

**REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**  
**FCA AUTO BANK, SUCURSAL EN ESPAÑA DE FCA BANK, S.p.A.**

**ARTÍCULO 1º.- Objeto del Reglamento y del Servicio de Atención al Cliente**

1. FCA AUTO BANK, Sucursal en España de FCA BANK, SpA, en adelante, “FCA AUTO BANK”, ha constituido un Servicio de Atención al Cliente que tiene carácter interno y que es independiente del resto de servicios comerciales u operativos de la Sucursal 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 es 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 FCA AUTO BANK.

Habida cuenta de que FCA AUTO BANK resultará cesionaria de los activos y pasivos de FCA CAPITAL ESPAÑA, EFC, SAU, sociedad disuelta tras ser absorbida por FCA BANK, S.p.A., FCA AUTO BANK tramitará y resolverá también las quejas y reclamaciones que presenten los clientes que contrataron en su día los servicios con FCA CAPITAL ESPAÑA, EFC, SAU.

5. A los efectos del presente Reglamento, el término “cliente” incluye también a los usuarios de los servicios financieros prestados por FCA AUTO BANK.

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

1. FCA AUTO BANK, a través de su Servicio de Atención al Cliente, está obligada a atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes en el plazo de un mes 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 que se observe en el funcionamiento de FCA AUTO BANK.
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 FCA AUTO BANK que supongan para quién las formula un perjuicio para sus intereses o derechos.
4. Las quejas y reclamaciones pueden derivarse de presuntos incumplimientos de contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o 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 la Dirección General de la Sucursal FCA AUTO BANK.
3. El nombre del titular del Servicio de Atención al Cliente debe ser comunicado al Banco de España como autoridad supervisora de las sucursales de entidades de crédito con sede en otro Estado.
4. La duración del mandato del titular del Servicio de Atención al Cliente designado será de cinco años, renovándose automáticamente por periodos anuales.
5. En caso de que la Sucursal sustituya al titular designado deberá comunicarlo al Banco de España.
6. En el caso de producirse la vacante del cargo, la Dirección General 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**

1. La designación como titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de tareas dentro de la Sucursal 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.
  - d) Por acuerdo motivado de la Dirección General de la Sucursal, basado en causas de cese objetivas y graves que no guarden relación con el sentido de sus resoluciones en materia de quejas y reclamaciones.
  - e) Por causar baja en la Sucursal.

#### **ARTÍCULO 5º.- Asuntos de su competencia**

Son competencia del Servicio de Atención al Cliente todas las quejas y reclamaciones de clientes de FCA AUTO BANK así como de cualquier otro usuario relacionadas con los servicios financieros prestados por FCA AUTO BANK o que hubieran sido prestados por FCA CAPITAL ESPAÑA, E.F.C., SAU.

#### **ARTÍCULO 6º.- Deberes de información con la clientela**

1. La Sucursal pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web, la información siguiente:
- a) La existencia de un servicio de atención al cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
  - b) La obligación por parte de la Sucursal de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de un mes desde su presentación en las oficinas de la Sucursal, en el Servicio de Atención al Cliente o en la dirección de correo electrónico habilitada a estos efectos.
  - c) Referencia al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del

servicio de atención al cliente de la Sucursal para poder formular las quejas y reclamaciones ante aquel.

d) El presente Reglamento del Servicio de Atención al Cliente.

e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

2. Las decisiones con las que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado de la resolución del Servicio de Atención al Cliente, acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.
3. La actuación del Servicio de Atención al Cliente se rige por la Orden ECO/734/04, de 11 de marzo sobre los 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.

#### **ARTÍCULO 7º.- Obligaciones de los departamentos de la Entidad**

Todos los departamentos o servicios de la Sucursal 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 en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

#### **ARTÍCULO 8º.- Plazo para la presentación de la reclamación.**

Los clientes podrán presentar las quejas o reclamaciones en cualquier momento desde la fecha de producción de los hechos reclamados hasta un máximo de cinco años. En todo caso, se respetará un plazo mínimo de dos años desde que el reclamante tuviera conocimiento del motivo objeto de la queja o reclamación.

