

DE LAGE LANDEN INTERNATIONAL B.V., SUCURSAL EN ESPAÑA

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Para resolver aquellas quejas y reclamaciones que excedan las atribuciones de los empleados, o aquellas que éstos no hayan resuelto de manera satisfactoria para el cliente, De Lage Landen International B.V., Sucursal en España cuenta con un Servicio de Atención al Cliente.

De Lage Landen International B.V., Sucursal en España ha aprobado el presente Reglamento para la Defensa del Cliente, adaptado a las exigencias de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (publicada en el Boletín Oficial del Estado de 24 de marzo de 2004).

Los preceptos del Reglamento se distribuyen en dos capítulos:

El Capítulo I regula fundamentalmente los aspectos generales del Servicio de Atención al Cliente, detallando sus características y competencias en la resolución de dichas quejas y reclamaciones.

El Capítulo II regula el procedimiento concreto para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones de los clientes.

CAPÍTULO I

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ARTÍCULO 1º.- Sistema de Atención al Cliente. Ámbito de aplicación

1. La entidad De Lage Landen International B.V., Sucursal en España, está obligada a atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas ante ella por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en cualquier oficina de la entidad o ante el Servicio de Atención al Cliente por cualquiera de las instancias recogidas en el presente Reglamento.

Tienen la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento, y de reclamaciones aquéllas que con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la entidad que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos.

Las quejas y reclamaciones habrán de referirse a los intereses y derechos legalmente establecidos a favor de los clientes derivados de la normativa de transparencia y protección de la clientela, de los contratos suscritos o de las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros.

Quedarán excluidas del presente Reglamento las quejas y reclamaciones formuladas por quienes no acrediten haber recibido algún servicio o mantener o haber mantenido una relación contractual directa con De Lage Landen International B.V., Sucursal en España sujeta a este Reglamento.

2. Al Servicio de Atención al Cliente de De Lage Landen International B.V., Sucursal en España corresponde atender y resolver las quejas y reclamaciones de los clientes, tanto personas físicas como jurídicas, españolas o extranjeras, en relación con las materias indicadas en el apartado 1. del presente artículo 1º.

3. El procedimiento de gestión y tramitación de las quejas y reclamaciones, recogido en el presente Reglamento estará en todo momento presidido por el principio de trato justo al cliente de los servicios financieros.

4. La entidad tiene a disposición de sus clientes en todas sus oficinas abiertas al público, así como en su página web, información sobre la existencia del Servicio de Atención al Cliente, con la dirección postal y electrónica de éste.

Asimismo, se incluye en la información la dirección del Servicio de Reclamaciones del Banco de España con la dirección postal y electrónica del mismo para el caso que el cliente considere necesario acudir a él siempre con posterioridad, sea por disconformidad con la resolución o porque haya transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la queja o reclamación sin que haya sido resuelta.

5. La entidad tendrá a disposición de los clientes que así lo soliciten un ejemplar del presente Reglamento.

6. La actuación del Servicio de atención al cliente que el presente Reglamento regula, se rige por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre departamentos y servicios de atención al cliente y por la normativa aplicable en materia de transparencia y protección del cliente de servicios financieros, incluyendo, en particular, la contenida en la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del

Ministerio de Economía y Hacienda, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, en la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores y la general de protección de los consumidores y usuarios, recogida en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

8. El Servicio de Atención al Cliente será gratuito para los clientes que acudan a él.

ARTÍCULO 2º. Quejas y Reclamaciones excluidas por su objeto.

No son competencia del Servicio de Atención del Cliente las quejas y reclamaciones que no se comprendan en el ámbito establecido en el artículo 1º precedente y, en particular, las derivadas de:

- a) Las relaciones de De Lage Landen International B.V., Sucursal en España con sus empleados (sin que esta exclusión comprenda las cuestiones de ámbito operativo bancario).
- b) Los productos y servicios comercializados o contratados fuera del territorio español.
- c) Las quejas o reclamaciones cuyo conocimiento competa a órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o se encuentren pendientes de resolución o litigio.
- d) Aquellas quejas o reclamaciones que planteen controversias sobre hechos cuya prueba únicamente puede ser realizada en vía judicial o cuya resolución requiera necesariamente la valoración de expertos con conocimientos especializados en una materia técnica ajena a la normativa sobre transparencia y protección de la clientela o a las buenas prácticas y usos financieros.
- e) Las quejas o reclamaciones que se refieran a facultades comerciales discrecionales de De Lage Landen International B.V., Sucursal en España, tales como la decisión de concertar o no operaciones, contratos o servicios con una persona determinada, el contenido de sus pactos y condiciones, o la dotación de medios humanos, mecánicos o técnicos, salvo en el caso de que la queja o reclamación se produzca por demora o negligencia en la toma de decisiones por De Lage Landen International B.V., Sucursal en España.

ARTÍCULO 3º. El Servicio de Atención al Cliente. Configuración y competencias.

