

# Regulamento para a defensa do cliente en España do Grupo BBVA

O BBVA ten como un dos seus principais obxectivos estratéxicos establecer unha relación duradeira e reciprocamente satisfactoria cos seus clientes. A consecución deste obxectivo impón, entre outras actuacións, alcanzar un elevado nivel de calidade na prestación de servizos que satisfaga as aspiracións da clientela e destaque o Grupo fronte aos seus competidores.

O procedemento de atención das queixas e reclamacións dos clientes constitúe un elemento básico para mellorar a calidade do servizo, sempre que proporcione unha vía sinxela para resolver rapidamente e con garantías aqueles casos en que o cliente considera que non recibiu o servizo que esperaba e constituía unha fonte substancial de aprendizaxe que permita corrixir no futuro os erros que puidesen cometerse.

Todas as sucursais e todos os centros operativos que prestan servizo ao cliente teñen que esforzarse en atendelo con amabilidade e prontitude. Esforzaranse en proporcionar o servizo que o cliente espera dun grupo financeiro como o BBVA.

O Grupo conta cun servizo de atención ao cliente e tamén cun defensor do cliente, persoa de notorio prestixio e independencia, que garanten a correcta protección dos dereitos dos clientes.

O BBVA conta cun regulamento para a defensa do cliente en España do Grupo BBVA adaptado ás esixencias da Orde ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre os departamentos e servizos de atención ao cliente e o defensor do cliente das entidades financeiras (publicada no Boletín Oficial do Estado de 24 de marzo de 2004) que vai evolucionando para axustarse á realidade do Grupo BBVA en España e ás leccións que a experiencia nos veu ensinando; sempre co obxectivo de mellorar os procedementos de resolución de queixas e reclamacións, definir con maior precisión os ámbitos de competencia do Defensor do Cliente e incrementar a eficiencia do Servizo.

O Regulamento establece un sistema integrado para a resolución das queixas e reclamacións de calquera entidade do Grupo BBVA que preste os seus servizos en España. Desta maneira, afecta non só á entidade cabeza do Grupo, senón tamén a aquelas que presten servizos susceptibles de orixinar queixas e reclamacións de clientela encadrables no ámbito da Orde ministerial.

O procedemento para tramitar as queixas e reclamacións é único para todo o Grupo e axustarase ás seguintes regras:

O Servizo de Atención ao Cliente é un servizo interno do Grupo que disporá de autonomía suficiente para que as súas decisións non poidan verse afectadas por conflitos de interese e contará con medios materiais e humanos que lle permitan adoptar unha resolución adecuada e rápida.

As queixas e reclamacións que este servizo crea que procede desestimar e que se encontren dentro do ámbito de competencias do Defensor sinalado no presente regulamento, así como as que por razón do seu contido ou complexidade aconsellen en opinión do Servizo o seu sometemento ao criterio do Defensor do Cliente, trasladaranse de modo automático ao antedito defensor, personalidade independente do Grupo e con prestixio profesional que, axudado polos recursos que precise, resolverá no sentido que estime oportuno. Non obstante, o Servizo de Atención ao Cliente resolverá directamente, con independencia da súa contía, as queixas e reclamacións que deba desestimar de conformidade cos criterios consolidados do Defensor. Igualmente, o Defensor resolverá en segunda instancia as queixas e reclamacións que estando dentro dos límites que indica o presente regulamento no artigo 4.2.c) fosen inicialmente desestimadas polo Servizo e que os clientes e usuarios decidan voluntariamente someter ao seu coñecemento. Esta opción establécese, obviamente, sen prexuízo do dereito dos clientes e usuarios de acudir directamente aos servizos de reclamacións do Banco de España, a Comisión Nacional do Mercado de Valores e/ou a Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións desde o momento en que se pronunciase o Servizo de Atención ao Cliente.

O Regulamento regula este sistema integrado para a defensa do cliente en dous capítulos:

O capítulo primeiro regula os aspectos xerais do Servizo de Atención ao Cliente e do Defensor do Cliente, detalla as súas características e delimita as súas respectivas competencias na resolución das referidas queixas e reclamacións.

O capítulo segundo regula o procedemento concreto para a presentación, tramitación e resolución das queixas e reclamacións dos clientes.

## **CAPÍTULO I**

### **Servizo de Atención ao Cliente e Defensor do Cliente.**

#### **Artigo 1º. Sistema Integrado de Defensa do Cliente. Ámbito de actuación.**

1. Todas as entidades, sucursais e todos os centros operativos do Grupo BBVA que prestan servizo ao cliente teñen que esforzarse en atendelo con amabilidade e prontitude. Esforzaranse en proporcionar o servizo que o cliente espera dun grupo financeiro como o BBVA.

