

# Reglamento para la defensa del cliente en España del Grupo BBVA

BBVA tiene como uno de sus principales objetivos estratégicos establecer una relación duradera y recíprocamente satisfactoria con sus clientes. La consecución de este objetivo impone, entre otras actuaciones, alcanzar un elevado nivel de calidad en la prestación de servicios que satisfaga las aspiraciones de la clientela y destaque al Grupo frente a sus competidores.

El procedimiento de atención de las quejas y reclamaciones de los clientes constituye un elemento básico para mejorar la calidad del servicio, siempre que proporcione un cauce sencillo para resolver rápidamente y con garantías aquellos casos en los que el cliente considera que no ha recibido el servicio que esperaba y constituya una fuente sustancial de aprendizaje que permita corregir en el futuro los errores que pudieran haberse cometido.

Todas las sucursales y todos los centros operativos que prestan servicio al cliente han de esforzarse en atender a éste con amabilidad y prontitud, esforzándose en proporcionar el servicio que el cliente espera de un grupo financiero como BBVA.

El Grupo cuenta con un Servicio de Atención al Cliente y también con un Defensor del Cliente, persona de notorio prestigio e independencia, que garantizan la correcta protección de los derechos de los clientes.

BBVA cuenta con un Reglamento para la Defensa del Cliente en España del Grupo BBVA adaptado a las exigencias de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (publicada en el Boletín Oficial del Estado de 24 de marzo de 2004) que va evolucionando para ajustarse a la realidad del Grupo BBVA en España y a las lecciones que la experiencia nos ha venido enseñando; siempre con el objetivo de mejorar los procedimientos de resolución de quejas y reclamaciones, definir con mayor precisión los ámbitos de competencia del Defensor del Cliente e incrementar la eficiencia del Servicio.

El Reglamento establece un sistema integrado para la resolución de las quejas y reclamaciones de cualquier entidad del Grupo BBVA que preste sus servicios en España. De esta manera, afecta no sólo a la entidad cabecera del Grupo sino también a aquéllas que presten servicios susceptibles de originar quejas y reclamaciones de clientela enmarcables en el ámbito de la Orden Ministerial.

El procedimiento para tramitar las quejas y reclamaciones es único para todo el Grupo y se ajustará a las siguientes reglas:

El Servicio de Atención al Cliente es un servicio interno del Grupo que dispondrá de autonomía suficiente para que sus decisiones no puedan verse afectadas por conflictos de interés y contará con medios materiales y humanos que le permitan adoptar una resolución adecuada y rápida.

Las quejas y reclamaciones que este Servicio crea que procede desestimar y se encuentren dentro del ámbito de competencias del Defensor señalado en el presente Reglamento, así como las que por razón de su contenido o complejidad aconsejen a juicio del Servicio su sometimiento al criterio del Defensor del Cliente, se trasladarán de modo automático a dicho Defensor, personalidad independiente del Grupo y con prestigio profesional que, ayudada por los recursos que precise, resolverá en el sentido que estime oportuno. Ello no obstante, el Servicio de Atención al Cliente resolverá directamente, con independencia de su cuantía, las quejas y reclamaciones que deba desestimar de conformidad con los criterios consolidados del Defensor. Igualmente el Defensor resolverá en segunda instancia las quejas y reclamaciones que estando dentro de los límites que indica el presente Reglamento en el artículo 4.2.c) hayan sido inicialmente desestimadas por el Servicio y los clientes y usuarios decidan voluntariamente someter a su conocimiento. Esta opción se establece, obviamente, sin perjuicio del derecho de los clientes y usuarios de acudir directamente a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y o a la Dirección General de

Seguros y Fondos de Pensiones desde el momento en que se haya pronunciado el Servicio de Atención al Cliente.

El Reglamento regula este sistema integrado para la defensa del cliente en dos capítulos:

El capítulo primero regula los aspectos generales del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente, detallando sus características y delimitando sus respectivas competencias en la resolución de dichas quejas y reclamaciones.

El capítulo segundo regula el procedimiento concreto para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones de los clientes.

## CAPÍTULO I

### Servicio de Atención al Cliente y Defensor del Cliente.

#### Artículo 1º. Sistema Integrado de Defensa del Cliente. Ámbito de actuación.

1. Todas las entidades, sucursales y todos los centros operativos del Grupo BBVA que prestan servicio al cliente han de esforzarse en atender a éste con amabilidad y prontitud, esforzándose en proporcionar el servicio que el cliente espera de un grupo financiero como BBVA.

