

Reglament per a la defensa del client a Espanya del Grup BBVA

BBVA té com un dels seus principals objectius estratègics establir una relació duradora i recíprocament satisfactòria amb els seus clients. La consecució d'aquest objectiu imposa, entre altres actuacions, assolir un elevat nivell de qualitat en la prestació de serveis, que satisfaci les aspiracions de la clientela i destaquí el Grup davant dels seus competidors.

El procediment d'atenció de les queixes i reclamacions dels clients constitueix un element bàsic per millorar la qualitat del servei, sempre que proporcioni un curs senzill per resoldre ràpidament i amb garanties aquells casos en què el client considera que no ha rebut el servei que esperava i constitueixi una font substancial d'aprenentatge que permeti corregir, en el futur, els errors que es puguin haver comès.

Totes les sucursals i tots els centres operatius que presten servei al client s'han d'esforçar a atendre'l amb amabilitat i promptitud, mirant de proporcionar el servei que el client espera d'un grup financer com BBVA.

El Grup disposa d'un Servei d'Atenció al Client i també d'un Defensor del Client, persona de notori prestigi i independència, que garanteixen la correcta protecció dels drets dels clients.

BBVA disposa d'un Reglament per a la Defensa del Client a Espanya del Grup BBVA, adaptat a les exigències de l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres (publicada al Butlletí Oficial de l'Estat de 24 de març de 2004), que va evolucionant per ajustar-se a la realitat del Grup BBVA a Espanya i a les lliçons que l'experiència ens ha anat ensenyant; sempre amb l'objectiu de millorar els procediments de resolució de queixes i reclamacions, definir de manera més precisa els àmbits de competència del Defensor del Client i incrementar l'eficiència del servei.

El Reglament estableix un sistema integrat per a la resolució de les queixes i reclamacions de qualsevol entitat del Grup BBVA que presti els seus serveis a Espanya. D'aquesta manera, no només afecta l'entitat principal del Grup, sinó també aquelles que presten serveis susceptibles d'originar queixes i reclamacions de clientela emmarcables en l'àmbit de l'Ordre ministerial.

El procediment per tramitar les queixes i reclamacions és únic per a tot el Grup i s'ajusta a les regles següents:

El Servei d'Atenció al Client és un servei intern del Grup, que disposa d'autonomia suficient perquè les seves decisions no es puguin veure afectades per conflictes d'interès, així com de mitjans materials i humans que li permeten adoptar una resolució adequada i ràpida.

Les queixes i reclamacions que aquest Servei cregui que és procedent desestimar i que es trobin dins l'àmbit de competències del Defensor assenyalat en aquest Reglament, així com les que, per raó del seu contingut o complexitat, aconsellin, a parer del Servei, la seva submissió al criteri del Defensor del Client, es traslladaran de manera automàtica a aquest Defensor, personalitat independent del Grup i amb prestigi professional, que, ajudada pels recursos que necessiti, resoldrà en el sentit que estimi oportú. Tanmateix, el Servei d'Atenció al Client resoldrà directament, independentment de la seva quantia, les queixes i reclamacions que hagi de desestimar de conformitat amb els criteris consolidats del Defensor. Igualment, el Defensor resoldrà, en segona instància, les queixes i reclamacions que, trobant-se dins els límits que indica el Reglament esmentat en l'article 4.2.c), hagin estat inicialment desestimades pel Servei i els clients i usuaris decideixin voluntàriament sotmetre al seu coneixement. Aquesta opció s'estableix, òbviament, sense perjudici del dret dels clients i usuaris d'acudir directament als serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i o la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, des del moment en què s'hagi pronunciat el Servei d'Atenció al Client.

El Reglament regula aquest sistema integrat per a la defensa del client en dos capítols:

El capítol primer regula els aspectes generals del Servei d'Atenció al Client i del Defensor del Client, detallant-ne les característiques i delimitant les seves competències respectives en la resolució d'aquestes queixes i reclamacions.

El capítol segon regula el procediment concret per a la presentació, tramitació i resolució de les queixes i reclamacions dels clients.

CAPÍTOL I

Servei d'Atenció al Client i Defensor del Client.

Article 1r. Sistema integrat de defensa del client. Àmbit d'actuació.

1. Totes les entitats, sucursals i tots els centres operatius del Grup BBVA que presten servei al client s'han d'esforçar a atendre'l amb amabilitat i promptitud i han de mirar de proporcionar el servei que el client espera d'un grup financer com BBVA.