2. Ao Servizo de Atención ao Cliente e ao Defensor do Cliente, comúns para todo o Grupo en España, corresponde, conforme ás competencias e procedemento establecidos no presente regulamento, atender e resolver as queixas e reclamacións dos clientes ou usuarios, tanto persoas físicas como xurídicas, españolas ou estranxeiras, en relación cos produtos e servizos comercializados e contratados en territorio español polas entidades do Grupo BBVA que resulten suxeitas a este regulamento conforme ao seu artigo 8.

As queixas e reclamacións terán que referirse aos intereses e dereitos legalmente establecidos a favor dos clientes derivados da normativa de transparencia e protección da clientela; dos contratos suscritos ou das esixencias das boas prácticas e usos financeiros e, singularmente, do principio de equidade.

Quedarán excluídas do presente regulamento as queixas e reclamacións formuladas por quen non acredite que recibiu servizo ou que mantén ou mantivo unha relación contractual directa con calquera entidade do Grupo BBVA suxeita a este regulamento.

3. O Servizo de Atención ao Cliente e o Defensor do Cliente desempeñarán as súas funcións para todas as entidades do Grupo BBVA en España, conforme ao disposto no artigo 8. Nos contratos de seguro tamén atenderán as queixas e reclamacións dos terceiros prexudicados, sempre que se refiran a contratos suscritos con entidades ou oficinas sitas en territorio español.

O Defensor do Cliente asumirá a función de Defensor do Partícipe.

#### **Artigo 2º. Queixas e reclamacións excluídas polo seu obxecto.**

Non son competencia do Servizo de Atención do Cliente nin do Defensor do Cliente as queixas e reclamacións que non se comprendan no ámbito establecido no artigo 1.2 precedente e, en particular, as derivadas de:

- a) As relacións das entidades cos seus accionistas, como tales.
- b) As relacións laborais das entidades cos seus empregados.
- c) As relacións das entidades cos seus provedores.
- d) As prestacións de servizos ou produtos realizadas por entidades do Grupo que non estean suxeitas ao Regulamento, segundo o seu artigo 8, e as queixas ou reclamacións formuladas por quen non teña a consideración de cliente ou usuario.
- e) Os produtos e servizos comercializados ou contratados fóra do territorio español.
- f) As queixas ou reclamacións cuxo coñecemento competa a órganos administrativos, arbitrais ou xudiciais, ou que se encontren pendentes de resolución ou litixio.
- g) As queixas ou reclamacións que formulen controversias sobre feitos cuxa proba unicamente poida ser realizada en vía xudicial ou cuxa resolución requira necesariamente a valoración de expertos con coñecementos especializados nunha materia técnica allea á normativa sobre transparencia e protección da clientela ou ás boas prácticas e usos financeiros.

- h) As queixas ou reclamacións que se refiran a facultades comerciais discretionais das entidades suxeitas, tales como a decisión de concertar ou non operacións, contratos ou servizos cunha persoa determinada, o contido dos seus pactos e condicións, ou a dotación de medios humanos, mecánicos ou técnicos das súas oficinas, salvo no caso de que a queixa ou reclamación se produza por demora ou negligencia na toma de decisións polo BBVA ou pola entidade do Grupo que corresponda.

### **Artigo 3º. O Servizo de Atención ao Cliente. Configuración e competencias.**

1. O Servizo de Atención ao Cliente configúrase como un departamento especializado e autónomo do Grupo BBVA que ten encomendada a función de tramitar, conforme ao presente regulamento, as queixas e reclamacións dos clientes.

2. O Servizo de Atención ao Cliente resolverá con autonomía as queixas e reclamacións e estará separado dos restantes servizos comerciais ou operativos de calquera das entidades suxeitas, co fin de evitar conflitos de interese.

Estará dotado dos medios humanos, materiais, técnicos e organizativos necesarios e adecuados para o cumprimento das súas funcións e adoptará as medidas de formación necesarias para que o seu persoal dispoña dun coñecemento adecuado da normativa sobre transparencia e protección dos clientes, das obrigas derivadas dos contratos de produtos e servizos e das esixencias das boas prácticas e usos financeiros.

O Servizo establecerá os procedementos adecuados coas entidades e unidades de negocio para que os requirimentos de información que realice sexan atendidos conforme aos principios de rapidez, seguridade, eficacia e coordinación.

3. O Servizo será competente para analizar e resolver todas as queixas e reclamacións que reciba e que se encontren dentro do ámbito obxectivo deste regulamento, conforme aos seus artigos 1º e 2º, excepto as que competan ao Defensor do Cliente como Defensor do Partícipe nos plans de pensións individuais, que se suxeitarán ao seu réxime normativo específico.

Non obstante, o Servizo trasladará ao Defensor todas as queixas e reclamacións que o Servizo entenda que procede desestimar e por cuxo importe se encontren no ámbito das competencias do Defensor de acordo co establecido no artigo. 4.2.b) seguinte, salvo que existise ao respecto criterio consolidado do Defensor, en cuxo caso resolverá directamente o Servizo, podendo desestimar directamente a queixa ou reclamación.

