

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL  
CLIENTE/USUARIO DE SERVICIOS  
FINANCIEROS

**BNP PARIBAS ESPAÑA, S.A.**

## INDEX

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>3. REQUISITOS Y DEBERES DEL DPTO. DE ATENCIÓN AL CLIENTE:.....</b>                                      | <b>4</b>  |
| 3.1 DEBER DE ATENDER Y RESOLVER LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES. ....   | 4         |
| 3.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....   | 5         |
| 3.3 MANDATO.....   | 6         |
| 3.4 COORDINACIÓN CON LOS RESTANTES SERVICIOS COMERCIALES U OPERATIVOS .....                                | 7         |
| 3.5 DEBERES DE INFORMACIÓN.....  | 7         |
| <b>4. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES .....</b> | <b>8</b>  |
| 4.1 FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.....                         | 8         |
| 4.1.1 <i>Reclamaciones/quejas genéricas, no dirigidas expresamente al DAC.....</i>                         | <i>8</i>  |
| 4.1.2 <i>Reclamaciones/quejas dirigidas expresamente al DAC.....</i>                                       | <i>9</i>  |
| 4.2 ADMISIÓN A TRÁMITE. ....   | 10        |
| 4.3 TRAMITACIÓN.....   | 12        |
| 4.4 ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO.....  | 12        |
| 4.5 FINALIZACIÓN.....  | 13        |
| <b>5. INFORME ANUAL: CONTENIDO .....</b>   | <b>13</b> |
| <b>6. VALIDACIÓN POR EL BANCO DE ESPAÑA .....</b>  | <b>14</b> |

## **1. Introducción**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente/Usuario de servicios financieros 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, la Orden ECO/734/2004 del 11 de Marzo sobre los Departamentos y servicios de Atención al Cliente y el defensor del cliente de las Entidades Financieras, con el objeto de formalizar la creación de un Departamento de Atención al Cliente (DAC en adelante) de BNP Paribas España, S.A. al que se adhieren otras entidades del Grupo BNP Paribas (en adelante, Grupo BNPP) en España.

La normativa mencionada regula asimismo, junto con 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, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, la eventual presentación de reclamaciones y quejas ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

## **2. Objeto y Ámbito de Aplicación**

El presente Reglamento para la Defensa del Usuario de servicios financieros prestados por la entidad redactado como consecuencia de las obligaciones legales mencionadas en el capítulo introductorio, tiene como objeto regular la creación y procedimientos aplicables al DAC creado en BNP Paribas España, S.A., y al que se adhieren las Entidades que figuran en el Anexo 1.

Este reglamento se aplicará a todas las quejas o reclamaciones recibidas en cualquiera de las entidades sometidas al Reglamento cuando sean presentadas ante el DAC o, no habiéndolo sido, no sean resueltas a favor del usuario de servicios financieros prestados por la entidad, y sean por tanto trasladadas al citado Departamento. Por tanto las obligaciones recogidas en este Reglamento estarán referidas a 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 las entidades sometidas al Reglamento,

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 los usuarios de servicios financieros prestados por la entidad o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

No obstante, quedarán fuera del ámbito del Reglamento, y por tanto excluidas de la competencia del DAC:

- a) Las relaciones laborales de las entidades con sus empleados
- a) Las relaciones de las entidades con sus accionistas y proveedores (en lo concerniente exclusivamente a dicha relación, pero sin excluir a dichos colectivos en el caso de prestación de servicios bancarios a los mismos, en cuyo caso sí entrarían dentro del ámbito de aplicación del presente reglamento)
- b) Las cuestiones que se refieran a las decisiones relativas a conceder o no un crédito o a efectuar o no cualquier otro contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones (esta exclusión no afectará a las cuestiones formuladas por negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte de las entidades)

### **3. Requisitos y Deberes del Dpto. de Atención al Cliente:**

#### ***3.1 Deber de atender y resolver las quejas y reclamaciones.***

Las entidades sometidas al Reglamento estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes/usuarios de servicios financieros les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

En este sentido, se entenderá por 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 la entidad financiera contra la que se formula la queja.

Se entenderá por 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 la entidad financiera

reclamada que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por la entidad reclamada, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

La resolución de dichas quejas/ reclamaciones se articulará básicamente:

- a) A través del DAC cuando vengan expresamente dirigidas al mismo,
- b) Según los procedimientos al efecto en vigor de cada entidad, cuando dichas quejas o reclamaciones no vengan dirigidas expresamente al DAC, aunque en el caso de no ser resueltas a favor del usuario de servicios financieros por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, deberán ser remitidas al DAC a la mayor brevedad, para su efectiva tramitación. Se deberá considerar que para el cómputo del plazo de 2 meses para la resolución de la reclamación/queja se deberá consignar la fecha de recepción en la Entidad.