2. Al servei d'Atenció al Client i al Defensor del Client, comuns per a tot el Grup a Espanya, els correspon, de conformitat amb les competències i procediment establerts en aquest Reglament, atendre i resoldre les queixes i reclamacions dels clients o usuaris, tant persones físiques com jurídiques, espanyoles o estrangeres, en relació amb els productes i serveis comercialitzats i contractats en territori espanyol per les entitats del Grup BBVA que resultin subjectes a aquest Reglament, de conformitat amb el seu article 8.

Les queixes i reclamacions s'hauran de referir als interessos i drets legalment establerts a favor dels clients, derivats de la normativa de transparència i protecció de la clientela, dels contractes subscrits o de les exigències de les bones pràctiques i usos financers i, singularment, del principi d'equitat.

Quedaran excloses d'aquest Reglament les queixes i reclamacions formulades per aquells que no acreditin haver rebut algun servei o mantenir o haver mantingut una relació contractual directa amb qualsevol entitat del Grup BBVA subjecta a aquest Reglament.

3. El Servei d'Atenció al Client i el Defensor del Client desenvoluparan les seves funcions per a totes les entitats del grup BBVA a Espanya, de conformitat amb el que disposa l'article 8. En els contractes d'assegurança, també atendran les queixes i reclamacions dels tercers perjudicats, sempre que es refereixin a contractes subscrits amb entitats o oficines situades en territori espanyol.

El Defensor del Client assumirà la funció de Defensor del Partícip.

Article 2n. Queixes i reclamacions excloses pel seu objecte.

No són competència del Servei d'Atenció del Client ni del Defensor del Client les queixes i reclamacions que no estiguin compreses en l'àmbit establert en l'article 1.2 precedent i, en particular, les derivades de:

- a) Les relacions de les entitats amb els seus accionistes, com a tals.
- b) Les relacions laborals de les entitats amb els seus empleats.
- c) Les relacions de les entitats amb els seus proveïdors.
- d) Les prestacions de serveis o productes efectuades per entitats del Grup que no es trobin subjectes al Reglament, segons el seu article 8, i les queixes o reclamacions formulades per qui no tingui la consideració de client o usuari.
- e) Els productes i serveis comercialitzats o contractats fora del territori espanyol.
- f) Les queixes o reclamacions el coneixement de les quals sigui competència d'òrgans administratius, arbitral o judicials, o que es trobin pendents de resolució o litigi.
- g) Aquelles queixes o reclamacions que plantegin controvèrsies sobre fets la prova dels quals només pot ser efectuada en via judicial o la resolució dels quals requereixi necessàriament la valoració d'experts amb coneixements especialitzats en una matèria tècnica aliena a la normativa sobre transparència i protecció de la clientela o a les bones pràctiques i usos financers.
- h) Les queixes o reclamacions que es refereixin a facultats comercials discrecionals de les entitats subjectes, com ara la decisió de concertar o no operacions, contractes o serveis amb una persona determinada, el contingut dels seus pactes i condicions, o la dotació de mitjans humans, mecànics o tècnics de les seves oficines, excepte en el cas que la queixa

o reclamació es produeixi per demora o negligència en la presa de decisions per part de BBVA o l'entitat del Grup que correspongui.

Article 3r. El Servei d'Atenció al Client. Configuració i Competències.

1. El Servei d'Atenció al Client es configura com un departament especialitzat i autònom del Grup BBVA, que té encomanada la funció de tramitar, de conformitat amb aquest Reglament, les queixes i reclamacions dels clients.

2. El Servei d'Atenció al Client resoldrà amb autonomia les queixes i reclamacions i estarà separat de la resta de serveis comercials o operatius de qualsevol de les entitats subjectes, per tal d'evitar conflictes d'interès.

Estarà dotat dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius necessaris i adequats per al compliment de les seves funcions i adoptarà les mesures de formació necessàries perquè el seu personal disposi d'un coneixement adequat de la normativa sobre transparència i protecció dels clients, les obligacions derivades dels contractes de productes i serveis i les exigències de les bones pràctiques i usos financers.

El Servei establirà els procediments adequats amb les entitats i unitats de negoci perquè els requeriments d'informació que faci s'atenguin de conformitat amb els principis de rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació.

3. El Servei serà competent per analitzar i resoldre totes les queixes i reclamacions que rebí i que es trobin dins l'àmbit objectiu d'aquest Reglament, de conformitat amb els seus articles 1r i 2n, llevat de les que siguin competència del Defensor del Client com a Defensor del Partícip en els plans de pensions individuals, que estaran subjectes al seu règim normatiu específic.

