

# REGLAMENTO INTERNO DE DEFENSA DEL CLIENTE DE LICO LEASING S.A. E.F.C.

## Capítulo I Objeto y ámbito de aplicación

### Artículo 1. Objeto.

El presente Reglamento interno tiene por objeto regular el funcionamiento del Servicio de atención al cliente así como la figura del Defensor del cliente previstos en los artículos 29 y siguientes de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de reforma del sistema financiero, desarrollado mediante Orden del Ministerio de Economía ECO/734/2004 de 11 de noviembre, así como las relaciones entre ambos órganos.

El presente Reglamento y sus modificaciones futuras han sido aprobados por el Consejo de administración de la entidad el 30 de Junio de 2.004.

### Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Estarán sujetas a cuanto se dispone en este Reglamento las quejas y reclamaciones presentadas por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por LICO LEASING SA E.F.C., 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.

## Capítulo II

### Requisitos y deberes del Servicio de atención al cliente y del defensor del cliente

### Artículo 3. Deber de atender y resolver las quejas y reclamaciones.

LICO LEASING S.A., E.F.C. atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

### Artículo 4. Órganos para el tratamiento de quejas y reclamaciones.

1. LICO LEASING SA EFC dispone de un Servicio especializado de atención al cliente que tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes.

2. Asimismo, Lico Leasing SA EFC tiene designado para las operaciones de arrendamiento financiero, que son el porcentaje mas significativamente mayoritario de su actividad, como Defensor del Cliente, al de la Asociación Española de Leasing (AEL), en la C/ Claudio Coello nº 3, 3º Izda., 28001 Madrid, al que corresponderá atender y resolver las quejas y reclamaciones que se sometan a su consideración, de acuerdo con lo previsto en el presente Reglamento interno, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 5. Designación del titular Servicio de atención al cliente y del defensor del cliente.

1. Los titulares del Servicio de atención al cliente y del Defensor del cliente deberán ser personas de reconocido prestigio y honorabilidad empresarial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan 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 las buenas prácticas comerciales y financieras.

Poseen conocimientos y experiencia adecuados para ejercer tales funciones, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad de que se trate.

2. Los titulares del Servicio de atención al cliente y del Defensor del cliente, en su caso, serán nombrados por el Consejo de Administración de la entidad.

La duración del mandato será indefinida, pudiendo el Consejo de administración decidir anualmente, si lo considera oportuno, su sustitución, designando un nuevo titular que reúna conocimientos y experiencia adecuados.

3. La designación del titular del Servicio de atención al cliente y, en su caso, del Defensor del cliente, será comunicada al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros bancarios.

Artículo 6. Servicio de atención al cliente.

1. LICO LEASING S.A. E.F.C. adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de atención al cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, LICO LEASING S.A. E.F.C. adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio de atención al cliente al resto de servicios de la organización, responda a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Todos los departamentos y servicios de la entidad deberán facilitar al Servicio de atención al cliente, para resolver las quejas y reclamaciones, cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones,

2. LICO LEASING S.A. E.F.C. se asegurará de que su Servicio de atención al cliente está dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

En particular, adoptarán las acciones necesarias para que el personal al servicio del mismo disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre protección de los usuarios de servicios financieros.

Artículo 7. Defensor del cliente.

1. El Defensor del cliente actuará con independencia respecto de la entidad y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

A tal fin, el Defensor del cliente será una persona o entidad de reconocido prestigio, ajena a la organización de la entidad o entidades a que presta sus servicios.

2. La designación del Defensor del cliente podrá efectuarse conjuntamente con otras entidades, de manera que aquél atienda y resuelva las quejas y reclamaciones de los clientes de todas ellas, de acuerdo con lo que disponga su reglamento interno.

3. Las decisiones del Defensor del cliente favorables al reclamante vincularán a la entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

4. La coordinación y comunicaciones del Defensor del cliente con la sociedad se hará a través del titular del Servicio de atención al cliente.

5. Relación de asuntos cuya atención y resolución se atribuyen al Defensor del Cliente:

Como criterio general el Defensor de la clientela de leasing (arrendamiento-financiero) atenderá las reclamaciones o quejas que los usuarios de leasing de la Sociedad le planteen y también aquellas otras de arrendamiento-financiero (leasing) que, presentadas al Servicio de atención al cliente, sean desfavorables a los intereses de reclamante y este decida someterlas al Defensor de la clientela, dentro del ámbito de aplicación que se establece en el artículo 2 de este Reglamento.

Las quejas y reclamaciones procedentes del resto de actividades de la sociedad que no sean de leasing, serán atendidas y resueltas por el Servicio de atención al cliente de la sociedad, dentro del mencionado ámbito de aplicación.

Todo ello sin perjuicio del derecho que le asiste al cliente /usuario de Lico Leasing S.A. E.F.C. de acudir al Servicio de reclamaciones del Comisionado de Servicios financieros bancarios.

Artículo 8. Publicidad del Reglamento interno.

1. El presente Reglamento interno tendrá carácter público. Los clientes que soliciten su consulta tendrán derecho a efectuarla en cualquier oficina de la entidad en cuestión, así como por medios telemáticos.