2. Al Servicio de Atención al Cliente y al Defensor del Cliente, comunes para todo el Grupo en España, corresponde, conforme a las competencias y procedimiento establecidos en el presente Reglamento, atender y resolver las quejas y reclamaciones de los clientes o usuarios, tanto personas físicas como jurídicas, españolas o extranjeras, en relación con los productos y servicios comercializados y contratados en territorio español por las entidades del Grupo BBVA que resulten sujetas a este Reglamento conforme a su artículo 8.

Las quejas y reclamaciones habrán de referirse a los intereses y derechos legalmente establecidos a favor de los clientes derivados de la normativa de transparencia y protección de la clientela; de los contratos suscritos o de las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros y, singularmente, del principio de equidad.

Quedarán excluidas del presente Reglamento las quejas y reclamaciones formuladas por quienes no acrediten haber recibido algún servicio o mantener o haber mantenido una relación contractual directa con cualquier entidad del Grupo BBVA sujeta a este Reglamento.

3. El Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente desempeñarán sus funciones para todas las entidades del grupo BBVA en España, conforme a lo dispuesto en el artículo 8. En los contratos de seguro también atenderán las quejas y reclamaciones de los terceros perjudicados, siempre que se refieran a contratos suscritos con entidades u oficinas sitas en territorio español.

El Defensor del Cliente asumirá la función de Defensor del Partícipe.

#### Artículo 2º. Quejas y Reclamaciones excluidas por su objeto.

No son competencia del Servicio de Atención del Cliente ni del Defensor del Cliente las quejas y reclamaciones que no se comprendan en el ámbito establecido en el artículo 1.2 precedente y, en particular, las derivadas de:

- a) Las relaciones de las entidades con sus accionistas, como tales.
- b) Las relaciones laborales de las entidades con sus empleados.
- c) Las relaciones de las entidades con sus proveedores.
- d) Las prestaciones de servicios o productos realizadas por entidades del Grupo que no se encuentren sujetas al Reglamento, según su artículo 8, y las quejas o reclamaciones formuladas por quienes no tengan la consideración de clientes o usuarios.
- e) Los productos y servicios comercializados o contratados fuera del territorio español.
- f) Las quejas o reclamaciones cuyo conocimiento competa a órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o se encuentren pendientes de resolución o litigio.
- g) Aquellas quejas o reclamaciones que planteen controversias sobre hechos cuya prueba únicamente puede ser realizada

en vía judicial o cuya resolución requiera necesariamente la valoración de expertos con conocimientos especializados en una materia técnica ajena a la normativa sobre transparencia y protección de la clientela o a las buenas prácticas y usos financieros.

- h) Las quejas o reclamaciones que se refieran a facultades comerciales discrecionales de las entidades sujetas, tales como la decisión de concertar o no operaciones, contratos o servicios con una persona determinada, el contenido de sus pactos y condiciones, o la dotación de medios humanos, mecánicos o técnicos de sus oficinas, salvo en el caso de que la queja o reclamación se produzca por demora o negligencia en la toma de decisiones por BBVA o por la entidad del Grupo que corresponda.

### **Artículo 3º. El Servicio de Atención al Cliente. Configuración y Competencias.**

1. El Servicio de Atención al Cliente se configura como un departamento especializado y autónomo del Grupo BBVA que tiene encomendada la función de tramitar, conforme al presente Reglamento, las quejas y reclamaciones de los clientes.

2. El Servicio de Atención al Cliente resolverá con autonomía las quejas y reclamaciones y se encontrará separado de los restantes servicios comerciales u operativos de cualquiera de las entidades sujetas, con el fin de evitar conflictos de interés.

Estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios y adecuados para el cumplimiento de sus funciones y adoptará las medidas de formación necesarias para que su personal disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes, las obligaciones derivadas de los contratos de productos y servicios y las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros.