No obstant això, el Servei traslladarà al Defensor totes les queixes i reclamacions que el Servei entengui que és procedent desestimar i que, pel seu import, es trobin en l'àmbit de les competències del Defensor d'acord amb el que estableix l'article 4.2.b) següent, llevat que sobre això hi hagi criteri consolidat del Defensor; en aquest cas resoldrà directament el Servei, podent desestimar directament la queixa o reclamació.

Article 4t. El Defensor del Client. Configuració i Competències.

1. El Defensor del Client és una persona de reconegut prestigi en l'àmbit jurídic, econòmic o financer, nomenada pel Consell d'Administració de BBVA.

2. El Defensor del Client desenvoluparà les següents funcions, amb total independència de les entitats subjectes a aquest Reglament i amb plena autonomia pel que fa als criteris i directrius que apliqui:

- a) Conèixer i resoldre les queixes o reclamacions que presentin els partícips i beneficiaris dels plans de pensions individuals i que siguin competència del Defensor del Partícip, de conformitat amb la normativa de plans i fons de pensions.
- b) Conèixer i revisar, per al seu estudi i resolució, les queixes i reclamacions de quantia inferior a 100.000 € que, una vegada analitzades, el Servei entengui que han de ser desestimades, sempre que superin les quanties següents:
 - 2.000 euros, si el client és una persona física.
 - 5.000 euros, si el client és una persona jurídica.

En el cas d'assegurances, tant si el reclamant és persona física com jurídica, les quanties seran les següents:

- 75.000 euros, en el cas d'una assegurança de vida.
- 5.000 euros, en el cas d'assegurances que no siguin de vida.

En qualsevol cas, seran competència del Defensor, que decidirà en primera instància, aquells assumptes que, fins i tot sent de quantia inferior o superior als límits exposats, el Servei decideixi sotmetre-li per considerar-los d'especial complexitat.

- c) Conèixer i resoldre, en segona instància, les queixes o reclamacions que, dins els límits quantitatius esmentats a la lletra b) anterior, els clients decideixin voluntàriament sotmetre a la seva consideració després d'haver obtingut una resolució desestimària dictada pel Servei d'Atenció al Client. Aquesta opció dels clients s'entén sense perjudici de la possibilitat d'acudir directament als serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions des del moment en què es produeixi la resolució del Servei d'Atenció al Client.

En els casos previstos a l'apartat b) d'aquest article, el Servei instruirà la queixa o reclamació, recollirà les alegacions de l'oficina o centre afectat, formularà una opinió motivada sobre tots els punts suscitats pel reclamant i elevarà al Defensor l'expedient complet així instruït al més aviat possible i, en qualsevol cas, dins els primers trenta dies naturals des de la presentació de la queixa o reclamació, perquè aquest decideixi finalment, dins el termini màxim fixat per a la resolució de les queixes o reclamacions prevista en l'article 16 d'aquest Reglament.

- d) Promoure el compliment de la normativa de transparència i protecció de la clientela, així com de les bones pràctiques i usos financers.
 - e) Actuar com a mediador entre els clients i les Entitats subjectes, per tal d'arribar a un acord amistós entre ambdues parts, en aquells assumptes que siguin de la seva competència.
 - f) Presentar davant del Consell d'Administració de BBVA o dels òrgans d'administració de les entitats subjectes, o, si escau, davant la persona o òrgan que les entitats hagin designat per a les relacions amb el Defensor, informes, recomanacions o suggeriments en tots aquells aspectes que estiguin dins les seves atribucions i que, en opinió del Defensor del Client, suposin un enfortiment de les bones relacions i de la mútua confiança que hi ha d'haver entre les entitats i els seus clients. Amb caràcter general, aquests informes formaran part de l'informe anual regulat a l'article 5 d'aquest Reglament.
3. Les decisions que adopti el Defensor en les queixes o reclamacions a què fan referència els apartats a, b i c del número anterior i que siguin favorables al reclamant, vincularan la corresponent entitat subjecta, sense que això sigui obstacle a la plenitud de la tutela judicial, al recurs a altres mecanismes de solució de conflictes ni a la protecció administrativa.
4. L'oficina del Defensor del Client disposarà dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius que siguin necessaris i adequats per al compliment de les seves funcions.
5. El Defensor del Client, en qualsevol moment, i independentment de l'existència o no de queixa o reclamació concreta, podrà adreçar-se al Servei d'Atenció al Client per sol·licitar informació sobre aquells aspectes generals o concrets de l'activitat de l'entitat que mereixin la seva atenció i que, al seu judici, siguin d'interès per als drets dels clients. Aquestes sol·licituds hauran de ser contestades per l'entitat en el termini màxim d'un mes.

