

**REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
DE DEUTSCHE LEASING IBERICA, E.F.C., S.A.U.**

Artículo 1º.- Deutsche Leasing Iberica, E.F.C., S.A.U. dispone de un Servicio de Atención al Cliente cuyos cometidos y obligaciones, así como sus competencias, consisten en atender y resolver todas las quejas y reclamaciones presentados por los clientes o usuarios de los servicios financieros prestados por la entidad.

Tienen la consideración de quejas y reclamaciones las referentes a los intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

En cumplimiento de sus funciones, corresponde al Servicio de Atención al Cliente formular a la entidad informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que, siendo de su competencia aunque sobre ellos no exista queja o reclamación concreta, puedan favorecer las buenas relaciones con la clientela.

Artículo 2º.- Deutsche Leasing Iberica, E.F.C., S.A.U. dará publicidad adecuada a la existencia del Servicio de Atención al Cliente, haciéndolo constar así en los tablones de anuncios de todas sus oficinas abiertas al público, así como a la información establece el artículo 9 de la Orden del Ministerio de Economía ECO 734/2004, de 11 de marzo (en adelante, la Orden):

- a) La existencia de un servicio de atención al cliente y, en su caso, de un defensor del cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente.
- c) Referencia al Servicio de reclamaciones de los supervisores financieros que correspondan, 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.
- d) El reglamento de funcionamiento previsto en el artículo anterior.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Artículo 3º.- En todo lo no previsto en este Reglamento, se tendrán en cuenta como derecho supletorio integrador e interpretativo la Orden del Ministerio de Economía ECO 734/2004 y, en segundo término y a efectos interpretativos, la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

Artículo 4º.- El Servicio de Atención al Cliente actuará con plena independencia respecto a los restantes departamentos comerciales u operativos de Deutsche Leasing Iberica, E.F.C., S.A. y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones. Por ello, la persona titular del Servicio tiene prohibido el desempeño en la entidad de tareas relacionadas con las relaciones comerciales o cualesquiera otras que impliquen relación con los clientes. Asimismo, el designado para el cargo deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Sin perjuicio de la prohibición antedicha, que constituye causa de inelegibilidad para el desempeño del cargo, el titular del Servicio de Atención al Cliente será elegido por el plazo de cinco años, prorrogables por idéntico periodo, por el Consejo de Administración (u órgano equivalente) de la entidad, de entre personas que reúnan

las condiciones de independencia a que se refiere el párrafo precedente. Su nombramiento y, en su caso, separación del cargo será comunicado al Banco de España.

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de su cargo, en todo caso, si incurriese en la causa de incompatibilidad a que se refiere el párrafo precedente y, además, en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) Por vencimiento del plazo, inicial o el de las sucesivas prórrogas, por el que haya sido nombrado.
- b) Por incapacidad sobrevenida.
- c) Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.
- d) Por renuncia expresa.
- e) Por acuerdo del órgano que lo hubiese nombrado, fundado en una actuación manifiestamente negligente o impropia en el incumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo.

Artículo 5º.- Deutsche Leasing Iberica, E.F.C., S.A.U. adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Servicio de Atención al Cliente y para asegurar la total independencia de la actuación de su titular.

En particular, son deberes de Deutsche Leasing Iberica, E.F.C., S.A.U.:

- a) Colaborar con el Servicio de Atención al Cliente en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de las funciones de éste y, especialmente, facilitarle toda la información que el mismo solicite en materias de su competencia y en relación con las quejas o reclamaciones que se sometan a su consideración.
- b) Recibir y valorar las quejas que puedan formularse respecto de la actuación del Servicio.
- c) Sostener al Servicio mediante la aportación de medios personales y materiales suficientes.
- d) Todos los departamentos y servicios de la entidad deberán facilitar al titular del Servicio de Atención al Cliente cuanta información requiera en ejercicio de sus funciones.

Artículo 6º.- El procedimiento de tramitación y resolución de quejas o reclamaciones se iniciará a instancia de persona interesada mediante escrito dirigido al Servicio, que podrá presentarse en la dirección de la sede o correo electrónico o en cualquier oficina abierta al público de la entidad, en el que se harán constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, documentalmente acreditada. Incluirá igualmente el número de DNI, si el reclamante es persona física, o el CIF y los datos registrales de la sociedad, si se trata de una persona jurídica.
- b) Relación de los hechos y fundamentos motivadores de la queja o reclamación, en la que se concreten con claridad las cuestiones sobre las que se solicita el pronunciamiento del Servicio de Atención al Cliente y la indicación de la oficina de la entidad dónde se hayan producido tales hechos. Se hará constar expresamente que el reclamante no tiene conocimiento de que la cuestión planteada haya sido resuelta o esté pendiente de resolución por el órgano competente en dicho caso y, asimismo, que tampoco le consta que dicha cuestión haya sido o esté siendo objeto de litigio administrativo o ante los Tribunales de Justicia.
- c) El reclamante deberá aportar, en su caso, las pruebas documentales en que se apoye su reclamación o queja.
- d) Lugar, fecha y firma.

Solamente se tramitarán las quejas y reclamaciones que cumplan las normas de procedimiento antedichas.

