

**REGLAMENTO  
PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

**HONDA BANK GmbH, SUCURSAL EN ESPAÑA**

---

## ÍNDICE

TITULO PRELIMINAR.....	4
<b>Artículo preliminar</b> .....	4
TÍTULO I- OBJETO Y APROBACIÓN DEL REGLAMENTO .....	4
<b>Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente</b> .....	4
<b>Artículo 2. Aprobación y modificación del Reglamento</b> .....	4
TÍTULO II – TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE .....	5
<b>Artículo 3. Designación</b> .....	5
<b>Artículo 4. Duración del mandato</b> .....	5
<b>Artículo 5. Idoneidad</b> .....	5
<b>Artículo 6. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad</b> .....	5
<b>Artículo 7. Cese</b> .....	6
TÍTULO III – FUNCIONES DEL SERVICIO .....	6
<b>Artículo 8. Funciones del SAC</b> .....	6
<b>Artículo 9. Materias excluidas</b> .....	7
TÍTULO IV – OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD EN RELACIÓN CON EL SAC.....	7
<b>Artículo 10. Autonomía y medios</b> .....	7
<b>Artículo 11. Obligaciones de la Entidad</b> .....	7
TÍTULO V – REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES .....	8
<b>Artículo 12. Alcance del Procedimiento</b> .....	8
<b>Artículo 13. Forma, contenido, plazo y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones</b> .....	8
<b>Artículo 14. Admisión a trámite</b> .....	9
	2

<b>Artículo 15. Subsanación de errores</b> .....	9
<b>Artículo 16. No admisión a trámite</b> .....	9
<b>Artículo 17. Tramitación</b> .....	10
<b>Artículo 18. Allanamiento y desistimiento</b> .....	10
<b>Artículo 19. Plazo para dictar la decisión final.</b> .....	10
<b>Artículo 20. Finalización y notificación</b> .....	11
<b>Artículo 21. Efectos de la resolución para el reclamante</b> .....	11
<b>Artículo 22. Efectos de la resolución para HONDA FINANCE ESPAÑA</b> .....	11
<b>TÍTULO VI – INFORME ANUAL</b> .....	12
<b>Artículo 23. Del Informe Anual</b> .....	12
<b>TÍTULO VII – OTRAS DISPOSICIONES</b> .....	13
<b>Artículo 24. Relaciones con el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones</b> .....	13
<b>de Banco de España</b> .....	13
<b>Artículo 25. Verificación del Reglamento</b> .....	13

## TITULO PRELIMINAR

### Artículo preliminar

Honda Bank GmbH, Sucursal en España (en adelante, “**HONDA FINANCE ESPAÑA**” o la “**Entidad**”), entidad debidamente inscrita en el Registro de Entidades del Banco de España bajo el código 1504, es la sucursal en España de Honda Bank GmbH, entidad de crédito domiciliada en Alemania y sujeta a la supervisión del *Bundessantalt für Finandienstleistungsaufsicht* (BaFin), autoridad supervisora en dicho Estado Miembro de la Unión Europea.

HONDA FINANCE ESPAÑA realiza actividades declaradas a Banco de España de préstamo y operaciones de pagos, así como concesión de garantías y suscripción de compromisos, siendo la actividad principalmente desarrollada en España el otorgamiento de financiación al cliente final para la adquisición de vehículos de motor.

## TÍTULO I- OBJETO Y APROBACIÓN DEL REGLAMENTO

### Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, el “**Reglamento**”) se desarrolla en el marco de las obligaciones emanadas de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y de su normativa de desarrollo, esta es, la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo de 2004, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras y la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, con objeto de regular el **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** (en adelante, el “**SAC**”) de HONDA FINANCE ESPAÑA.

El Reglamento fija la actuación por parte del SAC de la Entidad, estableciendo medidas protectoras de los clientes de los servicios ofrecidos, fijando la obligación de atender las posibles quejas y reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. Se indica para ello los procedimientos a seguir para realizar una queja formal, así como las formas y plazos de resolución de las mismas y los recursos destinados por la Entidad para tramitarlas y resolverlas.

El régimen de protección y defensa contenido en el presente Reglamento se aplicará a todas las personas, físicas o jurídicas y españolas o extranjeras, que tengan la condición de usuarios de los servicios financieros prestados por HONDA FINANCE ESPAÑA.

### Artículo 2. Aprobación y modificación del Reglamento

La aprobación del presente Reglamento estará sujeta, así como su modificación a la aprobación a través de decisión de la Dirección General de la Entidad, habida cuenta de que

la forma jurídica que reviste HONDA FINANCE ESPAÑA es la de “sucursal” y no existiendo, por tanto, la figura de Consejo de Administración o Consejo Rector.