Article 5è. Memòries del Defensor del Client i del Servei d'Atenció al Client.

1. El Servei d'Atenció al Client i el Defensor del Client han de presentar, davant del Consell d'Administració de BBVA dins el primer trimestre de cada any, una memòria explicativa conjunta o separada de totes les entitats del Grup BBVA incloses en l'àmbit d'aquest Reglament, que contingui la informació indicada en els punts a), c) i d) de l'apartat 2 següent i la informació estadística del caràcter favorable o desfavorable de les decisions per als reclamants.
2. En el mateix terme, el Servei d'Atenció al Client i el Defensor del Client han de presentar, davant l'òrgan d'administració de cada entitat subjecta i en relació amb els assumptes que correspongui a cadascuna d'aquestes, una memòria explicativa del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent. Aquest informe, del qual s'integrarà un resum en la memòria anual de l'entitat, haurà de tenir, com a mínim, el contingut següent:
- a) Resum estadístic de les queixes i reclamacions ateses, amb informació sobre el seu número, admissió a tràmit i raons d'inadmissió, motius i qüestions plantejades en les queixes i reclamacions, i quantia i imports afectats.
 - b) Resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable per al reclamant, o dels casos en què simplement es va subministrar informació o aclariments.
 - c) Criteris generals continguts en les decisions.
 - d) Recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, amb vista a una millor consecució de les finalitats que informen la seva actuació.

Article 6è. Nomenament del Defensor del Client i del director del Servei d'Atenció al Client. Durada del mandat.

1. El Consell d'Administració de BBVA designa el Defensor del Client i el director del Servei d'Atenció al Client. La durada del nomenament és de tres anys en el cas del Defensor del Client i de dos anys en el cas del director del Servei d'Atenció al Client, per bé que els designats poden ser renovats per al càrrec per terminis successius de tres i dos anys, respectivament, sense límit.

2. Ambdós nomenaments han de recaure en persones amb honorabilitat comercial i professional, amb una trajectòria personal de respecte a les lleis mercantils o d'altres que regulen l'activitat econòmica i la vida dels negocis, així com a les bones pràctiques comercials i financeres, i que posseïxin un coneixement i una experiència adequats per desenvolupar funcions relacionades amb l'activitat financera pròpia de les entitats subjectes.

El Defensor del Client ha de ser, a més, una persona independent del Grup, amb un reconegut prestigi en l'àmbit jurídic, econòmic o financer.

3. En ambdós casos, la designació s'ha de comunicar als serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions i a l'autoritat o autoritats supervisores que corresponguin.

Article 7è. Incompatibilitats, prohibicions i cessament dels titulars.

1. L'exercici de les funcions de director del Servei d'Atenció al Client i de Defensor del Client és incompatible amb l'exercici d'activitats per a o a compte d'entitats financeres competidores alienes al Grup BBVA.

L'acompliment de la funció de Defensor del Client és incompatible amb la prestació de qualsevol altre tipus de serveis, diferents dels previstos en aquest Reglament, a entitats del Grup BBVA, siguin de caràcter laboral, professional o mercantil.

2. No és elegible com a Defensor, cap persona que hagi estat vinculada laboralment o professionalment amb entitats del Grup BBVA en els dos anys anteriors al seu nomenament.

3. El director del Servei d'Atenció al Client i el Defensor del Client cessaran en l'exercici de les seves funcions quan concorri alguna de les següents causes:

- a) Expiració del termini del seu nomenament o renovació, si escau.
- b) Incapacitat sobrevinguda o concurrència de qualsevol de les causes d'incompatibilitat o de prohibició anteriorment indicades.
- c) Haver estat condemnat en sentència ferma per delictes dolós.
- d) Renúncia presentada davant el Consell d'Administració de BBVA.
- e) Acord motivat del Consell d'Administració de BBVA, basat en causes objectives i greus i,
- f) En el cas del director del Servei d'Atenció al Client, a més, el reconeixement per part d'aquest de la incompatibilitat del seu lloc amb una nova responsabilitat o càrrec en l'estructura organitzativa del Grup BBVA.

Article 8è. Entitats subjectes.

1. Es poden vincular a aquest Reglament totes les entitats que formin part del Grup Consolidat BBVA, entès en el sentit que recull l'article 4 de la Llei del Mercat de Valors, tinguin el seu domicili a Espanya i pertanyin a alguna de les categories següents:

- a) Entitats de crèdit.
- b) Empreses de serveis d'inversió.
- c) Societats gestores d'institucions d'inversió col·lectiva.
- d) Entitats asseguradores.
- e) Entitats gestores de fons de pensions.
- f) Societats de corredoria d'assegurances.
- g) Sucursals a Espanya de les entitats esmentades als paràgrafs anteriors amb domicili social en un altre Estat.
- h) Societats de taxació.
- i) Societats amb establiments oberts al públic per al canvi de moneda estrangera autoritzades per a operacions de venda de

bitllets estrangers o gestió de transferències amb l'exterior.