El Servicio establecerá los procedimientos adecuados con las entidades y unidades de negocio para que los requerimientos de información que realice se atiendan conforme a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

3. El Servicio será competente para analizar y resolver todas las quejas y reclamaciones que reciba y se encuentren dentro del ámbito objetivo de este Reglamento, conforme a sus artículos 1º y 2º, excepto las que competan al Defensor del Cliente como Defensor del Partícipe en los planes de pensiones individuales, que se sujetarán a su régimen normativo específico.

Ello no obstante, el Servicio trasladará al Defensor todas las quejas y reclamaciones que el Servicio entienda que procede desestimar y por cuyo importe se encuentren en el ámbito de las competencias del Defensor de acuerdo con lo establecido en el artículo 4.2.b) siguiente, salvo que existiera al respecto criterio consolidado del Defensor, en cuyo caso resolverá directamente el Servicio, pudiendo desestimar directamente la queja o reclamación.

### **Artículo 4º. El Defensor del Cliente. Configuración y competencias.**

1. El Defensor del Cliente será una persona de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero, nombrada por el Consejo de Administración de BBVA.

2. El Defensor del Cliente desempeñará, con total independencia respecto a las entidades sujetas al presente Reglamento y plena autonomía en cuanto a los criterios y directrices que aplique, las siguientes funciones:

- a) Conocer y resolver las quejas o reclamaciones que se presenten por los partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones individuales, que sean competencia del Defensor del Partícipe conforme a la normativa de planes y fondos de pensiones.
- b) Conocer y revisar para su estudio y resolución las quejas y reclamaciones de cuantía inferior a 100.000 € que, una vez analizadas, el Servicio entienda que deben ser desestimadas, siempre que superen las cuantías siguientes:
  - 2.000 euros, si el cliente es una persona física.
  - 5.000 euros, si el cliente es una persona jurídica.

En el caso de seguros, tanto si el reclamante es persona física como jurídica, las cuantías serán las siguientes:

- 75.000 euros, en el caso de un seguro de vida.
- 5.000 euros, en el caso de seguros que no sean de vida.

En cualquier caso, serán competencia del Defensor, que decidirá en primera instancia, aquellos asuntos que, aun siendo

de cuantía inferior o superior a los límites expuestos, el Servicio decida someterle por considerarlos de especial complejidad.

- c) Conocer y resolver, en segunda instancia, las quejas o reclamaciones que dentro de los límites cuantitativos citados en la letra b) anterior los clientes decidan voluntariamente someter a su consideración tras haber obtenido una resolución desestimatoria dictada por el Servicio de Atención al Cliente. Esta opción de los clientes se entiende sin perjuicio de la posibilidad de acudir directamente a 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 desde el momento en que se produzca la resolución del Servicio de Atención al Cliente.

En los casos previstos en el apartado b) de este artículo, el Servicio instruirá la queja o reclamación, recabará las alegaciones de la oficina o centro afectado, formulará una opinión motivada sobre todos los puntos suscitados por el reclamante y elevará al Defensor el expediente completo así instruido a la mayor brevedad y, en todo caso, dentro de los primeros treinta días naturales desde la presentación de la queja o reclamación, para que aquél decida finalmente, dentro del plazo máximo fijado para la resolución de las quejas o reclamaciones previsto en el artículo 16 de este Reglamento.

- d) Promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela, así como de las buenas prácticas y usos financieros.
- e) Actuar como mediador entre los clientes y las Entidades sujetas, en orden a obtener un arreglo amistoso entre ambos en aquellos asuntos que sean de su competencia.
- f) Presentar ante el Consejo de Administración de BBVA o de los órganos de administración de las Entidades sujetas, o, en su caso, ante la persona u órgano que las entidades hayan designado para las relaciones con el Defensor, informes, recomendaciones o sugerencias en todos aquellos aspectos que estén dentro de sus atribuciones y que, en opinión del Defensor del Cliente, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y de la mutua confianza que deben existir entre las Entidades y sus clientes. Con carácter general, estos informes formarán parte del informe anual regulado en el artículo 5 de este Reglamento.

3. Las decisiones que adopte el Defensor en las quejas o reclamaciones de las que conozca conforme a los apartados a, b y c del número anterior y sean favorables al reclamante, vincularán a la correspondiente entidad sujeta, sin que ello sea obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

4. La oficina del Defensor del Cliente dispondrá de los medios humanos, materiales, técnicos, y organizativos que sean necesarios y adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

5. El Defensor del Cliente, en cualquier momento, y con independencia de la existencia o no de queja o reclamación concreta, podrá dirigirse al Servicio de Atención al Cliente solicitando información sobre aquellos aspectos generales o concretos de la actividad de la entidad que hubieran merecido su atención y que, a su juicio, resultaren de interés para los derechos de los clientes. Estas solicitudes deberán ser contestadas por la entidad en el plazo máximo de un mes.

