo 12.- Plazo para la presentación de las reclamaciones.

12.1. Los clientes podrán presentar las quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente, dentro de los cinco (5) años a contar desde la fecha en la que se produjeron los hechos reclamados, siempre respetando el plazo de dos (2) años desde que tuvieron conocimiento de dichos hechos.

Tanto si el Servicio de Atención al Cliente, no hubiera contestado en plazo la reclamación por un consumidor, como si éste no estuviera conforme con el resultado de su pronunciamiento, el consumidor dispondrá del plazo de un (1) año a contar desde la presentación de la reclamación ante la entidad, desde la interposición ante el Servicio de Atención al Cliente, para acudir a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros.

En el caso de que el reclamante no sea catalogado como profesional sino como consumidor según normativa vigente aplicable, los plazos de aplicación serían (i) un mes para resolver las reclamaciones presentadas por consumidores y (ii) un año para acudir al supervisor financiero en caso de disconformidad con la resolución o que la misma no haya sido resuelta en el plazo de un mes desde su presentación ante el SAC de la entidad

12.2. Las reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el párrafo anterior no serán admitidas por el Servicio de Atención al Cliente.



Artículo 13.- Admisión a trámite.

- 13.1. Recibida la queja o reclamación la entidad dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo y será inmediatamente remitida al Servicio de Atención al Cliente quien decidirá si la reclamación es o no de su competencia, acusando recibo por escrito al cliente. La fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo será la de entrada en cualquier instancia de la entidad.
- 13.2. Si el Servicio de Atención al Cliente considera que la reclamación o queja no es de su competencia, por estar excluida del ámbito de su competencia, por incurrir en cualquiera de las circunstancias establecidas en el artículo 8, se omitiesen datos esenciales no subsanables, la queja o reclamación fuese reiterada de otras anteriores resueltas, o hubiese excedido el plazo para la presentación de las reclamaciones, emitirá su decisión de forma motivada, concediéndole al interesado el plazo de diez días para presentar sus alegaciones, que deberán ser resueltas de forma expresa y debidamente notificadas al mismo.
- 13.3. Si se considera que la reclamación o queja tiene algún defecto de forma en su presentación, o adolece de defectos formales por no constar debidamente la identidad o no constar de forma clara los hechos objeto de reclamación y lo solicitado, el Servicio de Atención al Cliente requerirá al cliente para que complete o subsane los defectos en el plazo improrrogable de diez días, apercibiéndole que en caso de que así no lo hiciese se archivará sin más trámite. En todo caso el reclamante tiene derecho a completar la documentación o información por la que su queja o reclamación hubiera sido inadmitida, aun cuando lo haga fuera de plazo, en cuyo caso se abriría un nuevo expediente de queja o reclamación por los mismos hechos.
- 13.4. Si se considera que la reclamación o queja es de su competencia, remitirá copia de la misma al departamento o servicio objeto de la queja, para que el plazo de quince días desde su notificación, presente al citado Servicio de Atención al Cliente las alegaciones que estime con relación a los hechos o motivos de reclamación.
- 13.5. A este fin, recabará en el curso de la tramitación del expediente cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes, tanto del departamento o servicio afectado como del cliente.

Artículo 14.- Finalización y notificación

- 14.1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses (un mes para consumidores), a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en la entidad Traton Financial Services Iberica E.F.C, S.A.U., en la forma señalada en el art.11.
- 14.2. La resolución será siempre razonada, con conclusiones claras con relación a la solicitud de la queja o reclamación, manifestando los fundamentos, normas y cláusulas tenidas en consideración para su adopción, mencionando expresamente la facultad que asiste al reclamante para en caso de disconformidad, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.



La misma facultad le asistirá al reclamante en el caso, de que, transcurrido el plazo máximo de dos meses (un mes para consumidores) para dictar la resolución por parte de la entidad, no sea dictada la misma.

- 14.3. Si la decisión se apartase de los criterios adoptados por la entidad en la resolución de expedientes anteriores de similares hechos, se motivarán las razones que justifiquen el cambio de criterio.
- 14.4. La resolución deberá ser dictada por el Servicio de Atención al Cliente.
- 14.5. Cuando la resolución obligue a la entidad de que se trate a indemnizar al cliente, deberá cifrar el montante de la misma.
- 14.6. Una vez dictada la resolución, el Servicio de Atención al Cliente remitirá, en el plazo de diez días, una copia al cliente y otra al Consejo de Administración de Traton Financial Services Iberica E.F.C, S.A.U., utilizando los medios que considere oportuno que dejen constancia tanto de la recepción de la resolución como de su contenido. La notificación al interesado se realizará 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 se hubiera presentado la queja o reclamación...

Las decisiones que adopte el Servicio de Atención al Cliente en las materias que de acuerdo con este Reglamento son de su competencia, vincularán a la entidad, aunque no al reclamante, quien aun cuando aceptase la decisión, dentro del ejercicio de su derecho a la tutela judicial efectiva, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

Artículo 15.- Otras formas de finalización.

- 15.1. **Allanamiento.-** Si el departamento o servicio objeto de la queja o reclamación, en las alegaciones a las que hace referencia el artículo 13.4, rectificase su actuación a satisfacción del reclamante y admitiese los motivos y solicitud de la queja o reclamación, deberá hacerlo así constar en escrito motivado, notificándolo al Servicio de Atención al Cliente, que a su vez notificará al cliente en los términos señalados en el artículo 13, procediendo al archivo de la queja o reclamación.
- 15.2. **Desistimiento.-** El cliente podrá desistir de las quejas o reclamaciones en cualquier momento, desistimiento que deberá constar en documento expreso o por haber dejado pasar los plazos establecidos.

En estos casos Servicio de Atención al Cliente archivará la queja o reclamación en lo que respecta a su relación con el cliente, pudiendo continuar el mismo cuando mediando justa causa, se considere necesario continuar con el procedimiento con el fin de facilitar el cumplimiento de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.



CAPITULO IV INFORME ANUAL

Artículo 16.- Contenido.

El Servicio de Atención al Cliente deberá presentar anualmente un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente ante el Consejo de Administración dentro del primer trimestre de cada año, y en él se dará cuenta de las siguientes cuestiones:

- a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, 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) Resumen de decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación

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

Artículo 17.- Verificación del Reglamento.

El presente Reglamento, y todas sus futuras modificaciones, serán sometidos a la verificación del Banco de España como supervisor de esta entidad

ANEXO I

Lugar de presentación de las quejas y reclamaciones a los efectos del artículo 11 del Reglamento de Defensa del Cliente.

DOMICILIO: Calle Jacinto Benavente 13, Polígono Industrial Casablanca, 28850 Torrejón de Ardoz (MADRID)

Correo electrónico: atencioncliente.tfsib@tratonfs.com