- j) Altres societats o entitats que tinguin per objecte la prestació de serveis financers.
- k) Qualsevol altres entitats subjectes a l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres, o la normativa que la modifiqui o substitueixi.

2. Les entitats que reuneixin les característiques de l'apartat 1 d'aquest article queden vinculades, des del moment en què el seu òrgan d'administració s'adhereixi a aquest Reglament. Amb l'adhesió a aquest Reglament, les entitats subjectes assumeixen, sense haver-ho de manifestar de manera expressa, que el Defensor del Client i el director del Servei d'Atenció al Client del Grup BBVA són els designats en cada moment per Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.

3. El Reglament deixarà de ser aplicable a les entitats en el moment en què deixin de pertànyer al Grup BBVA.

Article 9è. Deures de les entitats subjectes.

1. Les entitats subjectes han d'adoptar les mesures oportunes per a:

- Col·laborar amb el Servei d'Atenció al Client i el Defensor del Client en tot allò que pugui millorar el desenvolupament de les seves funcions i, molt especialment, a facilitar-los, tan aviat com sigui possible, tota la informació que sol·licitin relativa a les matèries que entren dins les seves funcions.
- Mirar que totes les oficines, departaments i serveis de les entitats col·laborin amb el Servei d'Atenció al Client i el Defensor del Client quan se'ls requereixi i compleixin ràpidament les decisions que els vinculin.
- Garantir l'autonomia i independència del Servei d'Atenció al Client i del Defensor del Client.

2. Tant el Servei com el Defensor del Client es poden adreçar directament a les diferents oficines, departaments i serveis de l'entitat subjecta corresponent per obtenir els documents, informes i dades que necessitin per a l'adequat compliment de les seves funcions.

3. Les entitats subjectes hauran de tenir a disposició dels seus clients, a les seves oficines, així com a la seva pàgina web, en cas que facin contractes per mitjans telemàtics, informació sobre l'existència del Servei d'Atenció al Client i del Defensor del Client, amb l'adreça postal i electrònica d'ambdós.

Així mateix, hauran d'incloure, en la informació, l'adreça postal i electrònica dels serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions, per si els clients consideren necessari acudir-hi, sigui per disconformitat amb la resolució o perquè hagi transcorregut el termini màxim previst en l'article 16 d'aquest Reglament des de la data de presentació de la queixa o reclamació sense que hagi estat resolta.

Les entitats han de tenir a disposició dels clients que ho sol·licitin un exemplar d'aquest Reglament.

CAPÍTOL II

Procediment per a la tramitació de les queixes i reclamacions.

Article 10è. Unicitat del procediment.

El procediment establert en aquest capítol és aplicable a totes les queixes i reclamacions que presentin els clients i els usuaris dels serveis del Grup, independentment de l'òrgan competent per a la seva resolució.

Article 11è. Forma de les notificacions i els requeriments.

Les notificacions i els requeriments que el Servei d'Atenció al Client i el Defensor del Client hagin de fer al reclamant s'han d'efectuar en la forma designada expressament pel client i, si no, a través del mateix mitjà en què s'hagi presentat la queixa o reclamació.

Article 12è. Presentació de les queixes i reclamacions: Forma, lloc i termini.

1. La presentació de les queixes i reclamacions es pot fer, personalment o mitjançant representació, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents.

La utilització de mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, s'ha d'ajustar a les exigències previstes en la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica, tot i que tant el Servei d'Atenció al Client com el Defensor del Client poden adoptar criteris flexibles en l'acceptació d'aquestes queixes o reclamacions si no compleixen totes les exigències de la llei esmentada.

2. El procediment s'inicia mitjançant la presentació d'un document en el qual s'ha de fer constar:

- a) Nom, cognoms i domicili de l'interessat i, si escau, de la persona que el representa, degudament acreditada; número del document nacional d'identitat o del passaport per a les persones físiques i dades referides a registre públic per a les jurídiques.
- b) Motiu de la queixa o reclamació, amb especificació clara de les qüestions sobre les quals se sol·licita un pronunciament i de la quantia econòmica reclamada, si escau.
- c) Oficina o oficines, departament o servei on s'hagin produït els fets objecte de la queixa o reclamació i especificació de l'entitat a què pertanyen.
- d) Que el reclamant no té coneixement que la matèria objecte de la queixa o reclamació estigui sent substanciada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- e) Lloc, data i signatura.