### **Artigo 4º. O Defensor do Cliente. Configuración e competencias.**

1. O Defensor do Cliente será unha persoa de recoñecido prestixio no ámbito xurídico, económico ou financeiro, designado polo Consello de Administración do BBVA.

2. O Defensor do Cliente desempeñará, con total independencia respecto ás entidades suxeitas ao presente regulamento e plena autonomía canto aos criterios e directrices que aplique, as seguintes funcións:

- a) Coñecer e resolver as queixas ou reclamacións que presenten os partícipes e beneficiarios dos plans de pensións individuais, que sexan competencia do Defensor do Partícipe conforme á normativa de plans e fondos de pensións.
- b) Coñecer e revisar para o seu estudo e resolución as queixas e reclamacións de contía inferior a 100.000 € que, unha vez analizadas, o Servizo entenda que deben ser desestimadas, sempre que superen as contías seguintes:

- 2.000 euros, se o cliente é unha persoa física.
- 5.000 euros, se o cliente é unha persoa xurídica.

No caso de seguros, tanto se o reclamante é persoa física como xurídica, as contías serán as seguintes:

- 75.000 euros, no caso dun seguro de vida.
- 5.000 euros, no caso de seguros que non sexan de vida.

En calquera caso, serán competencia do Defensor, que decidirá en primeira instancia, aqueles asuntos que, aínda sendo de contía inferior ou superior aos límites expostos, o Servizo decida someterlle por consideralos de especial complexidade.

- c) Coñecer e resolver, en segunda instancia, as queixas ou reclamacións que, dentro dos límites cuantitativos citados na letra b) anterior, os clientes decidan voluntariamente someter á súa consideración tras obter unha resolución desestimatoria

ditada polo Servizo de Atención ao Cliente. Esta opción dos clientes enténdese sen prexuízo da posibilidade de acudir directamente aos servizos de reclamacións do Banco de España, a Comisión Nacional do Mercado de Valores e a Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións desde o momento en que se produza a resolución do Servizo de Atención ao Cliente.

Nos casos previstos no apartado b) deste artigo, o Servizo instruirá a queixa ou reclamación, recollerá as alegacións da oficina ou centro afectado, formulará unha opinión motivada sobre todos os puntos suscitados polo reclamante e elevará ao Defensor o expediente completo así instruído o máis axiña posible e, en todo caso, dentro dos primeiros trinta días naturais desde a presentación da queixa ou reclamación, para que aquel decida finalmente, dentro do prazo máximo fixado para a resolución das queixas ou reclamacións previsto no artigo 16 deste regulamento.

- d) Promover o cumprimento da normativa de transparencia e protección da clientela, así como das boas prácticas e usos financeiros.
- e) Actuar como mediador entre os clientes e as entidades suxeitas, co fin de chegar a un acordo amigable entre ambos naqueles asuntos que sexan da súa competencia.
- f) Presentar ante o Consello de Administración do BBVA ou dos órganos de administración das entidades suxeitas, ou, se é o caso, ante a persoa ou órgano que as entidades designasen para as relacións co Defensor, informes, recomendacións ou suxestións en todos aqueles aspectos que estean dentro das súas atribucións e que, en opinión do Defensor do Cliente, supoñan un fortalecemento das boas relacións e da mutua confianza que deben existir entre as entidades e os seus clientes. Con carácter xeral, estes informes formarán parte do informe anual regulado no artigo 5 deste regulamento.

3. As decisións que adopte o Defensor nas queixas ou reclamacións das que teña coñecemento conforme aos apartados a), b) e c) do número anterior e sexan favorables ao reclamante vincularán a correspondente entidade suxeita, sen que iso sexa obstáculo para a plenitude da tutela xudicial, para o recurso a outros mecanismos de solución de conflitos nin para a protección administrativa.

4. A oficina do Defensor do Cliente disporá dos medios humanos, materiais, técnicos e organizativos que sexan necesarios e adecuados para o cumprimento das súas funcións.

5. O Defensor do Cliente, en calquera momento, e con independencia da existencia ou non de queixa ou reclamación concreta, poderá dirixirse ao Servizo de Atención ao Cliente para solicitar información sobre aqueles aspectos xerais ou concretos da actividade da entidade que merecesen a súa atención e que, na súa opinión, resultaren de interese para os dereitos dos clientes. Estas solicitudes deberán ser respondidas pola entidade no prazo máximo dun mes.

## **Artigo 5º. Memorias do Defensor do Cliente e do Servizo de Atención ao Cliente.**

1. O Servizo de Atención ao Cliente e o Defensor do Cliente presentarán, ante o Consello de Administración do BBVA dentro do primeiro trimestre de cada ano, unha memoria explicativa conxunta ou separada de todas as entidades do Grupo BBVA incluídas no ámbito deste regulamento, que conteña a información indicada nos puntos a), c) e d) do apartado 2 seguinte e a información estatística do carácter favorable ou desfavorable das decisións para os reclamantes.

