



Reglamento para la Defensa del Cliente

BFF Bank S.p.A. – Sucursal en España

Título I.- Disposiciones generales

Artículo 1. Creación del Servicio y aprobación del Reglamento

Artículo 2. Objeto

Artículo 3. Verificación y modificación del Reglamento

Título II.- Servicio de Atención al Cliente

Capítulo I.- Requisitos y deberes

Artículo 4. Estructura organizativa

Artículo 5. Designación

Artículo 6. Idoneidad

Artículo 7. Duración del mandato

Artículo 8. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad

Artículo 9. Cese.

Artículo 10. Funciones

Artículo 11. Exclusiones

Artículo 12. Deber de cooperación

Artículo 13. Deber de información

Capítulo II.- Aspectos procedimentales

Artículo 14. Presentación de quejas o reclamaciones

Artículo 15. Plazo de presentación

Artículo 16. Plazo de resolución de expedientes

Artículo 17. Contenido del documento de presentación

Artículo 18. Admisión a trámite

Artículo 19. Solicitud de datos complementarios

Artículo 20. Inadmisión

Artículo 21. Tramitación

Artículo 22. Acuerdo o allanamiento

Artículo 23. Desistimiento

Artículo 24. Decisión y notificación

Título III.- Otros aspectos

Artículo 25. Relación con otras instancias

Artículo 26. Informe anual

Título I.- Disposiciones generales.

Artículo 1. Creación del Servicio de Atención al Cliente de "SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE BFF BANK, S.P.A. SUCURSAL EN ESPAÑA" y aprobación del Reglamento.

De conformidad con lo establecido en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, que establece como medida protectora de los clientes de servicios financieros la obligación para las entidades financieras de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, la dirección general de BFF BANK, S.P.A. SUCURSAL EN ESPAÑA (en adelante, el "Banco" o la "entidad") acordó la creación del Servicio de Atención al Cliente del Banco y el Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, el "Reglamento"), que regula su actividad.

Artículo 2. Objeto

Este Reglamento tiene por objeto regular el Servicio de Atención al Cliente del Banco y la tramitación de las reclamaciones y quejas presentadas por los usuarios de los servicios financieros prestados por el Banco.

El Reglamento se rige por la Orden del Ministerio de Economía, ECO/734/2004, de 11 de marzo de 2004, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras. Esta Orden tiene por objeto regular los requisitos y procedimientos que deben cumplir los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades obligadas a disponer de ellos, entre las que se encuentran las sucursales en España de las entidades de crédito con domicilio social en otro Estado.

Las obligaciones recogidas en esta Orden y recogidas en este Reglamento están referidas a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

Este Servicio de Atención al Cliente también resolverá las reclamaciones que presenten los usuarios de servicios de pago en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de la normativa de servicios de pago.

Artículo 3. Verificación y modificación del Reglamento.

El presente Reglamento así como todas las modificaciones posteriores deberán ser sometidas a la aprobación de la dirección general de la Sucursal.

Además, el presente Reglamento, así como en su caso sus posteriores modificaciones, serán sometidos a la verificación del Banco de España de conformidad con lo establecido en el Art.8 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre Departamentos de atención al cliente y defensor del cliente en las entidades financieras o en la normativa que en cada momento resulte aplicable.

Título II.- Servicio de Atención al Cliente

Capítulo I.- Requisitos y deberes.

Artículo 4. Estructura organizativa.

El Servicio de Atención al Cliente se organiza como un Departamento específico y especializado, que tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes y usuarios de servicios de pago, separado de los servicios comerciales y operativos de la entidad, garantizando su absoluta independencia en todo lo que respecta a su forma de actuación y decisiones, y evitando los conflictos de interés.

El Banco dotará al Servicio de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptará las acciones necesarias para que el personal adscrito al mismo disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia, servicios de pago y protección de los clientes de servicios financieros.

Artículo 5. Designación.

El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por acuerdo de la dirección general de la Sucursal. Dicha designación será comunicada a las autoridades supervisoras competentes por razón de su actividad.