### **3.2 Estructura Organizativa**

Las entidades del Grupo BNPP, al formar parte del mismo grupo económico se adhieren al DAC de BNP Paribas España, S.A. que será válido para todas las entidades del Grupo que se adhieren, de acuerdo con la habilitación del art 4 de la Orden ECO/734/2004 de 11/03. Dicha función vendrá desarrollada por el Departamento de Cumplimiento Normativo, cuyo Director será el Responsable del DAC, quien, tal como prescribe la legislación en vigor, deberá siempre ser encarnado por una persona de reconocido prestigio y honorabilidad empresarial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. El Departamento de Cumplimiento Normativo no depende orgánicamente de ninguna entidad y es una función que da servicio a todas las entidades del Grupo, mediante la correspondiente firma de acuerdos de colaboración (SLA's).

Asimismo, se garantizará en todo momento que dicho DAC está dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Se han adoptado las medidas necesarias para separar el DAC de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantiza que la toma de decisiones se hace con completa independencia y autonomía, y exenta de conflictos de interés. De hecho el titular del DAC depende funcionalmente del Director de Territorio en España, sin ningún vínculo o supeditación a ninguna otra división comercial u operativa.

El titular del citado DAC deberá atender y resolver las quejas y reclamaciones que se sometan a su consideración, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección del cliente/usuario de servicios financieros y de las buenas prácticas y usos financieros.

Tanto la designación del titular del DAC como la aprobación del presente Reglamento por el Consejero Delegado de BNP Paribas España SA serán siempre comunicadas al Banco de España, y en su caso, al resto de supervisores de la entidad.

Asimismo se comunicará la adhesión a dicho DAC y reglamento del resto de entidades del Grupo BNP Paribas sometidas al Reglamento. El órgano interno competente para adherirse será el director de cada una de las entidades.

### **3.3 Mandato**

El titular del DAC tendrá un mandato anual, renovable tácitamente cada año.

Serán causas de incompatibilidad y cese cualquier hecho que ponga en duda su honorabilidad e imparcialidad a la hora de ejercer su mandato. Sin ser exhaustiva la relación, se enumeran posibles causas objetivas de incompatibilidad y cese:

- una manifiesta falta de ecuanimidad a la hora de resolver las reclamaciones/quejas
- la falta de diligencia a la hora de cumplir con lo estipulado en el presente reglamento, siempre que sea por causa o motivo justificado
- haber sido condenado en sentencia firme por delito doloso
- cualquier tipo de incapacidad sobrevenida

Para dicha posición sólo se podrá elegir una persona con reconocida experiencia en el sector financiero, y que haya venido desempeñando funciones relacionadas con la actividad financiera propia de cualquiera de las Entidades del Grupo.

### **3.4 *Coordinación con los restantes servicios comerciales u operativos***

Para asegurar la debida coordinación entre todos los Dptos de las entidades a los cuales presta servicio el DAC se subraya el deber de todos los departamentos y servicios de dichas entidades de facilitar a dicho órgano competente para las quejas y reclamaciones, cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones. En el marco de dicha colaboración dichos Dptos o servicios tendrán la obligación de remitir en un plazo máximo de diez días desde la petición cursada por el DAC la información requerida.

Las relaciones entre el Dpto de Atención al Cliente y los restantes departamentos y servicios de las entidades a las cuales presta servicio deberán ser fluidas y respetar en todo momento los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación. Cualquier disfunción en este sentido deberá ser puesta de manifiesto por el titular del Dpto de Atención al Cliente al Director de Territorio, así como a los respectivos responsables del departamento o servicio afectado.

### **3.5 *Deberes de información***

El presente reglamento tendrá carácter público. Los clientes/usuarios de servicios financieros prestados por las entidades que soliciten su consulta tendrán derecho a efectuarla en cualquiera de las oficinas de las entidades sujetas al presente Reglamento, así como por medios telemáticos.

Las entidades sometidas al presente Reglamento pondrán a disposición de sus clientes/usuarios de servicios financieros prestados por las entidades, 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 DAC 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/usuarios de servicios financieros, en el plazo de dos meses desde su presentación ante cualquier instancia de la entidad.
- c) Referencia al derecho que asiste al cliente/usuario de servicios financieros prestados por la entidad de acudir al Servicio de Reclamaciones de la institución supervisora que corresponda - con especificación de su dirección postal y electrónica - tanto en el caso de disconformidad con la resolución, como en el caso de ausencia de resolución (en este último caso tras acreditar haber transcurrido 2 meses de plazo desde la presentación de la queja o reclamación e independientemente de que se dirija expresamente al DAC o no). También se aludirá a la necesidad de agotar la vía del DAC para poder formular las quejas o reclamaciones ante dichos Servicios de Reclamaciones.
- d) El presente reglamento.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros prestados por la entidad de servicios financieros.

Asimismo, 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 de la institución supervisora correspondiente.