Asimismo, la Entidad adoptará cuantas medidas sean necesarias para asegurar una amplia difusión de lo previsto en el presente Reglamento entre los distintos departamentos de ésta. Finalmente, el contenido del presente Reglamento será objeto de publicación para su mejor difusión entre sus clientes y el público en general.

## **TÍTULO II – TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **Artículo 3. Designación**

El titular del SAC será designado por decisión de la Dirección General de HONDA FINANCE ESPAÑA. Dicha designación, así como la sustitución del titular cuando proceda, será debidamente comunicada por HONDA FINANCE ESPAÑA al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España y a la propia autoridad supervisora competente.

### **Artículo 4. Duración del mandato**

El mandato del Titular del SAC tendrá carácter indefinido, conservando pleno vigor y efecto dicho mandato. Sin embargo, la Dirección General de HONDA FINANCE ESPAÑA podrá cesar en cualquier momento al Titular del SAC de forma motivada que, en todo caso, se deberá basar en causas graves y justificadas. En este caso, se designará otro titular dentro del mes siguiente a la revocación, según lo establecido en el segundo párrafo del artículo 7 del presente Reglamento. Dicha revocación será debidamente comunicada a los organismos supervisores competentes.

### **Artículo 5. Idoneidad**

El titular del SAC deberá cumplir los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, y con conocimientos y experiencia suficiente para desempeñar el ejercicio de su cargo.

### **Artículo 6. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad**

Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad para el cargo de Titular del SAC las siguientes:

- a) El desarrollo de cualesquiera funciones en los departamentos comerciales u operativos de la entidad.
- b) Los fallidos y concursados no rehabilitados.
- c) Quienes están inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- d) Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, infidelidad en la custodia de documentos y de la

violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.

#### **Artículo 7. Cese**

El Titular del SAC cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

- a) Revocación del mandato mediante escrito de la Dirección General de HONDA FINANCE ESPAÑA, de conformidad con el artículo 4 anterior.
- b) Desarrollo de funciones en la Entidad que impliquen causa de incompatibilidad para el cargo.
- c) Incapacidad sobrevenida.
- d) Condena por delito en sentencia firme.
- e) Renuncia.
- f) Finalización de la relación laboral con la Entidad.

Si se produce una vacante en el cargo, la Dirección General de HONDA FINANCE ESPAÑA procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro del mes siguiente al día en que se hubiera producido la vacante y se comunicará al Departamento de Mercado de Conducta y Reclamaciones de Banco de España conforme al procedimiento establecido en el artículo 3 del presente Reglamento.

### **TÍTULO III – FUNCIONES DEL SERVICIO**

#### **Artículo 8. Funciones del SAC**

Es función del SAC la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes de HONDA FINANCE ESPAÑA derivados de sus relaciones con la misma, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de su función, corresponde al SAC:

- a) Conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes le planteen con respecto a las operaciones, contratos o servicios bancarios y, en general, con respecto a sus relaciones con HONDA FINANCE ESPAÑA. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que la Entidad le someta respecto de sus relaciones con sus clientes cuando la misma lo considere oportuno. En ambos supuestos, el SAC podrá intervenir como mediador entre los clientes y HONDA FINANCE ESPAÑA al objeto de propiciar un arreglo amistoso entre ambos.
- b) Presentar, formular y realizar ante la Entidad informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio,

puedan favorecer la buena relación y la confianza que debe existir entre HONDA FINANCE ESPAÑA y sus clientes.

#### **Artículo 9. Materias excluidas**

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del SAC las relaciones de carácter laboral entre la Entidad y sus empleados.

### **TÍTULO IV – OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD EN RELACIÓN CON EL SAC**

#### **Artículo 10. Autonomía y medios**

La Entidad adoptará las medidas necesarias para separar el SAC de los restantes servicios comerciales u operativos de la Entidad, de modo que se garantice que el SAC toma de manera autónoma e imparcial sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y que se evitan conflictos de interés.

