

**REGLAMENTO DEL
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (S.A.C)**

ÍNDICE

Tabla de contenido

VERSIONES.....	4
OBJETO.....	5
DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DEL CLIENTE	5
DURACIÓN DEL NOMBRAMIENTO	6
PLAZOS.....	7
QUEJAS Y/O RECLAMACIONES	8
DEBERES DE INFORMACIÓN	8
TRAMITACIÓN.....	9
INFORME ANUAL	13
ANEXO.....	14

VERSIONES

Refª	Unidad emisora	Órgano de aprobación	Descripción	Fecha emisión
AI10C080	-	Dirección General	Aprobación inicial	24.02.2010
AI10C080 v2	-	Dirección General	Modificación	22.11.2011
CN2018N02	Cumplimiento Normativo	Consejo de Administración	Actualización normativa	29.10.2018
CN2018N02 v2	Cumplimiento Normativo	Consejo de Administración	Modificación	18.12.2018
CN2018N02 v3	Cumplimiento Normativo	Consejo de Administración	Actualización normativa	22.07.2019
CN2018N02 v4	Cumplimiento Normativo	Consejo de Administración	Modificación	29/10/2019

OBJETO

La *Ley 44/2002, de 22 de noviembre*, adopta en su capítulo V entre otras medidas, la obligación de las entidades financieras de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar. Así, en desarrollo de la misma, 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*, desarrolla los aspectos vinculantes.

Igualmente, se ha de considerar lo establecido en la *Ley 7/2017, de 2 de noviembre*, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la *Directiva 2013/11/UE, de 21 de mayo de 2013*, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Así como el Real Decreto-*Ley 19/2018, de 23 de noviembre*, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

En virtud de esta Ley y de su normativa de desarrollo, BMCE BANK Internacional, S.A. (en adelante, "**BMCE**" o la "**Entidad**"), dispone de un servicio de atención al cliente (el "**Servicio de Atención al Cliente**"). El presente reglamento de Servicio de Atención al Cliente (el "**Reglamento**") tiene por objeto regular la actividad y el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, así como el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de clientes o usuarios de servicios financieros (en adelante, el "**Cliente**" o los "**Cientes**") de BMCE y que tales quejas o reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

En este sentido, tendrán la consideración de Quejas, las presentadas por los Usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la Entidad, (en adelante, la "**Queja**" o las "**Quejas**"). Tendrán la consideración de reclamaciones, las presentadas por los Usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Entidad que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por la Entidad, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros (en adelante, la "**Reclamación**" o las "**Reclamaciones**").

El Consejo de Administración de BMCE será el órgano competente para la aprobación, así como las futuras modificaciones, del Reglamento de Servicio de Atención al Cliente. Una vez hubiera sido aprobado por el Consejo de Administración, el Reglamento y sus futuras modificaciones se someterán a verificación por parte del Banco de España.

DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DEL CLIENTE

La competencia para la designación del titular del Servicio de Atención al Cliente es del Consejo de Administración de la Entidad. Dicha designación se comunicará al Banco de España y a su Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones.

El titular del Servicio de Atención al Cliente será una persona con reconocida honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. Se entenderá que:

- i) Concorre honorabilidad comercial y experiencia adecuados en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras, y
- ii) Poseen conocimiento y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad.

El desempeño del cargo del titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el ejercicio de cualquier otro cargo o profesión que pueda impedir o menoscabar el cumplimiento de sus funciones o comprometer su imparcialidad o independencia.

En concreto, serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad del titular del Servicio de Atención al Cliente son las siguientes:

- Quienes hayan sido, en España o en el extranjero, declarados en concurso de acreedores sin haber sido rehabilitados.
- Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.
- Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la entidad.

DURACIÓN DEL NOMBRAMIENTO

La duración del nombramiento será de un plazo de 3 años desde el momento de su designación por el Consejo de Administración, siendo renovable dicho mandato por periodos sucesivos de 3 años.

El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por las siguientes causas:

- Existencia de alguna de las Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad.

- Incapacidad sobrevenida.
- Renuncia por escrito del titular.
- Por cambio de funciones con consentimiento del interesado y no por simple decisión de la Entidad.
- Por haber sido sancionado disciplinariamente de conformidad con la normativa laboral vigente.
- Despido por casua grave o justificada, o dimisión.
- El mantenimiento de una actitud perjudicial que afecte la honorabilidad y buena imagen de la Entidad.
- Revocación hecha por el Consejo de Administración, que deberá basarse en un acuerdo motivado por causas graves y objetivas, para generar el cese.

En caso de concurrir alguna de las circunstancias expuestas, en la misma reunión en que se acuerde el cese del titular del Servicio de Atención al Cliente, el Consejo de Administración de la Entidad designará un nuevo titular.

PLAZOS

El plazo para la presentación de Quejas o Reclamaciones será de **dos años** a contar desde la fecha en que el Cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o Reclamación.