2. Do mesmo modo, o Servizo de Atención ao Cliente e o Defensor do Cliente presentarán, ante o órgano de administración de cada entidade suxeita e respecto dos asuntos que a cada unha delas corresponda, unha memoria explicativa do desenvolvemento da súa función durante o exercicio precedente. Ese informe, do que se integrará un resumo na memoria anual da entidade, deberá ter, como mínimo, o seguinte contido:

- a) Resumo estatístico das queixas e reclamacións atendidas, con información sobre o seu número, admisión a trámite e razóns de inadmisión, motivos e cuestións expostas nas queixas e reclamacións, así como contía e importes afectados.
- b) Resumo das decisións ditadas, con indicación do carácter favorable ou desfavorable para o reclamante, ou dos casos en que simplemente se subministrou información ou aclaracións.
- c) Criterios xerais contidos nas decisións.
- d) Recomendacións ou suxestións derivadas da súa experiencia, con vistas a unha mellor consecución dos fins que informan a súa actuación.

## **Artigo 6º. Nomeamento do Defensor do Cliente e do director do Servizo de Atención ao Cliente. Duración do mandato.**

1. O Consello de Administración de BBVA designará o Defensor do Cliente e o director do Servizo de Atención ao Cliente. A duración do nomeamento será de tres anos no caso do Defensor do Cliente e de dous anos no caso do director do Servizo de Atención ao Cliente, aínda que os designados poderán ser renovados para o cargo por sucesivos prazos de tres e dous anos, respectivamente, sen límite.

2. Ambos os nomeamentos recaerán en persoas con honorabilidade comercial e profesional, que viñesen observando unha traxectoria persoal de respecto ás leis mercantís ou outras que regulan a actividade económica e a vida dos negocios, así como ás boas prácticas comerciais e financeiras, e que posúan coñecemento e experiencia adecuados por desempeñar funcións relacionadas coa actividade financeira propia das entidades suxeitas.

O Defensor do Cliente deberá ser, ademais, unha persoa independente do Grupo, que conte cun recoñecido prestixio no ámbito xurídico, económico ou financeiro.

3. En ambos os casos, a designación será comunicada aos servizos de reclamacións do Banco de España, a Comisión Nacional do Mercado de Valores e a Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións e á autoridade ou autoridades supervisoras que correspondan.

## **Artigo 7º. Incompatibilidades, prohibicións e cesamento dos titulares.**

1. O exercicio das funcións de director do Servizo de Atención ao Cliente e do Defensor do Cliente será incompatible co exercicio de actividades para ou por conta de entidades financeiras competidoras alleas ao Grupo BBVA.

O desempeño da función de Defensor do Cliente será incompatible coa prestación de calquera outro tipo de servizos, distintos aos que constan precisamente nos previstos neste regulamento, a entidades do Grupo BBVA, xa sexan de carácter laboral, profesional ou mercantil.

2. Será inelixible como Defensor quen estivese vinculado laboral ou profesionalmente con entidades do Grupo BBVA dentro dos dous anos anteriores ao seu nomeamento.

3. O director do Servizo de Atención ao Cliente e o Defensor do Cliente cesarán no exercicio das súas funcións cando conorra algunha das seguintes causas:

- a) Expiración do prazo do seu nomeamento ou renovación, se é o caso.
- b) Incapacidade sobrevida ou concorrencia de calquera das causas de incompatibilidade ou de prohibición anteriormente indicadas.
- c) Que fose condenado en sentenza firme por delito doloso.
- d) Renuncia presentada ante o Consello de Administración do BBVA.
- e) Acordo motivado do Consello de Administración do BBVA, baseado en causas obxectivas e graves e,
- f) No caso do director do Servizo de Atención ao Cliente, ademais, o recoñecemento por parte deste da incompatibilidade do seu posto cunha nova responsabilidade ou cargo na estrutura organizativa do Grupo BBVA.

## **Artigo 8º. Entidades suxeitas.**

1. Poderán vincularse ao presente regulamento todas as entidades que, formando parte do Grupo Consolidado BBVA, entendido no sentido que recolle o artigo 4 da Lei do mercado de valores, teñan o seu domicilio en España e pertencen a algunha das seguintes categorías:

- a) Entidades de crédito.
- b) Empresas de servizos de investimento.
- c) Sociedades xestoras de institucións de investimento colectivo.

- d) Entidades aseguradoras.
- e) Entidades xestoras de fondos de pensións.
- f) Sociedades de corretoría de seguros.
- g) Sucursais en España das entidades enumeradas nos parágrafos anteriores con domicilio social noutro estado.
- h) Sociedades de taxación.
- i) Sociedades con establecementos abertos ao público para o cambio de moeda estranxeira autorizados para operacións de venda de billetes estranxeiros ou xestión de transferencias co exterior.
- j) Outras sociedades ou entidades que teñan por obxecto a prestación de servizos financeiros.
- k) Calquera outra entidade suxeita á Orde ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre os departamentos e servizos de atención ao cliente e o defensor do cliente das entidades financeiras, ou a normativa que a modifique ou que a substitúa.