En este sentido, la Entidad adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el SAC al resto de servicios de la Entidad, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

La Entidad se asegurará de que el SAC esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

#### **Artículo 11. Obligaciones de la Entidad**

En particular, corresponde a HONDA FINANCE ESPAÑA:

- a) Colaborar con el SAC en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.
- b) Poner a disposición de los clientes de HONDA FINANCE ESPAÑA, la siguiente información:
  - Existencia, funciones, dirección postal y electrónica del SAC;
  - Obligación de la Entidad de atender y resolver las quejas o reclamaciones en el plazo que corresponde según lo establecido en el artículo 19 del presente Reglamento.;
  - De la existencia de y contenido del presente Reglamento;
  - Referencia de la existencia del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España especificando su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del SAC para poder formular las quejas y reclamaciones ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

- Referencia a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

## **TÍTULO V – REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

### **Artículo 12. Alcance del Procedimiento**

Los clientes de HONDA FINANCE ESPAÑA podrán dirigirse al SAC cuando estimen que en un contrato, operación o servicio prestado por HONDA FINANCE ESPAÑA hayan sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, del que resulte una lesión de sus intereses y derechos legalmente reconocidos, salvo en los casos excluidos por el artículo 9 del presente Reglamento.

### **Artículo 13. Forma, contenido, plazo y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones**

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan con los requisitos establecidos en la *Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica*.

Además de indicar el lugar y fecha en que se formulan, y encontrarse debidamente firmadas, las quejas y reclamaciones deberán contener:

- El nombre, apellidos y domicilio del interesado persona física o la denominación de la persona jurídica, con identificación de la persona que la represente y acreditación de tal condición, salvo que ya obre en los registros de la Entidad, y el número del D.N.I. de las personas físicas y los datos del registro público de las personas jurídicas.
- El motivo de la queja o reclamación y las operaciones y hechos concretos a que se refiere y sobre los que se solicita el pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio de HONDA FINANCE ESPAÑA donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- La declaración de que el reclamante desconoce que la cuestión objeto de su queja está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- La forma y lugar en que el reclamante desee recibir las notificaciones que se le deban cursar en relación con su queja o reclamación, de acuerdo con las modalidades de presentación que se recogen en este artículo.

Las quejas y reclamaciones deberán ir acompañadas de las pruebas documentales en que se fundamenten, siempre que obren en poder del reclamante. En otro caso, los reclamantes deberán indicar las personas o entidades que las pueden facilitar y los archivos y registros en que se hallan.

Las quejas y reclamaciones podrán presentarse dentro del plazo de los **dos años** siguientes a la fecha en que el cliente conoció los hechos a que se refiera su queja o reclamación. Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el SAC, bien mediante comunicación dirigida al domicilio social de HONDA FINANCE ESPAÑA o en cualquier oficina abierta al público, o bien a través de la dirección de correo electrónico que se ha habilitado a tal fin y que figura en la página web de Honda Motor Europe, Sucursal en España.

#### **Artículo 14. Admisión a trámite**

Recibida la queja o reclamación por HONDA FINANCE ESPAÑA, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por cualquier departamento de la Entidad que hubiera prestado el servicio al que se refiere la queja o reclamación, ésta será remitida al SAC.

Recibida la queja o reclamación por parte del SAC, se procederá a la apertura del correspondiente expediente, debiéndose acusar recibo por escrito y dejando constancia de la fecha de presentación.

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

#### **Artículo 15. Subsanación de errores**

En los casos en que no esté suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el SAC requerirá al remitente para que complete la documentación en el plazo de diez (10) días naturales, indicándoles que, de no hacerlo, se procederá a archivar su queja sin más trámite.

El plazo que el reclamante emplee en aportar los datos que le requieran no se incluirá en los plazos que este Servicio de Atención al Cliente dispone para resolver la reclamación, tal como se detalla en el artículo 19 del presente Reglamento.

#### **Artículo 16. No admisión a trámite**

Las quejas y reclamaciones no serán admitidas a trámite en los siguientes casos:

- Omitir datos esenciales e insubsanables para tramitarlas, incluidos los supuestos en que no se concreten los motivos de la queja o reclamación.
- Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos 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.
- No referirse a operaciones concretas del reclamante y cuando las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como clientes de la Entidad.

- Ser reiteración de previas quejas y reclamaciones previamente resueltas y presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- Presentarse fuera de plazo de los dos (2) años previstos por el artículo 13 del presente Reglamento.
- En caso de tener conocimiento de tramitación simultánea de una queja y reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia.

En el caso de que pueda concurrir alguna de esas causas de no admisión a trámite, el SAC pondrá este extremo de manifiesto al reclamante mediante decisión motivada, concediéndole un plazo de diez (10) días naturales para que pueda presentar sus alegaciones al respecto. Una vez adoptada la resolución final, será comunicada al reclamante.

Asimismo, el reclamante podrá completar la documentación precisa para tramitar su reclamación aun fuera del plazo otorgado, en cuyo caso se procedería a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

#### **Artículo 17. Tramitación**

En el curso de la tramitación de los expedientes y cuando así lo estime pertinente para resolver la cuestión suscitada, el SAC podrá recabar del reclamante y de los distintos departamentos o servicios de HONDA FINANCE ESPAÑA cuantos datos, aclaraciones, informes y restantes elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

El transcurso del plazo que se señale para aportar esos datos adicionales sin que sean facilitados por la parte afectada conllevará que la queja o reclamación será resuelta a la luz de los datos aportados por el reclamante.