Toda Reclamación recibida por el Servicio de Atención al Cliente transcurrido el plazo establecido en el párrafo anterior, así como las referidas a materias que no sean de su competencia, serán rechazadas.

Los plazos para resolver las quejas o reclamaciones por el Servicio de Atención al Cliente serán los siguientes en función de la tipología de reclamación, y de la condición del reclamante:

- Aquellas Quejas o Reclamaciones interpuestas por consumidores o no consumidores, que versen sobre materias que se enmarquen en el ámbito de los servicios de pago¹ tendrán un plazo de resolución de 15 días hábiles, a contar desde la fecha de recepción de la reclamación. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de 15 días hábiles por razones ajenas a la voluntad de la Entidad como proveedor de servicios de pago, esta deberá enviar una respuesta provisional, en la que se indique claramente los motivos de retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario de servicios de pago recibirá la respuesta definitiva en un periodo que no exceda un mes.

¹ Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera

- Aquellas Quejas o Reclamaciones interpuestas por consumidores que versen sobre materias excluidas del ámbito de los servicios de pago deberán resolverse en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes a contar desde la fecha de presentación de la reclamación.
- Aquellas Quejas o Reclamaciones interpuestas por no consumidores que versen sobre materias excluidas del ámbito de los de servicios de pago deberán resolverse en el plazo máximo de dos meses a contar desde la fecha de presentación de la reclamación.

QUEJAS Y/O RECLAMACIONES

Las Quejas o Reclamaciones de Clientes, de acuerdo a las definiciones de ambas figuras en el apartado "Objeto" del presente documento, abarcan, sin carácter exhaustivo, las tardanzas o desatenciones en relación con los servicios recibidos por los usuarios de los servicios financieros, así como en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. Las Quejas o Reclamaciones habrán de tener por fundamento contratos, operaciones o servicios, de carácter financiero de la Entidad respecto de los cuales se hubiere dado un tratamiento que el cliente considere contrario a los propios contratos, a la normativa de transparencia y protección de la clientela o a los buenos usos y prácticas bancarias..

Quedan, en todo caso, excluidos de la competencia del Servicio de Atención al Cliente:

- a) Las relaciones entre BMCE y sus empleados, así como las relaciones societarias, a excepción de aquellas relaciones entre la Entidad y los empleados que se refieran a cuestiones de la operativa bancaria.
- b) Las relaciones con otras entidades financieras a excepción de aquellas Quejas que se produzcan por la demora o negligencia en la toma de decisiones por parte de la Entidad.
- c) Las cuestiones referentes a la discrecionalidad de la Entidad en cuanto a la realización de cualquier contrato, operación o servicio, así como aquellos pactos o condiciones en que así se establezca.
- d) Las Reclamaciones que se hallen sometidas a, o hayan sido resueltas mediante, decisión administrativa, judicial, arbitral, o informe del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.
- e) Las dirigidas a impedir, entorpecer o dilatar injustificadamente el ejercicio de cualquier derecho de la Entidad frente al Cliente.
- f) Las que puedan plantearse por Clientes que tengan la condición de no residentes en España, salvo que se refieran a sus relaciones con oficinas situadas en España y para operaciones en este país.

DEBERES DE INFORMACIÓN

La Entidad pone a disposición de los Clientes toda la información acerca de la existencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente, así como el contenido del presente Reglamento. A tal fin, la Entidad pondrá a disposición de los Clientes, en todas las oficinas abiertas al público, así como en la página web, la siguiente información:

- La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, con expresión precisa de la obligatoriedad de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones presentadas por los Clientes, en el plazo indicado en el apartado "Plazos" del presente reglamento desde su presentación ante cualquier instancia de la entidad.
- La dirección postal y electrónica del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España y la necesidad de dirigir previamente la Reclamación al Servicio de Atención al Cliente, para poder formular las Quejas ante dichas estancias.
- El presente Reglamento.
- Las referencias normativas de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

TRAMITACIÓN

1.- Forma, contenido y lugar de la presentación de las Quejas y Reclamaciones

Las Quejas y/o Reclamaciones podrán ser presentadas, personalmente o mediante representación, en soporte papel, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos faciliten la lectura, impresión y conservación de los documentos, así como por correo postal. Según se reciban serán dadas de alta dejando constancia de la fecha de presentación de la queja o Reclamación a efectos del cómputo del plazo para la resolución.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o Reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o Reclamación.

- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o Reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

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

La presentación y tramitación de las Quejas o Reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiéndose exigir al cliente pago alguno por dicho concepto.

2.- Admisión a trámite.

De las Quejas y Reclamaciones recibidas se dará acuse de recibo por escrito, dejando constancia de la fecha de presentación en la Entidad, bien ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público o en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin, a efectos del inicio del cómputo del plazo máximo establecido legalmente para dictar un pronunciamiento, indicado en el apartado "Plazos" del presente reglamento.