1. El Servicio de Atención al Cliente se configura como un departamento especializado de De Lage Landen International B.V. que tiene encomendada la función de tramitar, conforme al presente Reglamento, todas las quejas y reclamaciones de los clientes que éstos decidan someter a su consideración y se encuentren dentro del ámbito objetivo de este Reglamento, conforme a sus artículos 1º y 2º.

2. El Servicio de Atención al Cliente resolverá con autonomía las quejas y reclamaciones y se encontrará separado de los restantes servicios comerciales u operativos de la entidad, con el fin de evitar conflictos de interés.

Estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios y adecuados para el cumplimiento de sus funciones y adoptará las medidas de formación necesarias para que su personal disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes, las obligaciones derivadas de los contratos de productos y servicios y las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros.

3. El Servicio establecerá los procedimientos adecuados con las áreas de negocio para que los requerimientos de información que realice se atiendan conforme a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

ARTÍCULO 4º.- Titular del Servicio de Atención al Cliente

1. El titular del Servicio de Atención al Cliente será un profesional con conocimiento y preparación adecuados para ejercer las funciones que le corresponden de acuerdo a lo previsto en este Reglamento y en las disposiciones legales aplicables.

2. En todo caso, el nombramiento recaerá en una persona con honorabilidad comercial y profesional, que haya venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como a las buenas prácticas comerciales y financieras, y que posea conocimiento y experiencia adecuados por haber desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad.

3. El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por la dirección general de la entidad, al ser De Lage Landen International B.V., Sucursal en España una sucursal de una entidad extranjera en España.

4. La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente, cese, sustitución y cualesquiera otras variaciones relevantes serán comunicadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, así como al propio Banco de España como autoridad supervisora de las entidades de crédito.

ARTÍCULO 5º.- Duración del mandato y posibilidad de renovación

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por un plazo de **cinco** años, renovándose automáticamente en el cargo por periodos anuales en tanto en cuanto la entidad no sustituya a la persona designada, circunstancia que será comunicada al Banco de España y su Servicio de Reclamaciones, según lo indicado en el artículo 4º.4 anterior.

ARTÍCULO 6º.- Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese

1. La designación como Titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de tareas dentro de la empresa relacionadas con cualquier aspecto comercial u operacional de la actividad de la sucursal, de forma que pueda ponerse en duda su independencia de criterio.

2. Vacante el cargo, la Dirección General de la entidad deberá designar en el plazo máximo de 30 días naturales, a la persona que le sustituya.

3. 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 o ejecuten tareas de dicha naturaleza.

4. 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 presentada ante el director general.
- d) En cualquier momento, por acuerdo de la dirección general de la entidad y como consecuencia de causas graves y objetivas.

ARTÍCULO 7º.- Obligaciones de los departamentos

Todos los departamentos o servicios de la entidad deberán colaborar con el Servicio de Atención al cliente, siempre que éste lo solicite, en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que les sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación a las cuestiones que se sometan a su consideración.

ARTÍCULO 8º.- Informe anual

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante la dirección general de la sucursal un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, en el que se recogerán:

- a) Un 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) Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Los criterios generales contenidos en las decisiones del Servicio de Atención al Cliente.
- d) Por último, se incluirán las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación del Servicio de Atención al Cliente, atendiendo, entre otras, a las siguientes circunstancias:
 - Identificación de las causas originarias que sean comunes a determinados tipos de quejas y reclamaciones.
 - Consideraciones sobre si tales causas originarias pueden afectar también a otros procesos o productos de la entidad, incluidos aquellos para los que no hayan recibido quejas o reclamaciones directas; y
 - Propuesta de adopción de medidas para la corrección de tales causas originarias.

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

3. La entidad deberá tomar en cuenta las recomendaciones contenidas en el informe anual, llevando a cabo las medidas correctoras que sean necesarias.

4. Sin perjuicio de la elaboración del citado informe anual, el Servicio de Atención al Cliente podrá informar a la Dirección General en cualquier momento de aquellas circunstancias que fueran detectadas en el ámbito de su competencia, y que por su gravedad o importancia, incluida un

incremento significativo de los riesgos soportados por la entidad, requieran la adopción de medidas correctoras de carácter urgente.

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

ARTÍCULO 9º.- Plazo para la presentación de la reclamación.

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

ARTÍCULO 10º.- Forma de presentación de las quejas

Los clientes podrán presentar sus quejas o reclamaciones personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos 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, aunque el Servicio de Atención al Cliente podrá adoptar criterios flexibles en la aceptación de dichas quejas o reclamaciones si no cumplieran con todas las exigencias de la citada ley.

ARTÍCULO 11º.- Forma de las notificaciones y requerimientos

Las notificaciones y requerimientos que el Servicio de Atención al Cliente deba realizar al reclamante se practicarán en la forma designada expresamente por el cliente y, en su defecto, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

ARTÍCULO 12º.- Procedimiento de la reclamación

1. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:
 - a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo representa, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad o del pasaporte para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
 - b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento y de la cuantía económica reclamada, en su caso.
 - c) Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
 - d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
 - e) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación y, en su caso, el documento que acredite la representación.