El reclamant ha d'aportar, juntament amb el document anterior, les proves documentals de què disposi, en les quals es fonamenti la seva queixa o reclamació i, si escau, el document que acrediti la representació.

3. Les queixes i reclamacions es poden presentar davant el Servei d'Atenció al Client, davant el Defensor del Client (en ambdós casos en les seves adreces postals o electròniques), a qualsevol oficina oberta al públic de l'entitat reclamada, així com a l'adreça de correu electrònic que cada entitat subjecta hagi habilitat a aquest efecte.

Article 13è. Admissió a tràmit.

1. Un cop l'entitat ha rebut la queixa o reclamació, la remet al Servei d'Atenció al Client, el qual la remet, al seu torn, al Defensor del Client, en els casos de la seva exclusiva competència, d'acord amb la lletra a) i la lletra c) de l'apartat 2 de l'article 4t d'aquest Reglament. Si la queixa o reclamació s'ha presentat davant el Defensor del Client i no es tracta d'un assumpte de la seva exclusiva competència, aquest la remet al Servei d'Atenció al Client.

El que estableix el paràgraf anterior s'entén sense perjudici que el còmput del termini màxim de finalització de l'expedient previst a l'article 16 d'aquest Reglament començarà a comptar a partir de la presentació de la queixa o reclamació al Servei d'Atenció al Client o, si escau, el Defensor del Client.

En qualsevol cas, es notificarà la recepció per escrit al reclamant i es deixarà constància de la data de presentació a l'efecte del còmput d'aquest termini.

Quan la queixa o reclamació hagi estat rebuda per la instància competent per a la seva tramitació, es procedirà a l'obertura d'expedient.

2. Si el Servei d'Atenció al Client no troba suficientment acreditada la identitat del reclamant o no es poden establir amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació, es requerirà al signant que aclareixi els fets o completi la documentació remesa en el termini de deu dies naturals, amb l'avertència que, si no ho fa, s'arxivarà la queixa o reclamació sense més tràmit, tot això sense perjudici del dret que pugui correspondre al client per a la presentació d'una nova queixa o reclamació sobre això en els termes que estableix aquest Reglament.

El termini emprat pel reclamant per aclarir els fets o completar la documentació a què es refereix el paràgraf anterior no s'inclourà en el còmput del termini màxim previst a l'article 16 d'aquest Reglament per resoldre la queixa o reclamació.

3. El Servei d'Atenció al Client només pot rebutjar l'admissió a tràmit de les queixes o reclamacions en els casos següents:

- a) Quan es pretengui tramitar com a queixa o reclamació algun recurs o acció el coneixement del qual sigui competència dels òrgans administratius, arbitral o judicials, o quan la qüestió es trobi pendent de resolució o litigi o l'assumpte o matèria objecte d'aquesta ja s'hagi resolt en aquelles instàncies.

- b) Quan els fets, raons i sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin als supòsits establerts a l'article 1r d'aquest Reglament.
- c) Quan es formulin queixes o reclamacions que reiterin altres d'anteriors resoltes, presentades pel mateix client en relació amb els mateixos fets.
- d) Quan es tracti de queixes o reclamacions excloses del seu coneixement de conformitat amb l'article 2 d'aquest Reglament.
- e) Quan el termini transcorregut des de la comissió dels fets reclamats fins a la data de presentació de la queixa o reclamació sigui superior a cinc anys.
- f) Quan la queixa o reclamació s'hagi presentat amb omissió de les dades essencials no solucionables o quan no s'hagi concretat el motiu de la queixa.
- g) Quan les queixes o reclamacions les efectuïn no clients ni usuaris de l'entitat.

4. Quan la queixa o reclamació s'entengui no admissible a tràmit per alguna de les causes indicades, es comunicarà a l'interessat mitjançant decisió motivada, i se li donarà un termini de deu dies naturals perquè presenti les seves al·legacions. Quan l'interessat hagi contestat i es mantinguin les causes d'inadmissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.

5. Pel que fa a les queixes o reclamacions detallades a la lletra a) i la lletra c) de l'apartat 2 de l'article 4t, correspon al Defensor del Client l'anàlisi de l'admissió a tràmit, de conformitat amb l'indicat anteriorment.

Article 14è. Tramitació.