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

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

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del Reclamante, o no pudiese establecerse con claridad los hechos objeto de la Queja y/o Reclamación, se requerirá al firmante para que, en el plazo de diez días, complete la documentación remitida con el apercibimiento de que, si así no lo hiciese, se archivará la Reclamación sin más trámite. El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere este párrafo no se incluirá en el cómputo del plazo previsto anteriormente.

Si la documentación requerida fuese aportada fuera del plazo indicado, se procederá a la apertura de un nuevo expediente.

Solo podrá rechazarse la admisión a trámite de las Quejas y Reclamaciones en los casos siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la Queja o Reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como Queja o Reclamación, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos sea competencia de los órganos administrativos,

arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.

- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la Queja o Reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado "Quejas y Reclamaciones".
- d) Cuando se formulen Quejas o Reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de Quejas y Reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.

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, deberá abstenerse de tramitar la primera.

Cuando se entienda no admisible la Queja o Reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto para que presente sus alegaciones. En este caso, el reclamante dispondrá de diez días naturales para presentar alegaciones de acuerdo a lo establecido en la orden ECO/734/2004. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

3.- Tramitación.

Durante la tramitación de los expedientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba se considere pertinentes para adoptar su decisión.

El responsable del Servicio de Atención al Cliente, pondrá la máxima diligencia en la obtención de toda clase de datos acerca de la Queja o demanda observando el siguiente esquema:

- a) Estudio de la Queja o Reclamación.
- b) Acceso a todos los datos a los que hace mención la Reclamación.
- c) Obtención de la información que considere necesaria de las personas que han intervenido en la operación objeto de la Reclamación.
- d) Contrastar en lo posible dicha información con las contenidas en la Queja o Reclamación original, emitiendo un informe sobre las diferencias si procede, en base a lo que deberá tomar la decisión objetiva que corresponda. Dicho informe

deberá conservarlo para ser incluido en el informe anual para el Consejo de Administración.

e) Por último, pondrá en conocimiento del Cliente la conclusión obtenida.

Todo el personal de los Servicios y Departamentos de la Entidad estará obligado a colaborar con el responsable del Servicio de Atención al Cliente, con el fin de agilizar al máximo la oportuna contestación al reclamante.

4.- Allanamiento y desistimiento.

Si a la vista de la Queja o Reclamación, la Entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la Queja o Reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus Quejas y Reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

5.- Finalización y notificación.

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá del plazo establecido en el apartado "Plazos" del presente reglamento, a contar desde la fecha de presentación de la Queja o Reclamación, para dictar un pronunciamiento .

La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la Queja y/o Reclamación presentada, 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. Asimismo, la resolución con que finalicen los procedimientos de tramitación de Quejas y Reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones que corresponda.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la Queja o Reclamación.

La resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente será vinculante para la Entidad, pero en ningún caso para el reclamante.

El reclamante podrá acudir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España en caso de que su Queja o Reclamación no sea resuelta satisfactoriamente por el Servicio de Atención al Cliente transcurrido el plazo indicado en el apartado "Plazos"; el Servicio de Atención al Cliente no hubiera emitido respuesta alguna o en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento del Servicio de Atención al Cliente.

Se advierte que, en caso de haber transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, los consumidores no podrán presentarla ante los servicios de reclamaciones competentes

INFORME ANUAL

Dentro del **primer trimestre de cada año se presentará** al Consejo de Administración de la Entidad **un Informe** explicativo del desarrollo de su función relativo al ejercicio precedente, refiriéndose al resumen estadístico de las Quejas; resumen de las decisiones dictadas, indicando si resultaron favorables o desfavorables al reclamante; los criterios generales de las mismas; y las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia.

Igualmente, al menos un **Informe se integrará en la Memoria Anual**, que será sometido al Consejo de Administración.

ANEXO**Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente de BMCE Bank International, S.A.**

Las Quejas y Reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, en cualquier oficina abierta al público de la Entidad, así como en la siguiente dirección:

Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente de BMCE Bank International, S.A.

Calle Serrano 59 – 28006 Madrid atencion-al-cliente@bmce-intl.com

Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España

Las Quejas o Reclamaciones podrán ser presentadas ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España, por cualquiera de las tres vías siguientes:

Presentación electrónica

La presentación electrónica de una Queja o Reclamación deberá realizarse a través de la sede electrónica de Banco de España en el enlace "Presentar Reclamación, Queja y Consulta", disponible en el apartado "Tramitación".

Presentación presencial

La Queja o Reclamación podrá ser presentada en el Registro General del Banco de España en la calle Alcalá 48, de Madrid, o en cualquiera de sus sucursales.

Presentación por correo

La Queja o Reclamación podrá ser presentada por correo en la siguiente dirección:

Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España

Banco de España

C/ Alcalá 48

28014 Madrid