2. La reclamación puede ser presentada ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina

de De Lage Landen International BV Sucursal en España abierta al público, en la dirección de correo postal de la citada sucursal (C/ José Bardasano Baos, 9- 5ª planta, Edificio Gorbea III 28016 Madrid), así como en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin, con cumplimiento de los requisitos recogidos en el apartado 1. anterior. Si la queja o reclamación se hubiese presentado ante un determinado departamento o unidad de cualquier oficina de la entidad, sin estar dirigida al Servicio de Atención al Cliente, y no fuere posible resolverla favorablemente por la unidad de negocio o departamento competente, ésta la trasladarán automáticamente al Servicio de Atención al Cliente, para su estudio y resolución.

3. En todo caso, en el momento en que se reciba una queja o reclamación se informará al reclamante de la instancia competente para conocer su queja o reclamación así como de la forma de acceder, de forma gratuita, a una copia de este Reglamento. El Servicio de Atención al Cliente acusará recibo por escrito al reclamante y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo, que será la fecha de entrada de la queja o reclamación en la entidad por cualquiera de las instancias previstas en el presente Reglamento.

4. Una vez recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, se procederá a la apertura del correspondiente expediente.

ARTÍCULO 13º.- Admisión a trámite y rechazo de las reclamaciones

1. Si el Servicio de Atención al Cliente no encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no se pudieran establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para aclarar los hechos o completar 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, todo ello sin perjuicio del derecho que pudiera corresponder al cliente para la presentación de una nueva queja o reclamación sobre los mismos hechos en los términos que establece el presente Reglamento.

El plazo empleado por el reclamante para aclarar los hechos y/o completar la documentación a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo máximo de dos meses para resolver la queja o reclamación.

2. El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

- a) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación algún recurso o acción cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando la cuestión se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto o materia objeto de la misma haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- b) 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 supuestos establecidos en el artículo 1º de este Reglamento.
- c) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos.
- d) Cuando se trate de quejas o reclamaciones excluidas de su conocimiento conforme al artículo 2º de este Reglamento.
- e) Cuando las quejas o reclamaciones se presenten fuera del plazo previsto en el artículo 9º anterior o cuando la queja o reclamación se hubiere presentado con omisión de los datos esenciales no subsanables o cuando no se hubiere concretado el motivo de la queja.

3. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

ARTÍCULO 14º.- Tramitación de las reclamaciones

1. El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

2. Los departamentos y servicios de la entidad deberán cumplimentar dichas peticiones en el plazo más breve posible y en todo caso dentro de los quince días naturales siguientes a la solicitud. Cuando la contestación se precise como antecedente para resolver una queja o reclamación de los clientes la falta de respuesta no paralizará el procedimiento pudiendo el Servicio de Atención al Cliente considerar acreditada la versión que de los hechos haya proporcionado el cliente.

3. El departamento o servicio afectado podrá realizar sus alegaciones ante el Servicio de Atención al Cliente en el plazo más breve posible que en ningún caso excederá de los 15 días naturales a partir de la fecha de apertura del expediente.

4. 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 continuar la tramitación del expediente, comunicándolo así al reclamante y a la entidad.

5. En todo caso, el Servicio de Atención al Cliente mantendrá debidamente informado al reclamante sobre el estado de tramitación de la queja o reclamación, y atenderá de forma rápida y clara cuantas cuestiones plantee aquél con relación a la tramitación del procedimiento.

ARTÍCULO 15º.- Allanamiento y desistimiento

1. Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a 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.

2. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la reclamación con el interesado se refiere.

ARTÍCULO 16º.- Finalización y notificación

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fueran presentadas ante el Departamento o Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público, en la dirección de correo postal de la citada sucursal (C/ José Bardasano Baos, 9- 5ª planta, Edificio Gorbea III 28016 Madrid), o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

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 expediente 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. Se notificará la decisión al departamento o unidad de negocio afectados, para su debida ejecución, que habrá de realizarse en el plazo de un mes y de la que habrá de informar al Servicio de Atención al Cliente.

5. 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 Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

6. En caso de que haya transcurrido el plazo máximo de dos meses sin que el Servicio de Atención al Cliente haya emitido una decisión, el reclamante tendrá, asimismo, la facultad de acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

ARTÍCULO 17º.- Relación con los Servicio de Reclamaciones de las distintas autoridades de supervisión

El Servicio de Atención al Cliente deberá atender, por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine, de conformidad con lo establecido.

La Entidad De Lage Landen International, BV, Sucursal en España, adoptará las decisiones necesarias para facilitar la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones con los citados Servicio de Reclamaciones, para que estas 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.

ARTICULO 18ª. Aprobación por la Dirección General de la sucursal

El presente Reglamento ha sido aprobado por el Director General de De Lage Landen International B.V., Sucursal en España.

ARTICULO 19ª. Verificación por el Banco de España

El presente Reglamento, así como en su caso sus posteriores modificaciones, serán sometidos a la verificación del Banco de España de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo, sobre Departamentos de atención al cliente y defensor del cliente en las entidades financieras o en la normativa que en cada momento resulte aplicable.