Las reclamaciones también podrán presentarse por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, reproducción impresa y conservación de los documentos y su utilización se ajuste a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

El Servicio de Atención al Cliente acusará recibo por escrito de todas las quejas y reclamaciones que se presenten y notificará al reclamante la admisión a trámite de aquéllas, o su inadmisión. Ésta última deberá ser siempre motivada, por falta de cumplimiento de los requisitos formales referidos precedentemente; además, en la misma resolución de inadmisión, se le concederá un plazo de diez días naturales al reclamante para que formule alegaciones.

Artículo 7º.- Recibida la queja o reclamación, el Servicio procederá a la apertura de expediente. Si se hubiese omitido en la queja o reclamación alguno de los requisitos citados en el artículo 6, y el defecto fuese subsanable, se requerirá al reclamante para subsanarlos en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si no lo hiciese así se archivará la reclamación sin más trámite. Las partes tendrán acceso al expediente en todo el tiempo de la tramitación del mismo.

Se podrá planear un nuevo procedimiento si el interesado completase fuera de plazo la documentación requerida referida a los mismos hechos presentados en la anterior. El archivo sólo tendrá efectos respecto al procedimiento o actuación iniciados, sin implicar renuncia a los derechos reivindicativos futuros.

Artículo 8º.- Admitida a trámite la queja o reclamación, se dará traslado de la misma a la entidad, emplazándola para que formule alegaciones y aporte pruebas por término de quince días hábiles, transcurridos los cuales sin respuesta quedará precluido el trámite y se continuará el procedimiento.

Artículo 9º.- El expediente se resolverá en el plazo máximo de dos meses, contados desde la fecha en que se haya presentado la queja o reclamación.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar posible defectos o aportar documentación interrumpirá el cómputo del plazo máximo para resolver establecido en el presente artículo.

Artículo 10º.- El expediente se concluirá mediante resolución motivada suscrita por el titular del Servicio que deberá contener conclusiones claras en las que, al menos se haga constar si, de lo actuado, se desprende quebrantamiento de cláusulas contractuales por parte de la entidad, de normas de transparencia y protección de la clientela, de normas de disciplina emanadas del supervisor o de las buenas prácticas y usos mercantiles.

Dicha resolución se notificará al reclamante y a la entidad, dentro de los diez días naturales siguientes de su fecha.

La resolución expresará, en todo caso, la facultad del reclamante, en caso de discrepancia con lo resuelto de acudir a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros.

De la misma manera, al cliente le asiste la posibilidad de acudir a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros en ausencia de resolución, tras

acreditar haber transcurrido el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación, o el plazo de un mes, si el reclamante tuviera la condición de consumidor.

En el supuesto de que el reclamante tenga la condición de consumidor, podrá presentar la reclamación ante los servicios de reclamaciones del supervisor competentes dentro del periodo de un año desde la interposición de la reclamación ante la entidad o el Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 11º.- El Servicio de Atención al Cliente no admitirá o, en su caso, desestimarán:

- a) Las reclamaciones sobre las que ya hubiese recaído informe anterior del propio Servicio, emitido y notificado conforme a las normas de este Reglamento.
- b) La que haya sido o esté siendo objeto de litigio arbitral, administrativo o ante los tribunales de Justicia.
- c) Las que hayan superado el plazo de presentación fijado en dos años a contar desde que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, conforme a lo previsto en el artículo 8.3. e) de la Orden del Ministerio de Economía ECO 734/2004.
- d) Las que no se refieran a operaciones concretas.
- e) Aquellas sobre las que haya recaído resolución de los servicios de reclamaciones del Banco de España.
- f) Las que se refieren a las relaciones de las entidades reclamadas con sus empleados o accionistas y no afecten a la condición de clientes que tales empleados o accionistas puedan tener con aquellas.

Artículo 12º.- El Servicio de Atención al Cliente dictará resolución de las reclamaciones y quejas formuladas teniendo en cuenta la normativa del supervisor sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito, la legislación general aplicable, las buenas prácticas y usos mercantiles, las alegaciones de las partes y los principios de buena fe y equidad.

En caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

Artículo 13º.- La resolución de la reclamación o, en su caso, de la queja será notificada al reclamante en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha.

La notificación deberá hacerse por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante. En ausencia de tal declaración por reclamante, la notificación se efectuará por el mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

El reclamante no quedará vinculado por la resolución.

La entidad deberá dar cumplimiento a lo resuelto en el plazo máximo de un mes.

Aún sin aceptación por el reclamante de lo resuelto, la entidad deberá dar cumplimiento a ello siempre que sea favorable al reclamante, notificándolo así al Servicio.

Artículo 14º.- La entidad podrá allanarse a las reclamaciones o quejas que se formulen y los reclamantes podrán desistir de las mismas, conforme a lo previsto en el artículo 14 de la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo.

Artículo 15º.- Este Reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Deutsche Leasing Iberica, E.F.C., S.A. y será remitido, para su preceptiva verificación, al Banco de España.

Cualquier modificación de este Reglamento deberá ser, así mismo, aprobada por el Consejo de Administración de la entidad y remitida al Regulador para su verificación, momento en que entrará en vigor.

ANEXO 1

La sede del Servicio de Atención al Cliente será la de la entidad, que, actualmente, se encuentra en 08908 – L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona), Plaza Europa 9-11 (Torre Inbisa), planta 8ª.

La dirección de correo electrónico a la cual se deberán dirigir los escritos de quejas o reclamaciones dirigidos al Servicio de Atención al Cliente será a estos efectos: sac@dliberica.com.

Autor: *Deutsche Leasing Ibérica EFC, S.A.U.*