2. As entidades que reúnan as características do apartado 1 deste artigo quedarán vinculadas desde o momento en que o seu órgano de administración se adhira ao presente regulamento. Coa adhesión a este regulamento, as entidades suxeitas asumirán, sen necesidade de realizaren manifestación expresa para ese fin, que o Defensor do Cliente e o director do Servizo de Atención ao Cliente do Grupo BBVA sexan os designados en cada momento polo Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.

3. O Regulamento deixará de ser de aplicación ás entidades desde o momento en que deixen de pertencer ao Grupo BBVA.

## **Artigo 9º. Deberes das entidades suxeitas.**

1. As entidades suxeitas adoptarán as medidas oportunas para:

- Colaborar co Servizo de Atención ao Cliente e co Defensor do Cliente en todo aquilo que permita un mellor desempeño das súas funcións e, moi especialmente, en facilitarles o antes posible toda a información que soliciten relativa ás materias que entran dentro das súas funcións.
- Coidar de que todas as oficinas, departamentos e servizos das entidades colaboren co Servizo de Atención ao Cliente e co Defensor do Cliente cando foren requiridos para iso e dean rápido cumprimento ás decisións que os vinculen.
- Garantir a autonomía e independencia do Servizo de Atención ao Cliente e do Defensor do Cliente.

2. Tanto o Servizo como o Defensor do Cliente poderán dirixirse directamente ás distintas oficinas, departamentos e servizos da correspondente entidade suxeita para obter os documentos, informes e datos que precisen para o adecuado cumprimento das súas funcións.

3. As entidades suxeitas deberán ter a disposición dos seus clientes nas súas oficinas, así como na súa páxina web, no caso que realizaren contratos por medios telemáticos, información sobre a existencia do Servizo de Atención ao Cliente e do Defensor do Cliente, co enderezo postal e electrónico de ambos.

Así mesmo, deberán incluír na información o enderezo dos servizos de reclamacións do Banco de España, a Comisión Nacional do Mercado de Valores e a Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións co enderezo postal e electrónico destes para o suposto de que os clientes consideren necesario acudir a eles, sexa por desconformidade coa resolución ou porque transcorrese o prazo máximo previsto no artigo 16 deste regulamento desde a data de presentación da queixa ou reclamación sen que se resolverse.

As entidades terán a disposición dos clientes que así o soliciten un exemplar do presente regulamento.

## CAPÍTULO II

### Procedemento para a tramitación das queixas e reclamacións.

#### Artigo 10º. Unicidade do procedemento.

O procedemento establecido neste capítulo será aplicable a todas as queixas e reclamacións que presenten os clientes e os usuarios dos servizos do Grupo, con independencia de a que órgano competa a súa resolución.

#### Artigo 11º. Forma das notificacións e requirimentos.

As notificacións e requirimentos que o Servizo de Atención ao Cliente e o Defensor do Cliente deban realizar ao reclamante practicaranse na forma designada expresamente polo cliente e, na súa ausencia, a través do mesmo medio en que fose presentada a queixa ou reclamación.

#### Artigo 12º. Presentación das queixas e reclamacións: Forma, lugar e prazo.

1. A presentación das queixas e reclamacións poderá efectuarse, persoalmente ou mediante representación, en soporte papel ou por medios informáticos, electrónicos ou telemáticos, sempre que estes permitan a lectura, impresión e conservación dos documentos.

A utilización de medios informáticos, electrónicos ou telemáticos deberá axustarse ás esixencias previstas na Lei 59/2003, de 19 de decembro, de sinatura electrónica, aínda que tanto o Servizo de Atención ao Cliente como o Defensor do Cliente poderán adoptar criterios flexibles na aceptación das referidas queixas ou reclamacións se non cumprisen con todas as esixencias da citada lei.

2. O procedemento iniciarase mediante a presentación dun documento no que se fará constar:

- a) Nome, apelidos e domicilio do interesado e, se é o caso, da persoa que o representa, debidamente acreditada; número do documento nacional de identidade ou do pasaporte para as persoas físicas e datos referidos a rexistro público para as xurídicas.
- b) Motivo da queixa ou reclamación, con especificación clara das cuestións sobre as que se solicita un pronunciamento e da contía económica reclamada, se é o caso.
- c) Oficina ou oficinas, departamento ou servizo onde se producisen os feitos obxecto da queixa ou reclamación e especificación da entidade á que pertencen.
- d) Que o reclamante non ten coñecemento de que a materia obxecto da queixa ou reclamación se estea instruindo a través dun procedemento administrativo, arbitral ou xudicial.
- e) Lugar, data e sinatura.