1. El Servei d'Atenció al Client i el Defensor del Client, cadascun en el moment de la seva intervenció i de conformitat amb el que preveu aquest Reglament, podran recollir, en el curs de la tramitació dels expedients, tant del reclamant com dels diferents departaments i serveis de l'entitat afectada, totes les dades, els aclariments, els informes o els elements de prova que considerin pertinents per prendre la seva decisió.

Les oficines, departaments i serveis han de completar aquestes peticions en el termini més breu possible i, en qualsevol cas, en els quinze dies naturals següents a la sol·licitud. Quan la resposta es necessiti com a antecedent per resoldre una queixa o reclamació dels clients, la manca de resposta no paralarà el procediment, i el Servei o el Defensor podran considerar acreditada la versió que hagi proporcionat el client dels fets.

2. L'entitat afectada pot fer les seves al·legacions davant el Servei d'Atenció al Client o davant el Defensor del Client, segons que correspongui, en el termini més breu possible, que en cap cas no excedirà els 15 dies naturals a partir de la data d'obertura de l'expedient.

3. De mutu acord entre el reclamant i l'entitat afectada, i formalitzat per escrit, es pot acordar la suspensió de la tramitació de l'expedient.

L'entitat afectada remetrà l'escrit a l'òrgan que tingui coneixement de l'assumpte en aquell moment, el qual procedirà a la suspensió de l'expedient sense cap més tràmit i s'abstindrà de fer cap actuació, mentre duri la suspensió.

El temps en què l'expedient estigui en suspens no s'inclourà en el còmput del termini màxim previst a l'article 16 d'aquest Reglament per resoldre la queixa o reclamació.

A requeriment per escrit de qualsevol de les parts, reclamant o entitat afectada, es procedirà immediatament a la represa de la tramitació de l'expedient.

4. Quan es tingui coneixement de la tramitació simultània d'una queixa o reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, el Servei d'Atenció al Client i el Defensor del Client s'han d'abstenir de continuar la tramitació de l'expedient, i així li han de comunicar al reclamant i a l'entitat.

Article 15è. Aplanament i desistiment.

1. Si, a la vista de la queixa o reclamació, l'entitat afectada rectifica la seva situació amb el reclamant a satisfacció d'aquest, ho ha de comunicar a la instància competent i justificar-ho documentalment, acompanyant l'escrit de conformitat signat pel reclamant, llevat que hi hagi desistiment exprés de l'interessat. En aquests casos, es procedirà a l'arxivament de la queixa o la reclamació sense

cap més tràmit.

2. Els interessats poden desistir de les seves queixes i reclamacions en qualsevol moment. El desistiment exprés del reclamant dona lloc a la finalització immediata del procediment pel que fa a la relació amb l'interessat. No obstant això, el Defensor del Client pot acordar la continuació de l'expedient, si ho considera convenient, en exercici de la seva funció de promoure el compliment de la normativa de transparència i protecció de la clientela i de les bones pràctiques i usos financers.

Article 16è. Finalització i notificació.

1. L'expedient ha de finalitzar en el termini màxim de dos mesos, comptats a partir de la data en què s'hagi presentat la queixa o reclamació, de conformitat amb l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres (publicada al Butlletí Oficial de l'Estat de 24 de març de 2004).

En les queixes o reclamacions presentades per usuaris de serveis de pagament en relació amb els drets i obligacions que es deriven dels títols II i III del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, de serveis de pagament, l'expedient ha de finalitzar, a més trigar, quinze dies hàbils després de la recepció de la queixa o reclamació. En situacions excepcionals, si no es pot oferir una resposta en el termini de quinze dies hàbils per raons alienes a la voluntat del Servei d'Atenció al Client o del Defensor del Client, la instància competent enviarà una resposta provisional, on indicarà clarament els motius del retard de la resposta a la reclamació i especificarà el termini en què l'usuari dels serveis de pagament rebrà la resposta definitiva. En qualsevol cas, el termini per a la recepció de la resposta definitiva no excedirà un mes.

El client pot adreçar-se als serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions si la resposta del Servei d'Atenció al Client o del Defensor del Client no ha estat satisfactòria o si no ha rebut resposta després d'acreditar que han transcorregut els següents terminis màxims des de la data de presentació de la queixa o reclamació: quinze dies feiners si la queixa o reclamació és sobre un servei de pagament, un mes si la queixa o reclamació no és sobre un servei de pagament i el client és un consumidor resident a la Unió Europea, i dos mesos si la queixa o reclamació no és sobre un servei de pagament i el client és un consumidor no resident a la Unió Europea o és un no consumidor. A més, si el client és un consumidor resident a la Unió Europea, no podrà acudir als serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions un cop hagi transcorregut més d'un any des de la interposició de la queixa o reclamació davant el Servei d'Atenció al Client o el Defensor del Client.