#### **Artículo 5º. Memorias del Defensor del Cliente y del Servicio de Atención al Cliente.**

1. El Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente presentarán, ante el Consejo de Administración de BBVA dentro del primer trimestre de cada año, una memoria explicativa conjunta o separada de todas las entidades del Grupo BBVA incluidas en el ámbito de este Reglamento, que contenga la información indicada en los puntos a), c) y d) del apartado 2 siguiente y la información estadística del carácter favorable o desfavorable de las decisiones para los reclamantes.

2. En el mismo término, el Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente presentarán, ante el órgano de administración de cada entidad sujeta y respecto de los asuntos que a cada una de ellas corresponda, una memoria explicativa del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente. Dicho informe, del que se integrará un resumen en la memoria anual de la entidad, deberá tener, como mínimo, el siguiente contenido:

- 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 cuantía e importes afectados.
- b) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante, o de los casos en que simplemente se suministró información o aclaraciones.

- 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.

### **Artículo 6º. Nombramiento del Defensor del Cliente y del Director del Servicio de Atención al Cliente. Duración del mandato.**

1. El Consejo de Administración de BBVA designará al Defensor del Cliente y al Director del Servicio de Atención al Cliente. La duración del nombramiento será de tres años en el caso del Defensor del Cliente y dos años en el caso del Director del Servicio de Atención al Cliente, si bien los designados podrán ser renovados para el cargo por sucesivos plazos de tres y dos años, respectivamente, sin límite.

2. Ambos nombramientos recaerán en personas con honorabilidad comercial y profesional, que 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 a las buenas prácticas comerciales y financieras, y que posean conocimiento y experiencia adecuados por haber desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de las entidades sujetas.

El Defensor del Cliente deberá ser, además, una persona independiente del Grupo, que cuente con un reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero.

3. En ambos casos, la designación será comunicada a 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 y a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan.

### **Artículo 7º. Incompatibilidades, prohibiciones y cese de los titulares.**

1. El ejercicio de las funciones de Director del Servicio de Atención al Cliente y de Defensor del Cliente será incompatible con el ejercicio de actividades para o por cuenta de entidades financieras competidoras ajenas al Grupo BBVA.

El desempeño de la función de Defensor del Cliente será incompatible con la prestación de cualquier otro tipo de servicios, distintos a los que consistan precisamente en los previstos en este Reglamento, a entidades del Grupo BBVA, ya sean de carácter laboral, profesional o mercantil.

2. Será inelegible como Defensor quien hubiese estado vinculado laboral o profesionalmente con entidades del Grupo BBVA dentro de los dos años anteriores a su nombramiento.

3. El Director del Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente cesarán en el ejercicio de sus funciones cuando concurra alguna de las siguientes causas:

- a) Expiración del plazo de su nombramiento o renovación, en su caso.
- b) Incapacidad sobrevenida o concurrencia de cualquiera de las causas de incompatibilidad o de prohibición anteriormente indicadas.
- c) Haber sido condenado en sentencia firme por delito doloso.
- d) Renuncia presentada ante el Consejo de Administración de BBVA.
- e) Acuerdo motivado del Consejo de Administración de BBVA, basado en causas objetivas y graves y,
- f) En el caso del Director del Servicio de Atención al Cliente, además, el reconocimiento por parte del mismo de la incompatibilidad de su puesto con una nueva responsabilidad o cargo en la estructura organizativa del Grupo BBVA.