O reclamante deberá presentar, xunto co documento anterior, as probas documentais que obren no seu poder en que se fundamente a súa queixa ou reclamación e, se é o caso, o documento que acredite a representación.

3. As queixas e reclamacións poderán ser presentadas ante o Servizo de Atención ao Cliente, ante o Defensor do Cliente (en ambos os casos nos seus enderezos postal ou electrónico), en calquera oficina aberta ao público da entidade reclamada, así como no enderezo electrónico que cada entidade suxeita habilítase para este fin.

#### Artigo 13º. Admisión a trámite.

1. Unha vez recibida a queixa ou reclamación pola entidade, esta será remitida ao Servizo de Atención ao Cliente, que a remitirá, pola súa parte, ao Defensor do Cliente, nos casos da súa exclusiva competencia de acordo coa letra a) e coa letra c) do apartado 2 do artigo 4º do presente regulamento. Se a queixa ou reclamación fose presentada ante o Defensor do Cliente e non se tratase dun asunto da súa exclusiva competencia, será remitida por este ao Servizo de Atención ao Cliente.

O que establece o parágrafo anterior entenderase sen prexuízo de que o cómputo do prazo máximo de finalización do expediente previsto no artigo 16 deste regulamento comezará a contar desde a presentación da queixa ou reclamación no Servizo de Atención ao Cliente ou, se é o caso, Defensor do Cliente.

En todo caso, notificarase a súa recepción por escrito ao reclamante e deixarase constancia da data de presentación para os efectos

do cómputo do antedito prazo.

Unha vez recibida a queixa ou reclamación pola instancia competente para a súa tramitación, abrírase o expediente.

2. Se o Servizo de Atención ao Cliente non encontra suficientemente acreditada a identidade do reclamante, ou non se puidesen establecer con claridade os feitos obxecto da queixa ou reclamación, o asinante será requirido para aclarar os feitos ou completar a documentación remitida no prazo de dez días naturais, con apercibimento de que se así non o fai a queixa ou reclamación será arquivada sen máis trámite, todo iso sen prexuízo do dereito que puidese corresponder ao cliente para a presentación dunha nova queixa ou reclamación ao respecto nos termos que establece o presente regulamento.

O prazo empregado polo reclamante para aclarar os feitos e/ou completar a documentación a que se refire o parágrafo anterior non se incluírá no cómputo do prazo máximo previsto no artigo 16 deste regulamento para resolver a queixa ou reclamación.

3. O Servizo de Atención ao Cliente só poderá rexeitar a admisión a trámite das queixas ou reclamacións nos casos seguintes:

- a) Cando se pretenda tramitar como queixa ou reclamación algún recurso ou acción cuxo coñecemento sexa competencia dos órganos administrativos, arbitrais ou xudiciais, ou cando a cuestión se encontre pendente de resolución ou litixio ou o asunto ou materia obxecto desta xa se resolverse nesas instancias.
- b) Cando os feitos, razóns e solicitude en que se concreten as cuestións obxecto da queixa ou reclamación non se refiran a operacións concretas ou non se axusten aos supostos establecidos no artigo 1º deste regulamento.
- c) Cando se formulen queixas ou reclamacións que reiteren outras anteriores resoltas, presentadas polo mesmo cliente con relación aos mesmos feitos.
- d) Cando se trate de queixas ou reclamacións excluídas do seu coñecemento conforme ao artigo 2 deste regulamento.
- e) Cando o prazo transcorrido desde a comisión dos feitos reclamados ata a data de presentación da queixa ou reclamación sexa superior a cinco anos.
- f) Cando a queixa ou reclamación se presentase con omisión dos datos esenciais non emendables ou cando non se concretase o motivo da queixa.
- g) Cando as queixas ou reclamacións sexan efectuadas por quen non sexa cliente nin usuario da entidade.

4. Cando se considere non admisible a trámite a queixa ou reclamación, por algunha das causas indicadas, porase de manifesto ao interesado mediante decisión motivada e daráselle un prazo de dez días naturais para que presente as súas alegacións. Cando o interesado contestase e se manteñan as causas de inadmisión, comunicáraselle a decisión final adoptada.

5. Respecto das queixas ou reclamacións detalladas na letra a) e na letra c) do apartado 2 do artigo 4º corresponderá ao Defensor do Cliente a análise da admisión a trámite conforme ao anteriormente indicado.

## **Artigo 14º. Tramitación.**

1. O Servizo de Atención ao Cliente e o Defensor do Cliente, cada un no momento da súa intervención, conforme ao previsto no presente regulamento, poderán obter no curso da tramitación dos expedientes, tanto do reclamante como dos distintos departamentos e servizos da entidade afectada, todos os datos, aclaracións, informes ou elementos de proba que consideren pertinentes para adoptaren a súa decisión.