2. Si, de conformitat amb el que preveu l'article 3, el Servei d'Atenció al Client és competent per a la resolució de l'expedient, ha d'emetre la seva decisió en la forma establerta en aquest article. En cas que la resolució sigui desestimatòria, ha d'indicar al client la possibilitat de sotmetre voluntàriament la qüestió al coneixement del Defensor del Client, sempre que es tracti d'una queixa o reclamació de les esmentades a l'article 4.2.c), sense perjudici de poder adreçar-se directament als serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

3. Si es tracta d'una queixa o reclamació sotmesa voluntàriament pel client en segona instància al Defensor del Client, el Servei d'Atenció al Client ha de remetre l'expedient complet al Defensor, prèvia petició d'aquest.

En aquest cas, el Defensor del Client ha de dictar la decisió oportuna en el termini d'un mes des de la data de recepció en segona instància de la queixa o reclamació.

4. La decisió ha de ser sempre motivada i contenir unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada queixa o reclamació, fonamentant-se en les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela aplicables, així com les bones pràctiques i usos financers.

En cas que la decisió s'allunyi dels criteris manifestats en expedients anteriors similars, cal aportar les raons que ho justifiquin.

5. La decisió s'ha de notificar al reclamant en el termini de deu dies naturals a comptar de la seva data, i cal esmentar-hi expressament la facultat que l'assisteix per a, en cas de disconformitat amb el resultat del pronunciament, adreçar-se als serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions.

Aquesta notificació es pot fer per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics (sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents i compleixin els requisits que estableix la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica), segons el que hagi designat expressament el reclamant i, en absència d'indicació, a través del mateix mitjà en què s'hagi presentat la queixa o reclamació.

En les queixes o reclamacions presentades per usuaris de serveis de pagament en relació amb els drets i les obligacions que es

deriven dels títols II i III del Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, de serveis de pagament, el Servei d'Atenció al Client ha de resoldre les queixes o reclamacions que els presentin els seus usuaris de serveis de pagament en paper o, si així ho acorden l'entitat i l'usuari, en un altre suport durador.

6. La decisió s'ha de notificar a l'entitat o unitat de negoci afectada, per a la seva deguda execució, que s'ha de fer en el termini d'un mes i de la qual cal informar el Servei d'Atenció al Client i el Defensor, si aquest hi ha intervingut.

7. Les decisions que adopti tant el Servei d'Atenció al Client com el Defensor del Client en les matèries que, d'acord amb aquest Reglament, són de la seva competència, vinculen l'entitat subjecta corresponent, sense que això sigui obstacle a la plenitud de la tutela judicial, al recurs a altres mecanismes de solució de conflictes ni a la protecció administrativa. Aquestes decisions no seran vinculants per al client que, en cas d'acceptar-les, no haurà de renunciar a cap dret o instància posterior en defensa dels seus interessos.

Article 17è. Aprovació i verificació del Reglament.

El Consell d'Administració de BBVA és l'òrgan competent per aprovar el Reglament, així com, si escau, les seves modificacions posteriors. Aquest Reglament, així com les seves modificacions posteriors s'han de sotmetre a la verificació del Banc d'Espanya, de conformitat amb el que estableix l'article 8 de l'Ordre ECO 734/2004, d'11 de març, sobre departaments d'atenció al client i defensor del client a les entitats financeres o la normativa que resulti aplicable en cada moment.

LLISTA DE SOCIETATS ADHERIDES AL REGLAMENT PER A LA DEFENSA DEL CLIENT A ESPANYA DEL GRUP BBVA

A-48265169	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.	Societat anònima
A-48036990	BANCO INDUSTRIAL DE BILBAO, S.A.	Societat anònima
A-28137958	BANCO OCCIDENTAL, S.A.	Societat anònima
A-78901113	BBVA PENSIONES, S.A., EGFP	Entitat gestora de fons de pensions
A-78630779	GESTIÓN DE PREVISIÓN Y PENSIONES, S.A., EGFP	Entitat gestora de fons de pensions
A-48234181	BBVA BROKER, CORREDURÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	Societat anònima Corredoria d'assegurances
A-48051098	BBVA SEGUROS, S.A., D'ASSEGURANCES I REASSEGURANCES	Societat anònima Asseguradora
A-28597854	BBVA ASSET MANAGEMENT, S.A., S.G.I.I.C.	Societat gestora d'institucions d'inversió col·lectiva
A-82896895	ALTURA MARKETS, SOCIEDAD DE VALORES S.A.	Societat de valors