#### **Artículo 18. Allanamiento y desistimiento**

El SAC podrá, antes de dictar su resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes para conseguir un arreglo amistoso. Alcanzado éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ambos y el SAC dará por concluido el expediente sin más trámite.

De igual modo, se archivará el expediente sin más trámite en caso de allanamiento de HONDA FINANCE ESPAÑA a satisfacción del reclamante y en caso de desistimiento por parte de éste.

#### **Artículo 19. Plazo para dictar la decisión final.**

En función del objeto de la reclamación, el SAC dispone de los siguientes plazos para dictar su resolución:

- Quince (15) días hábiles si la reclamación se centra en algún servicio de pago.
- Un (1) mes en el caso de que el reclamante sea consumidor y el objeto de la reclamación no esté relacionado con algún servicio de pago.

- Dos (2) meses cuando el reclamante no sea consumidor.

Si transcurridos los plazos determinados anteriormente el reclamante no hubiere obtenido resolución emitida por parte del SAC, éste tendrá la facultad de acudir ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España para presentar su queja o reclamación.

Asimismo, los plazos para resolver las reclamaciones o quejas presentadas por parte de los reclamantes comenzarán a contar en el momento de la presentación de la reclamación o queja por cualquier de los medios admitidos por parte de este Reglamento.

#### **Artículo 20. Finalización y notificación**

Concluida la tramitación que exija la queja o reclamación, de acuerdo con las previsiones del presente Reglamento, el SAC dictará su decisión final, que recogerá con claridad las conclusiones que alcance respecto de las cuestiones planteadas en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de la transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros que sean relevantes para el caso.

Las decisiones serán siempre motivadas y, en los casos en que se aparte de los criterios sustentados en previos expedientes similares, explicitarán las razones que fundamenten el cambio de criterio.

Las decisiones se notificarán a las partes afectadas en el plazo de los diez (10) días naturales siguientes a su fecha. En el caso del reclamante, se le notificarán en la forma que haya indicado en su escrito inicial y de acuerdo con los mismos requisitos y condiciones previstos para la presentación de las quejas y reclamaciones.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y de reclamaciones mencionaran expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en el caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España.

#### **Artículo 21. Efectos de la resolución para el reclamante**

La resolución emitida por el SAC no supondrá una vinculación obligatoria por parte del reclamante ya que aun aceptando la misma, podrá iniciar cuantas actuaciones administrativas o las acciones judiciales que estime oportunas.

En el caso de reclamaciones presentadas por consumidores, el plazo máximo en el que podrán presentar una reclamación ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones será de un (1) año desde la fecha de presentación de la reclamación ante el SAC de HONDA FINANCE ESPAÑA

#### **Artículo 22. Efectos de la resolución para HONDA FINANCE ESPAÑA**

La resolución dictada por el SAC vinculará a HONDA FINANCE ESPAÑA en los términos y con el alcance previsto en la normativa referida en el artículo 1 del presente Reglamento. El plazo

para la ejecución se contará a partir del día en que el SAC notifique a la Entidad la aceptación de las pretensiones del reclamante.

En todo caso, la decisión final del SAC concluirá sus actuaciones respecto de la queja y reclamación de que se trate, que no podrá ser replanteada ni reformulada de nuevo, sin perjuicio de que, una vez recibida la decisión, las partes ejerciten las acciones que les correspondan legalmente.

## **TÍTULO VI – INFORME ANUAL**

### **Artículo 23. Del Informe Anual**

Dentro del primer trimestre de cada año, este Servicio de Atención al Cliente presentará ante la Dirección general de la sucursal un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- (i) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de no admisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importe afectados;
- (ii) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable del reclamante;
- (iii) Criterios generales contenidos en las decisiones; y
- (iv) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Asimismo, se deberá incluir un resumen del informe en la memoria anual de la Entidad.

## **TÍTULO VII – OTRAS DISPOSICIONES**

### **Artículo 24. Relaciones con el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España**

Este SAC, a través de su Titular, atenderá los requerimientos que el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España, o cualquiera otro organismo, pueda efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

Asimismo, el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones junto con la Entidad 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.

### **Artículo 25. Verificación del Reglamento**

Se hace constar que tras la aprobación del presente Reglamento por la Dirección General de la sucursal o en su caso, posteriores modificaciones, éste será sometido a la verificación por parte de Banco de España.