### **Artículo 8º. Entidades sujetas.**

1. Podrán vincularse al presente Reglamento todas las entidades que, formando parte del Grupo Consolidado BBVA, entendido en el sentido que recoge el artículo 4 de la Ley del Mercado de Valores, tengan su domicilio en España y pertenezcan a alguna de las siguientes categorías:

- a) Entidades de crédito.
- b) Empresas de servicios de inversión.
- c) Sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva.
- d) Entidades aseguradoras.
- e) Entidades gestoras de fondos de pensiones.
- f) Sociedades de correduría de seguros.
- g) Sucursales en España de las entidades enumeradas en los párrafos anteriores con domicilio social en otro Estado.
- h) Sociedades de tasación.
- i) Sociedades con establecimientos abiertos al público para el cambio de moneda extranjera autorizados para operaciones de venta de billetes extranjeros o gestión de transferencias con el exterior.
- j) Otras sociedades o entidades que tengan por objeto la prestación de servicios financieros.
- k) Cualesquiera otras entidades sujetas a la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, o la normativa que la modifique o sustituya.

2. Las entidades que reúnan las características del apartado 1 de este artículo quedarán vinculadas desde el momento en que su órgano de administración se adhiera al presente Reglamento. Con la adhesión a este Reglamento las entidades sujetas asumirán, sin necesidad de realizar manifestación expresa al efecto, que el Defensor del Cliente y el Director del Servicio de Atención al Cliente del Grupo BBVA sean los designados en cada momento por Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.

3. El Reglamento dejará de ser de aplicación a las entidades desde el momento en que dejen de pertenecer al Grupo BBVA.

## **Artículo 9º. Deberes de las entidades sujetas.**

1. Las Entidades sujetas adoptarán las medidas oportunas para:

- Colaborar con el Servicio de Atención al Cliente y Defensor del Cliente en todo aquello que permita un mejor desempeño de sus funciones y, muy especialmente, en facilitarles a la mayor brevedad posible cuanta información soliciten relativa a las materias que entran dentro de sus funciones.
- Cuidar de que todas las oficinas, departamentos y servicios de las Entidades colaboren con el Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente cuando fueren requeridos para ello y den rápido cumplimiento a las decisiones que les vinculen.
- Garantizar la autonomía e independencia del Servicio de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente.

2. Tanto el Servicio como el Defensor del Cliente podrán dirigirse directamente a las distintas oficinas, departamentos y servicios de la correspondiente entidad sujeta para obtener los documentos, informes y datos que precisen para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

3. Las entidades sujetas deberán tener a disposición de sus clientes en sus oficinas, así como en su página web, en el caso de que realicen contratos por medios telemáticos, información sobre la existencia del Servicio de Atención al Cliente, y del Defensor del Cliente, con la dirección postal y electrónica de ambos.

Asimismo, deberán incluir en la información la dirección de 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 con la dirección postal y electrónica de los mismos para el supuesto que los clientes consideren necesario acudir a ellos, sea por disconformidad con la resolución o porque haya transcurrido el plazo máximo previsto en el artículo 16 de este Reglamento desde la fecha de presentación de la queja o reclamación sin que haya sido resuelta.

Las entidades tendrán a disposición de los clientes que así lo soliciten un ejemplar del presente Reglamento.

## CAPÍTULO II

### Procedimiento para la tramitación de las quejas y reclamaciones.

#### Artículo 10°. Unicidad del procedimiento.

El procedimiento establecido en este capítulo será aplicable a todas las quejas y reclamaciones que presenten los clientes y los usuarios de los servicios del Grupo, con independencia de a qué órgano competa su resolución.

#### Artículo 11°. Forma de las notificaciones y requerimientos.

Las notificaciones y requerimientos que el Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente deban realizar al reclamante se practicarán en la forma designada expresamente por el cliente y, en su defecto, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

#### Artículo 12°. Presentación de las quejas y reclamaciones: Forma, lugar y plazo.

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.

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, aunque tanto el Servicio de Atención al Cliente como el Defensor del Cliente podrán adoptar criterios flexibles en la aceptación de dichas quejas o reclamaciones si no cumplieran con todas las exigencias de la citada ley.

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 representa, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad o del pasaporte 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 y de la cuantía económica reclamada, en su caso.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación y especificación de la entidad a la que pertenecen.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté 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 que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación y, en su caso, el documento que acredite la representación.

3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, ante el Defensor del Cliente (en ambos casos en sus direcciones postal o electrónica), en cualquier oficina abierta al público de la entidad reclamada, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad sujeta haya habilitado a este fin.