2 .Así mismo Lico Leasing S.A. E.F.C. pondrá a disposición de sus clientes en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público y en su página Web, en el caso de que los contratos se celebren por medios telemáticos, la información siguiente:

- a) La existencia del servicio de atención al cliente en general y del defensor de la clientela de leasing, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes en el plazo de dos meses desde su presentación en el Servicio de atención al cliente o en su caso ante el defensor del cliente.
- c) La referencia al Comisionado para la Defensa del cliente de Servicios Financieros Bancarios, especificando su dirección postal y electrónica y la necesidad de agotar la vía del servicio de atención al cliente o del defensor del cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante el mismo.
- d) El presente Reglamento interno de funcionamiento para la Defensa del cliente.
- e) La referencia a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

3. 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 Comisionado para la defensa del cliente de servicios bancarios.

### Capítulo III

Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones

Artículo 9. Alcance del procedimiento.

1. El procedimiento previsto en este capítulo será exigible en la tramitación de las reclamaciones cuyo conocimiento se atribuye al Defensor de cliente siempre que aquellas no hayan sido resueltas previamente por la oficina o servicio objeto de la reclamación o por el servicio de atención al cliente.

2. Los clientes que presenten quejas o reclamaciones cuyo conocimiento se atribuye al Servicio de atención al cliente, podrán solicitar, una vez informados al efecto de acuerdo con lo dispuesto en el artículo anterior, que aquellas sean tramitadas conforme se establece en este capítulo.

3. En todo caso el servicio de atención al cliente y el defensor de la clientela en su caso dispondrán de un plazo de dos meses desde la presentación ante ellos de la queja o reclamación para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al comisionado de Servicios financieros bancarios.

Artículo 10. Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.

1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

El plazo para la presentación de las reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que se hubieren producidos los hechos causantes de la queja o reclamación.

2. 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 represente; número del documento nacional de identidad 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 el pronunciamiento del órgano de defensa del cliente que corresponda.
- c) Oficina u oficinas donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales en que se fundamente su queja o reclamación.

3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de atención al cliente, ante el Defensor del cliente, en su caso, o en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico de la entidad habilitada a este fin.

## Artículo 11. Admisión a trámite.

1. Recibida la queja o reclamación por la entidad, en el caso de no ser resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, esta será remitida al Servicio de atención al cliente, quien, cuando proceda de acuerdo con el Reglamento interno, la remitirá, a su vez, al Defensor del cliente.

Si la queja o reclamación hubiera sido presentada ante el Defensor del cliente no tratándose de un asunto de su competencia, se remitirá por éste al Servicio de atención al cliente. Deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

Todo ello sin perjuicio del cómputo del plazo máximo de terminación desde la presentación de la queja o reclamación de la entidad. En todo caso deberá acusarse recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por el órgano competente para su resolución, se procederá a la apertura de expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el órgano competente para resolver requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores citados no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto para resolver.

3. Sólo podrá rechazarse 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 previstos en el artículo 2 del presente Reglamento, que se refiere al ámbito de aplicación.

- 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 de dos años para la presentación de quejas y reclamaciones.

Cuando el Órgano competente (es decir el Servicio de atención al cliente o el Defensor del cliente, en su caso), para resolver tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia deberá abstenerse de tramitar la primera.

4. Cuando el Órgano competente para resolver entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, lo pondrá de manifiesto al interesado en decisión motivada, dándole un plazo de diez días 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 12. Tramitación.

1. El Órgano competente (el Servicio de atención al cliente o el Defensor del cliente, en su caso) para resolver podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

Por parte de los departamentos y servicios de la entidad, la información requerida por parte del órgano competente para resolver, deberá ser remitida en un plazo máximo de quince días.

2. En el caso de que el asunto sea conocido por el Defensor del cliente, su propio reglamento interno de funcionamiento habilitará un plazo apropiado para que Lico Leasing, S.A.E.F.C presente sus alegaciones.

#### Artículo 13. 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 órgano competente para resolver y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, 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. No obstante, el Defensor del cliente podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

#### Artículo 14. Finalización.

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de atención al cliente o ante el Defensor del cliente, en su caso.

2. La decisión será siempre motivada y contendrá 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 aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

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

3. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días a contar desde su fecha, 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 legislación de firma electrónica, según haya designado expresamente el reclamante y, en ausencia de esta indicación, mediante el mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

#### Artículo 15. Relación con el Comisionado.

1. Lico Leasing, S.A., E.F.C deberá atender, por medio del titular de Servicio de atención al cliente, los requerimientos que el Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros Bancarios pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que este determine según lo establecido en su Reglamento.

2. El Comisionado y Lico Leasing, S.A., E.F.C adoptarán los acuerdos necesarios y llevarán a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones, sea efectuada 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.

## Capítulo IV

### Informe anual

#### Artículo 16. Contenido.

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de atención al cliente y, en su caso, el Defensor del cliente, presentarán ante el Consejo de administración, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) 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) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante,
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones,
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

2. Al menos un resumen del informe se integrará en la Memoria Anual de la entidad.

\*\*\*\*\*