

**VOLKSWAGEN FINANCE, S.A. E.F.C.**  
**VOLKSWAGEN BANK GmbH Sucursal en España**

## **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**PRELIMINAR.-** El Servicio de Atención al Cliente será común para **VOLKSWAGEN FINANCE, S.A. ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CREDITO** y para **VOLKSWAGEN BANK GmbH, Sucursal en España**, por lo que, en adelante, las menciones a "la entidad" se entenderán referidas indistintamente a una u otra compañía.

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 dos meses desde su presentación bien en cualquier oficina de la entidad o ante el Servicio de Atención al Cliente, bien a través de la dirección electrónica implantada al efecto.

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 presentadas por los usuarios de servicios financieros que con la pretensión de obtener la restitución de su interés 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 tener a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:

- a) La existencia de un departamento o 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 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 o del defensor del cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- d) El reglamento de funcionamiento.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Las decisiones con 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 Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

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

4. La actuación del Servicio de Atención al Cliente se rige por la Orden ECO/734/04, 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.

5. 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 el consejo de administración de VOLKSWAGEN FINANCE, S.A. E.F.C. y por la Dirección General de VOLKSWAGEN BANK GmbH, Sucursal en España..

3. El nombre del titular deberá ser comunicado al Servicio de 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 Servicio de 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, 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, el Consejo de Administración de VOLKSWAGEN FINANCE, S.A. E.F.C. y la Dirección General de VOLKSWAGEN BANK GmbH, Sucursal en España, deberán 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 del Consejo de Administración en el caso de VOLKSWAGEN FINANCE, S.A. E.F.C. y por parte de la Dirección General en el caso de VOLKSWAGEN BANK GmbH, Sucursal en España-, que en todo caso será por causa grave y justificada, o causar baja en la Entidad donde presta sus servicios.

#### 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.

#### 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 deberán 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 deberá 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, así como en el caso de personas jurídicas los datos referidos al Registro Público donde estuvieren inscritos.

b) Motivo de la queja o reclamación

c) Oficina, departamento o servicio donde se originó 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 cualquier oficina abierta al público, 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 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 dos meses establecido en la norma para la resolución de la queja o reclamación.

En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación 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 pudiese 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 dos meses 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 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 ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO 734/04 que establece que las obligaciones recogidas en la misma estarán referidas a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o

extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las entidades, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus 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 particular, del principio de equidad. En los contratos de seguro tendrán también la consideración de usuarios de servicios financieros los terceros perjudicados.

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 Reglamento de funcionamiento 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 consideren 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 dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fueran presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público, 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 Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

5. En ausencia de decisión, el reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, tras acreditar haber transcurrido el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación.

#### ARTÍCULO 15º.- Relación con el Servicio de 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 Servicio de Reclamaciones del Banco de España pueda efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que estos determinen, de conformidad con lo establecido.

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 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.

#### ARTÍCULO 16º.- Informe anual

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante el consejo de administración de VOLKSWAGEN FINANCE, S.A. E.F.C. y 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 17ª.- Aprobación

El presente Reglamento fue aprobado por el Consejo de Administración VOLKSWAGEN FINANCE, S.A. E.F.C. y por la Dirección General de VOLKSWAGEN BANK GmbH, Sucursal en España, siendo objeto de modificaciones posteriores, aprobadas por los precitados Órganos.

#### ARTICULO 18ª.- 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.

## ANEJO AL REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

Conforme se indica en el Preliminar, el presente Reglamento del Servicio de Atención al Cliente es común para las entidades (i) VOLKSWAGEN FINANCE, S.A. ESTABLECIMIENTO FINANCIERO DE CREDITO y (ii) VOLKSWAGEN BANK GmbH, Sucursal en España