As oficinas, departamentos e servizos deberán executar as anteditas peticións no prazo máis breve posible e, en todo caso, dentro dos quince días naturais seguintes á solicitude. Cando a contestación se precise como antecedente para resolver unha queixa ou reclamación dos clientes, a falta de resposta non paralizará o procedemento e o Servizo ou o Defensor poderán considerar acreditada a versión que dos feitos proporcionase o cliente.

2. A entidade afectada poderá realizar as súas alegacións ante o Servizo de Atención ao Cliente ou ante o Defensor do Cliente, segundo proceda, no prazo máis breve posible, que en ningún caso excederá dos 15 días naturais a partir da data de apertura do expediente.

3. De mutuo acordo entre o reclamante e a entidade afectada, formalizado por escrito, poderase acordar a suspensión da tramitación do expediente.



A entidade afectada remitirá o escrito ao órgano que teña coñecemento do asunto nese momento, que procederá a suspender o expediente sen máis trámite e absterase de realizar ningunha actuación, mentres dure a suspensión.

O tempo en que estea en suspenso o expediente non se incluírá no cómputo do prazo máximo previsto no artigo 16 deste regulamento para resolver a queixa ou reclamación.

A requirimento por escrito de calquera das partes, reclamante ou entidade afectada, procederá de inmediato á prosecución da tramitación do expediente.

4. Cando se tivese coñecemento da tramitación simultánea dunha queixa ou reclamación e dun procedemento administrativo, arbitral ou xudicial sobre a mesma materia, o Servizo de Atención ao Cliente e o Defensor do Cliente deberán absterse de continuar a tramitación do expediente e comunicarllelo ao reclamante e á entidade.

## **Artigo 15º. Achantamento e desistencia.**

1. Se á vista da queixa ou reclamación, a entidade afectada rectificase a súa situación co reclamante a satisfacción deste, deberá comunicalo á instancia competente e xustificalo documentalmente, presentando o escrito de conformidade asinado polo reclamante, salvo que exista desistencia expresa do interesado. En tales casos, arquivarase a queixa ou reclamación sen máis trámite.

2. Os interesados poderán desistir das súas queixas e reclamacións en calquera momento. A desistencia expresa do reclamante dará lugar á finalización inmediata do procedemento no que á relación co interesado se refira. Non obstante, o Defensor do Cliente poderá acordar a continuación do expediente, se o considera conveniente, en exercicio da súa función de promover o cumprimento da normativa de transparencia e protección da clientela e das boas prácticas e usos financeiros.

## **Artigo 16º. Finalización e notificación.**

1. O expediente deberá finalizar no prazo máximo de dous meses contados a partir da data en que a queixa ou reclamación fose presentada de conformidade coa Orde ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre os departamentos e servizos de atención ao cliente e o defensor do cliente das entidades financeiras (publicada no Boletín Oficial do Estado de 24 de marzo de 2004).

Nas queixas ou reclamacións presentadas por usuarios de servizos de pagamento en relación cos dereitos e obrigas que derivan dos títulos II e III do Real decreto-lei 19/2018, de 23 de novembro, de servizos de pagamento, o expediente deberá finalizar como moi tarde quince días hábiles despois da recepción da queixa ou reclamación. En situacións excepcionais, se non se pode ofrecer unha resposta no prazo de quince días hábiles por razóns alleas á vontade do Servizo de Atención ao Cliente ou do Defensor do Cliente, a instancia competente enviará unha resposta provisional, na que indique claramente os motivos do atraso da resposta á reclamación e que especifique o prazo no que o usuario dos servizos de pagamento recibirá a resposta definitiva. En calquera caso, o prazo para a recepción da resposta definitiva non excederá dun mes.

O cliente poderá acudir aos servizos de reclamacións do Banco de España, a Comisión Nacional do Mercado de Valores e a Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións se a resposta do Servizo de Atención ao Cliente ou do Defensor do Cliente non fose satisfactoria ou se non recibise resposta tras acreditar que transcorreron os seguintes prazos máximos desde a data de presentación da queixa ou reclamación: quince días hábiles se a queixa ou reclamación versa sobre un servizo de pagamento, un mes se a queixa ou reclamación non versa sobre un servizo de pagamento e o cliente é un consumidor residente na Unión Europea, e dous meses se a queixa ou reclamación non versa sobre un servizo de pagamento e o cliente é un consumidor non residente na Unión Europea ou é un non consumidor. Ademais, se o cliente é un consumidor residente na Unión Europea, non poderá acudir aos servizos de reclamacións do Banco de España, a Comisión Nacional do Mercado de Valores e a Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións despois de transcorrido máis dun ano desde a interposición da queixa ou reclamación ante o Servizo de Atención ao Cliente ou o Defensor do Cliente.