#### **ARTÍCULO 9º.- Forma de presentación de las quejas y reclamaciones**

Los clientes podrán presentar sus quejas o reclamaciones personalmente o mediante representación, en soporte papel, en las oficinas de FCA AUTO BANK o mediante escrito dirigido a su dirección postal. También podrán presentar las quejas o reclamaciones 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 deberán ajustarse a las exigencias previstas en la normativa de aplicación para las firmas electrónicas.

#### **ARTÍCULO 10º.- Procedimiento de la reclamación**

1. El procedimiento de reclamación se iniciará a instancia de persona interesada mediante un escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente o a FCA AUTO BANK 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) Declaración de que la reclamación no está en proceso judicial, administrativo o arbitral.
  - e) Lugar, fecha y firma
  - f) Pruebas documentales que faciliten el tratamiento de la queja o reclamación
2. La reclamación puede ser presentada ante el Servicio de Atención al Cliente, en las oficinas de la Sucursal, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin cumpliendo los requisitos descritos en el artículo precedente. El Servicio de Atención al Cliente 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.

#### **ARTÍCULO 11º.- Admisión a trámite**

1. Todas las reclamaciones recibidas por la Sucursal serán remitidas con la al Servicio de Atención al Cliente en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación.
2. Deberá informarse al reclamante de la instancia competente para conocer su queja o reclamación
3. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la sucursal..
4. La queja o reclamación deberá ser resuelta en el plazo de un mes desde la fecha de su presentación en cualquier dependencia de la Sucursal.
5. Si el reclamante no hubiera acreditado suficientemente su identidad o no se pudiese establecer claramente los hechos objeto de la queja o reclamación, se 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. El plazo empleado para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo de un mes previsto para el trámite de la reclamación.

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

#### **ARTÍCULO 12º.- Rechazo de las reclamaciones**

1. El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de 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 se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los 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 refieran a los intereses y derechos legalmente reconocidos de los usuarios de servicios financieros, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.
  - d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
  - 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 no admisible 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. Si una vez recibidas las mismas se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada. No obstante, el reclamante podrá plantear, mediante un nuevo trámite, reclamación por los mismos hechos en un momento posterior.

#### **ARTÍCULO 13º.- Tramitación de las reclamaciones**

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 Sucursal, 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 14º.- Allanamiento y desistimiento**

1. Si a la vista de la queja o reclamación, la Sucursal 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 relación con el interesado se refiere.

#### **ARTÍCULO 15º.- Finalización y notificación**

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada ante cualquier oficina o departamento de la Sucursal 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 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. La resolución del Servicio de Atención al Cliente será vinculante para la Sucursal pero no para el reclamante que no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.
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 Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

6. En el caso de ausencia de resolución en el plazo previsto de un mes o si el cliente no estuviera conforme con la resolución, el cliente podrá acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, acreditando que ha transcurrido el referido plazo desde la presentación de la queja o reclamación. No será preciso esperar plazo alguno en caso de disconformidad con la resolución de la Sucursal.
7. Cuando el cliente tenga la condición de consumidor dispondrá de un año, desde la presentación de la queja o reclamación ante la Sucursal, para acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

#### **ARTÍCULO 16º.- Relación con el Banco de España**

1. El Servicio de Atención al Cliente deberá atender, por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que determine.
2. La Sucursal 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 Entidades del Banco de España, para que éstas sean efectuadas por medios telemáticos mediante el uso de firma electrónica.

#### **ARTÍCULO 17º.- Informe anual**

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante la Dirección General 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

#### **ARTICULO 18º. Aprobación por la Dirección General de la Sucursal**

El presente Reglamento ha sido aprobado por la Dirección General de la Sucursal. Las modificaciones del presente Reglamento deberán ser también aprobadas por la Dirección General.

**ARTICULO 19º. Verificación por el Banco de España**

Este Reglamento, así como sus posteriores modificaciones, deberá ser sometido a la verificación del Banco de España para su definitiva aprobación.