

VOLKSWAGEN BANK GmbH, Sucursal en España
REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

ARTÍCULO 1º.- Deberes de información de la entidad con la clientela

1. La entidad está obligada a atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas ante ella por sus clientes, en el plazo de quince días hábiles a contar desde su recepción, en las oficinas de la entidad, en el Servicio de Atención al Cliente, o en la dirección electrónica implantada al efecto.

No obstante lo anterior, respecto a las reclamaciones presentadas por los clientes usuarios de servicios de pago en relación con sus derechos y obligaciones, cuando excepcionalmente la entidad, por razones ajenas a su voluntad, no pudiera ofrecer una respuesta en el plazo indicado, enviará una respuesta provisional indicando los motivos del retraso y especificando el plazo de contestación definitiva que en ningún caso podrá exceder de un mes.

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 deficiente que se observe en su funcionamiento, y de reclamaciones, aquéllas presentadas por los usuarios de servicios financieros que, con la pretensión de obtener la restitución de sus intereses o derechos, pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la entidad que supongan para quién 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.

2. La entidad deberá poner a disposición de sus clientes, en sus oficinas, así como en sus páginas web, en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la siguiente información:

- a) La existencia de un departamento o Servicio de Atención al 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 15 días hábiles a contar desde su recepción por el departamento o Servicio de Atención al Cliente.
- c) Referencia al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del departamento o Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante aquél.
- d) El presente Reglamento.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

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 del pronunciamiento, acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones 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.

4. El Servicio de Atención al Cliente será gratuito.

ARTÍCULO 2º.- 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 será designado por la Dirección General de VOLKSWAGEN BANK GmbH, Sucursal en España.

3. El nombre del titular deberá ser comunicado al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España y al Banco de España como autoridad supervisora de las entidades de crédito.

ARTÍCULO 3º.- Duración del mandato y posibilidad de renovación

El titular del Servicio será designado por la entidad por un plazo de cinco años, renovándose automáticamente en el cargo por períodos anuales, en tanto la entidad no comunique al Banco de España y al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España su decisión de no renovarle. Sin perjuicio de ello, la entidad podrá, en cualquier momento, cesar de forma motivada al titular del Servicio, que en todo caso será por causa grave y justificada, en cuyo caso proveerá su sustitución en el plazo máximo de 30 días naturales, tal y como establece el artículo 4, apartado 2º, de este Reglamento.

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 entidad relacionadas con el aspecto comercial u operativo, de forma que se ponga en duda su independencia de criterio.

2. Vacante el cargo, la Dirección General de VOLKSWAGEN BANK GmbH, Sucursal en España, 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 que pudiesen poner en duda su independencia de criterio o generar conflictos de intereses.

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.
- d) Por revocación motivada de su nombramiento por parte de la Dirección General de VOLKSWAGEN BANK GmbH, Sucursal en España, que en todo caso será por causa grave y justificada, o por causar baja en dicha entidad.

ARTÍCULO 5º.- Asuntos de su competencia

Todas las quejas y reclamaciones, cualquiera que sea su importe.

ARTÍCULO 6º.- 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 le sea solicitada por aquél en materias de su competencia, y en relación a las cuestiones que se sometan a su consideración.

ARTÍCULO 7º.- Plazo para la presentación de las quejas y reclamaciones

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

ARTÍCULO 8º.- Forma de presentación de las quejas o reclamaciones

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.

ARTÍCULO 9º.- Procedimiento de la reclamación

1. El procedimiento de reclamación se iniciará a instancia de persona interesada mediante un escrito en el que deberán constar de forma obligatoria los siguientes aspectos:

- a) Nombre, apellidos, domicilio, D.N.I. y datos del representante, si lo hubiere, para las personas físicas. Para las personas jurídicas: denominación social, domicilio, CIF, datos del representante debidamente acreditado y datos referidos al Registro Público donde estuvieren inscritos.
- b) Motivo de la queja o reclamación.

- c) Oficina, departamento o servicio donde se originó el hecho que motiva la queja o reclamación.
- d) Declaración de que la queja o reclamación no está en proceso judicial, administrativo o arbitral.
- e) Lugar, fecha y firma.
- f) Pruebas documentales que fundamenten la queja o reclamación.

2. La queja o reclamación puede ser presentada ante el Servicio de Atención al Cliente, en las oficinas de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin con cumplimiento de los requisitos recogidos en el artículo 1.2 de este Reglamento.

ARTÍCULO 10º.- Admisión a trámite

Recibida la queja o reclamación por la entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina, departamento o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente.

Todo lo anterior sin perjuicio del plazo de 15 días hábiles, para la resolución de la queja o reclamación.

En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de recepción en cualquier instancia de la entidad a efectos del cómputo de dicho plazo.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado.

Si el reclamante no hubiera acreditado suficientemente su identidad o no se pudiesen establecer claramente los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en 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 15 días hábiles, previsto para el trámite de la reclamación. Si tras el archivo del expediente, por no subsanar el interesado las deficiencias detectadas, lo hiciese en el futuro, se procedería a la apertura de un nuevo expediente, toda vez que el archivo dictado no supone la renuncia al derecho invocado, sino tan solo a la acción que, en su momento, se inició.

ARTÍCULO 11º.- Rechazo de las reclamaciones y quejas

1. El Servicio de Atención al Cliente solo podrá rechazar la admisión a trámite de quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación, no subsanables, incluidos los supuestos en los 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 ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO 734/04, es decir, 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 de 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 que establece el presente Reglamento en su artículo 7.

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, se 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.

ARTÍCULO 12º.- Tramitación de las reclamaciones y quejas

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 su entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. Todo ello deberá ser realizado de forma diligente por los departamentos con el fin 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 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 14º.- Finalización y notificación

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de 15 días hábiles, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera recibida en el Servicio de Atención al Cliente, en las oficinas de la entidad, 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. 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. El reclamante podrá acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, tras acreditar haber transcurrido el plazo de 15 días hábiles, desde la recepción de la queja o reclamación sin que ésta hubiera sido resuelta.

6.- Tanto si el Servicio de Atención al Cliente no hubiera contestado en plazo la reclamación presentada 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, para acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

ARTÍCULO 15º.- Relación con el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España

El Servicio de Atención al Cliente deberá atender, por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España pueda efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine.

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 citado Departamento de Conducta de Mercado y 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, de firma electrónica, 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 la Dirección General de VOLKSWAGEN BANK GmbH, Sucursal en España, 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, 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) 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 de este Servicio.
2. Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la entidad.

ARTÍCULO 17^a.- Aprobación

El presente Reglamento fue aprobado por la Dirección General de VOLKSWAGEN BANK GmbH, Sucursal en España, siendo objeto de modificaciones posteriores, aprobadas por el precitado Órgano.

ARTICULO 18^a.- Verificación por el Banco de España

Se hace constar la sumisión a verificación por el Banco de España tanto del presente Reglamento como de sus modificaciones posteriores.