2. Se conforme ao previsto no artigo 3 o Servizo de Atención ao Cliente é competente para a resolución do expediente, emitirá a súa decisión na forma establecida no presente artigo. No suposto de que a resolución sexa desestimatoria, indicará ao cliente a posibilidade de someter voluntariamente a cuestión ao coñecemento do Defensor do Cliente, sempre que se trate dunha queixa ou reclamación das citadas no artigo 4.2.c), sen prexuízo de poder acudir directamente aos servizos de reclamacións do Banco de España, a Comisión Nacional do Mercado de Valores e a Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións.

3. Se se trata dunha queixa ou reclamación sometida voluntariamente polo cliente en segunda instancia ao Defensor do Cliente, o Servizo de Atención ao Cliente remitirá o expediente completo ao Defensor, previa petición deste.

Neste caso, o Defensor do Cliente ditará a oportuna decisión no prazo dun mes desde a data de recepción en segunda instancia da queixa ou reclamación.

4. A decisión será sempre motivada e conterá unhas conclusións claras sobre a solicitude formulada en cada queixa ou reclamación, polo que se fundará nas cláusulas contractuais, nas normas de transparencia e protección da clientela aplicables, así como nas boas prácticas e usos financeiros.

No caso de que a decisión se aparte dos criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán achegarse as razóns que o xustifiquen.

5. A decisión será notificada ao reclamante no prazo de dez días naturais contados desde a súa data, na que se mencionará expresamente a facultade que o asiste para, en caso de desconformidade co resultado do pronunciamento, acudir aos servizos de reclamacións do Banco de España, a Comisión Nacional do Mercado de Valores e a Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións.

A antedita notificación realizarase por escrito ou por medios informáticos, electrónicos ou telemáticos, sempre que estes permitan a lectura, impresión e conservación dos documentos e cumpran os requisitos establecidos na Lei 59/2003, de 19 de decembro, de sinatura electrónica, segundo designase expresamente o reclamante e, en ausencia de tal indicación, a través do mesmo medio no que se presentase a queixa ou reclamación.

Nas queixas ou reclamacións presentadas por usuarios de servizos de pagamento en relación cos dereitos e obrigas que derivan dos títulos II e III do Real decreto-lei 19/2018, de 23 de novembro, de servizos de pagamento, o Servizo de Atención ao Cliente resolverá as queixas ou reclamacións que lles presenten os seus usuarios de servizos de pagamento en papel ou, se así o acordan a entidade e o usuario, noutro soporte duradeiro.

6. Notificarase a decisión á entidade ou unidade de negocio afectada, para a súa debida execución, que terá que realizarse no prazo dun mes e da que haberá que informar ao Servizo de Atención ao Cliente e ao Defensor, se este interviñese.

7. As decisións que adopten tanto o Servizo de Atención ao Cliente como o Defensor do Cliente, nas materias que de acordo con este regulamento son da súa competencia, vincularán a correspondente entidade suxeita, sen que iso sexa obstáculo para a plenitude da tutela xudicial, para o recurso a outros mecanismos de solución de conflitos nin para a protección administrativa. Estas decisións non serán vinculantes para o cliente que, en caso de aceptalas, non terá que renunciar a ningún dereito ou instancia posterior en defensa dos seus intereses.

## **Artigo 17º. Aprobación e verificación do Regulamento.**

O Consello de Administración do BBVA é o órgano competente para aprobar o Regulamento, así como, se é o caso, as súas posteriores modificacións. O presente regulamento, así como as súas posteriores modificacións, será sometido á verificación do Banco de España de conformidade co que establece o artigo 8 da Orde ECO 734/2004, de 11 de marzo, sobre departamentos de atención ao cliente e defensor do cliente nas entidades financeiras ou na normativa que en cada momento resulte aplicable.



## LISTA DE SOCIEDADES ADHERIDAS AO REGULAMENTO PARA A DEFENSA DO CLIENTE EN ESPAÑA DO GRUPO BBVA

A-48265169	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.	Sociedade Anónima
A-48036990	BANCO INDUSTRIAL DE BILBAO, S.A.	Sociedade Anónima
A-28137958	BANCO OCCIDENTAL, S.A.	Sociedade Anónima
A-78901113	BBVA PENSIONES, S.A., EGFP	Entidade Xestora de Fondos de Pensións
A-78630779	GESTIÓN DE PREVISIÓN Y PENSIONES, S.A., EGFP	Entidade Xestora de Fondos de Pensións
A-48234181	BBVA BROKER, CORREDURÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.	Sociedade Anónima Corretoría de Seguros
A-48051098	BBVA SEGUROS, S.A., DE SEGUROS Y REASEGUROS	Sociedade Anónima Aseguradora
A-28597854	BBVA ASSET MANAGEMENT, S.A., S.G.I.I.C.	Sociedade Xestora de Institucións de Inversión Colectiva
A-82896895	ALTURA MARKETS, SOCIEDAD DE VALORES S.A.	Sociedade de Valores