#### Artículo 13°. Admisión a trámite.

1. Recibida la queja o reclamación por la entidad, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente, quien la remitirá, a su vez, al Defensor del Cliente, en los casos de su exclusiva competencia de acuerdo con la letra a) y la letra c) del apartado 2 del artículo 4º del presente Reglamento. Si la queja o reclamación hubiera sido presentada ante el Defensor del Cliente no tratándose de un asunto de su exclusiva competencia, se remitirá por éste al Servicio de Atención al Cliente.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de finalización del expediente previsto en el artículo 16 de este Reglamento comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en el Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, Defensor del Cliente.

En todo caso, se acusará recibo por escrito al reclamante y se dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

2. Si el Servicio de Atención al Cliente no encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no se pudieran establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para aclarar los hechos o completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite, todo ello sin perjuicio del derecho que pudiera corresponder al cliente para la presentación de una nueva queja o reclamación al respecto en los términos que establece el presente Reglamento.

El plazo empleado por el reclamante para aclarar los hechos y/o completar la documentación a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo máximo previsto en el artículo 16 de este Reglamento para resolver la queja o reclamación.

3. El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

- a) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación algún recurso o acción cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando la cuestión se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto o materia objeto de la misma haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- b) 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 supuestos establecidos en el artículo 1º de este Reglamento.
- c) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente con relación a los mismos hechos.
- d) Cuando se trate de quejas o reclamaciones excluidas de su conocimiento conforme al artículo 2 de este Reglamento.
- e) Cuando el plazo transcurrido desde la comisión de los hechos reclamados hasta la fecha de presentación de la queja o reclamación sea superior a cinco años.
- f) Cuando la queja o reclamación se hubiere presentado con omisión de los datos esenciales no subsanables o cuando no se hubiere concretado el motivo de la queja.
- g) Cuando las quejas o reclamaciones las efectúen quienes no sean clientes ni usuarios de la entidad.

4. 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 naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

5. Respecto de las quejas o reclamaciones detalladas en la letra a) y la letra c) del apartado 2 del artículo 4º corresponderá al Defensor del Cliente el análisis de la admisión a trámite conforme a lo anteriormente indicado.

#### **Artículo 14º. Tramitación.**

1. El Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente, cada uno en el momento de su intervención, conforme a lo previsto en el presente Reglamento, podrán recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Las oficinas, departamentos y servicios deberán cumplimentar dichas peticiones en el plazo más breve posible y en todo caso dentro de los quince días naturales siguientes a la solicitud. Cuando la contestación se precise como antecedente para resolver una queja o reclamación de los clientes la falta de respuesta no paralizará el procedimiento pudiendo el Servicio o el Defensor considerar acreditada la versión que de los hechos haya proporcionado el cliente.

2. La entidad afectada podrá realizar sus alegaciones ante el Servicio de Atención al Cliente o ante el Defensor del Cliente, según proceda, en el plazo más breve posible que en ningún caso excederá de los 15 días naturales a partir de la fecha de apertura del expediente.

3. De mutuo acuerdo entre el reclamante y la entidad afectada, formalizado por escrito, se podrá acordar la suspensión de la



tramitación del expediente.

La entidad afectada remitirá el escrito al órgano que esté conociendo del asunto en ese momento, que procederá a la suspensión del expediente sin más trámite y se abstendrá de realizar actuación alguna, mientras dure la suspensión.

El tiempo en el que esté en suspenso el expediente no se incluirá en el cómputo del plazo máximo previsto en el artículo 16 de este Reglamento para resolver la queja o reclamación.

A requerimiento por escrito de cualquiera de las partes, reclamante o entidad afectada, procederá de inmediato a la reanudación de la tramitación del expediente.

4. 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 y el Defensor del Cliente deberán abstenerse de continuar la tramitación del expediente, comunicándolo así al reclamante y a la entidad.

### **Artículo 15º. Allanamiento y desistimiento.**

1. Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad afectada rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, acompañando el escrito de conformidad firmado por el reclamante, 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 expreso del reclamante dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiera. No obstante, el Defensor del Cliente podrá acordar la continuación del expediente, si lo considera conveniente, en ejercicio 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 16º. Finalización y notificación.**

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, contado a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada de conformidad con la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (publicada en el Boletín Oficial del Estado de 24 de marzo de 2004).