#### **4. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones**

##### ***4.1 Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones***

###### **4.1.1 Reclamaciones/quejas genéricas, no dirigidas expresamente al DAC**

Las quejas y reclamaciones recibidas, que no vayan dirigidas expresamente al DAC, serán resueltas según los procedimientos al



efecto en vigor en cada Entidad. Cuando dichas reclamaciones/quejas no sean resueltas a favor del cliente/usuario de servicios financieros por la propia oficina o servicio objeto de la reclamación/queja, éstas serán remitidas al DAC, a la mayor brevedad, y serán resueltas según el presente Reglamento. Se deberá considerar que para el cómputo del plazo de 2 meses para la resolución de la reclamación/queja se deberá consignar la fecha de recepción en la Entidad.

#### 4.1.2. Reclamaciones/quejas dirigidas expresamente al DAC

La presentación de las quejas y reclamaciones ante el DAC 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), en cualquier oficina abierta al público de cualquiera de las entidades sujetas.

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 un pronunciamiento.
- c) Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

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

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el DAC o en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin, que figura en el Anexo 2.

No obstante para la presentación de quejas y reclamaciones por correo electrónico deberán de cumplirse las exigencias de la Ley 59/2003, de 19 de Diciembre, de firma electrónica.

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

El DAC dispondrá de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación de la queja o reclamación en la Entidad, para dictar un pronunciamiento.

En caso de disconformidad con el pronunciamiento del DAC, el cliente/usuario de servicios financieros puede acudir al Servicio de Reclamaciones de la institución supervisora correspondiente, nada más recibir el pronunciamiento.

En caso de ausencia de resolución por parte del DAC, el cliente/usuario de servicios financieros puede acudir al Servicio de Reclamaciones de la institución supervisora correspondiente una vez transcurridos 2 meses de plazo desde la presentación en la entidad de la queja o reclamación.

#### **4.2 Admisión a trámite.**

Recibida la queja o reclamación por la entidad, en el caso de que no hubiera sido ya resuelta a favor del cliente/usuario de servicios financieros por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al DAC a la mayor brevedad, y se procederá, por parte de éste, a la apertura del correspondiente expediente. En todo caso se acusará recibo por escrito para dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del mencionado plazo de respuesta, consignando como fecha de recepción la fecha de presentación en la Entidad de la queja o

reclamación. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad. 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 DAC 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, sin perjuicio de que en el caso de que el reclamante la aportara en un momento posterior, se procedería a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos

El DAC 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 apdo 2 del artículo 2 de la OM ECO/734/2004.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo usuario de servicios financieros prestados por la entidad en relación a los mismos hechos
- e) Cuando hubieran transcurrido más de dos años desde que el usuario de servicios financieros prestados por la entidad tuvo conocimiento de los hechos objeto de la queja o reclamación.

Cuando el DAC tenga 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.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante 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.

#### **4.3 Tramitación.**

El DAC podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

La Entidad afectada contará con un plazo de diez días naturales para presentar sus alegaciones, y responder con los elementos de información requeridos por el DAC.

#### **4.4 Allanamiento y desistimiento.**

Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al DAC 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.

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 DAC podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección del cliente/usuario de servicios financieros y de las buenas prácticas y usos financieros.

#### **4.5 Finalización.**

El expediente deberá finalizar en cualquier caso en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación se reciba en la entidad. 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 los clientes/ usuarios de servicios financieros aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En sus respuestas, el DAC incluirá siempre la siguiente cláusula: "Le informamos, no obstante, de que existe un Servicio de Reclamaciones de la institución supervisora que corresponda, al cual podría dirigirse en el caso de disconformidad con el resultado de este pronunciamiento".

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

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 Ley 59/2003 de 19 de Diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación. Asimismo se enviará simultáneamente una copia de dicha notificación a la Entidad objeto de la reclamación o queja.

#### **5. Informe anual: Contenido**

Dentro del primer trimestre de cada año, el DAC presentará ante el consejo de administración u órgano equivalente (Comité de Dirección del Grupo BNP Paribas), un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que tendrá 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 resoluciones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante,
- c) criterios generales contenidos en las resoluciones,
- d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Asimismo en virtud del art 17.2 de la Orden ECO/734/2004 las entidades del grupo deberán incluir en su Memoria Anual, al menos un resumen del Informe Anual del DAC.

## **6. Validación por el Banco de España**

El presente Reglamento, así como sus posibles modificaciones, deberá someterse a la verificación del Banco de España, como supervisor de la entidad dominante del Grupo BNPP, y en virtud del art. 8.4 de la Orden ECO/734/2004.

### **Anexo 1. Entidades adheridas al DAC creado en BNP Paribas España, S.A.**

- BNP Paribas, Sucursal en España
- BNP Paribas Securities Services, Sucursal en España
- BNP Paribas Gestión de Inversiones SGIIC SA
- BNP Paribas Factor, Sucursal en España
- BNP Paribas Fortis SA/NV, SE

### **Anexo 2. Dirección de correo electrónico**

Se habilita para la presentación de quejas y reclamaciones la dirección de correo electrónico *atencioncliente@bnpparibas.com*