En las quejas o reclamaciones presentadas por usuarios de servicios de pago en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago, el expediente deberá finalizar a más tardar quince días hábiles después de la recepción de la queja o reclamación. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del Servicio de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente, la instancia competente enviará una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

El cliente podrá acudir a 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 si la respuesta del Servicio de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente no hubiera sido satisfactoria o si no hubiera recibido respuesta tras acreditar haber transcurrido los siguientes plazos máximos desde la fecha de presentación de la queja o reclamación: quince días hábiles si la queja o reclamación versa sobre un servicio de pago, un mes si la queja o reclamación no versa sobre un servicio de pago y el cliente es un consumidor residente en la Unión Europea, y dos meses si la queja o reclamación no versa sobre un servicio de pago y el cliente es un consumidor no residente en la Unión Europea o es un no consumidor. Además si el cliente es un consumidor residente en la Unión Europea no podrá acudir a 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 transcurrido más de un año desde la interposición de la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del Cliente.

2. Si conforme a lo previsto en el artículo 3 el Servicio de Atención al Cliente es competente para la resolución del expediente, emitirá su decisión en la forma establecida en el presente artículo. En el supuesto de que la resolución sea desestimatoria indicará al cliente la posibilidad de someter voluntariamente la cuestión al conocimiento del Defensor del Cliente, siempre que se trate de una queja o reclamación de las citadas en el artículo 4.2.c), sin perjuicio de poder acudir directamente a 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.

3. Si se trata de una queja o reclamación sometida voluntariamente por el cliente en segunda instancia al Defensor del Cliente, el

Servicio de Atención al Cliente remitirá el expediente completo al Defensor, previa petición de este.

En este caso, el Defensor del Cliente dictará la oportuna decisión en el plazo de un mes desde la fecha de recepción en segunda instancia de la queja o reclamación.

4. 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.

5. La decisión será notificada al reclamante en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, en la que se mencionará expresamente la facultad que le asiste para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a 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.

Dicha notificación se realizará 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 establecidos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya designado expresamente el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que se hubiera presentado la queja o reclamación.

En las quejas o reclamaciones presentadas por usuarios de servicios de pago en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago, el Servicio de Atención al Cliente resolverá las quejas o reclamaciones que les presenten sus usuarios de servicios de pago en papel o, si así acuerdan la entidad y el usuario, en otro soporte duradero.

6. Se notificará la decisión a la entidad o Unidad de Negocio afectada, para su debida ejecución, que habrá de realizarse en el plazo de un mes y de la que habrá de informar al Servicio de Atención al Cliente y al Defensor, si este hubiera intervenido.

7. Las decisiones que adopte tanto el Servicio de Atención al Cliente como el Defensor del Cliente, en las materias que de acuerdo con este Reglamento son de su competencia, vincularán a la correspondiente entidad sujeta, sin que ello sea obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa. Estas decisiones no serán vinculantes para el cliente que, en caso de aceptarlas, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

## **Artículo 17º. Aprobación y verificación del Reglamento.**

El Consejo de Administración de BBVA es el órgano competente para aprobar el Reglamento, así como en su caso sus posteriores modificaciones. El presente Reglamento, así como sus posteriores modificaciones serán sometidas a la verificación del Banco de España de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo, sobre Departamentos de atención al cliente y defensor del cliente en las entidades financieras o en la normativa que en cada momento resulte aplicable



## LISTA DE SOCIEDADES ADHERIDAS AL REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE EN ESPAÑA DEL GRUPO BBVA

A-48265169	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.	Sociedad Anónima
A-48036990	BANCO INDUSTRIAL DE BILBAO, S.A.	Sociedad Anónima
A-28137958	BANCO OCCIDENTAL, S.A.	Sociedad Anónima
A-78901113	BBVA PENSIONES, S.A., EGFP	Entidad Gestora de Fondos de Pensiones
A-78630779	GESTION DE PREVISIÓN Y PENSIONES, S.A., EGFP	Entidad Gestora de Fondos de Pensiones
A-48234181	BBVA BROKER, CORREDURIA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	Sociedad Anónima Correduría de Seguros
A-48051098	BBVA SEGUROS, S.A., DE SEGUROS Y REASEGUROS	Sociedad Anónima Aseguradora
A-28597854	BBVA ASSET MANAGEMENT, S.A., S.G.I.I.C.	Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva
A-82896895	ALTURA MARKETS, SOCIEDAD DE VALORES S.A.	Sociedad de Valores