Artículo 6. Idoneidad.

El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá tener honorabilidad comercial y profesional así como conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Artículo 7. Duración del mandato.

El titular del Servicio de Atención al Cliente ostentará el cargo por un período indefinido.

Artículo 8. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad.

No podrá ejercer el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente:

- a) Los fallidos y concursados no rehabilitados.
- b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- c) 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.
- d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en la entidad.

Artículo 9. Cese.

El titular del Servicio de Atención al Cliente, cesará en el ejercicio de sus funciones, además de por muerte, por incapacidad sobrevinida, renuncia, cesación de su relación laboral con la entidad, jubilación o prejubilación o por incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el artículo 8. Asimismo, cesará en sus funciones por acuerdo expreso de revocación de la dirección

general del Banco tomado como consecuencia del informe emitido por la dirección general de la entidad en el que se justifique la causa del cese, que en todo caso deberá ser por causas graves y justificadas.

Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, conforme a la normativa legal o estatutaria vigente.

Artículo 10. Funciones.

Las funciones del Servicio de Atención al Cliente son:

1. Atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, usuarios del Banco, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por el Banco, ya deriven de los propios contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, de la normativa de servicios de pago o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad.

Se considerarán quejas las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras.

Se considerarán reclamaciones las acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos de la normativa de transparencia y protección de la clientela, de la normativa de servicios de pago o de las buenas prácticas y usos financieros.

2. Hacer llegar a la dirección del Banco recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre "El Banco" y sus clientes. La política de gestión de quejas y reclamaciones de la Entidad incluye un análisis continuo de las causas origen de las mismas, así como si esas causas pueden afectar a otros servicios o productos con el fin de identificar y abordar los problemas recurrentes o sistémicos o los posibles riesgos jurídicos y operacionales, para tratar de corregir esas causas. Este análisis permite la identificación y mitigación de los posibles conflictos de intereses.

Artículo 11. Exclusiones.

En todo caso, se entenderán excluidos los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:

1. Las referentes a las relaciones de carácter laboral del Banco con sus empleados.
2. Las que se refieran a asuntos que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltos en vía judicial o arbitral, o sometidos a cualquier organismo público de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 17.4 de este Reglamento.
3. Las que se formulen por los clientes o usuarios de los servicios una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
4. Las referidas a cuestiones cuya resolución sea discrecional del Banco tales como la concesión o denegación de determinadas operaciones, o la prestación de servicios y sus

condiciones. Esta exclusión no afectará a las quejas formuladas por negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte de la entidad.

5. Las que tengan por objeto impedir el ejercicio de cualquier derecho del Banco frente al cliente, siempre que conste una intención manifiesta del cliente en dicho sentido.
6. Cualesquiera otras que no se encuadren dentro de las funciones reseñadas en el art. 10 de este Reglamento.

Artículo 12. Deber de cooperación.

El Banco adoptará las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Servicio de Atención al Cliente. En especial, velará por el deber de todos los departamentos y servicios de la entidad de facilitar al Servicio de Atención al Cliente, cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

La solicitud de cooperación se realizará por correo electrónico o cualquier otro medio que garantice los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Artículo 13. Deber de información.

El Banco deberá facilitar a los clientes y usuarios de servicios de pago, por medios adecuados, información de la existencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que les asisten para presentar reclamaciones y el procedimiento para su formulación. A tal fin, en todas las oficinas abiertas al público y en las páginas Web pertenecientes al Banco deberá ponerse a disposición de los clientes la siguiente información:

1. 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 sus clientes, en los plazos previstos para la resolución de los expedientes de acuerdo con lo previsto en el artículo 16 (que distingue los supuestos de reclamaciones presentadas por consumidores, por usuarios de servicios de pago y el resto de casos) desde su presentación a la entidad mediante cualquiera de los medios indicados en el Anexo 1.
2. La existencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, con especificación de su dirección postal y electrónica y la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante dicha instancia.
3. El presente Reglamento.
4. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros y normativa de servicios de pago.

Capítulo II.- Aspectos procedimentales.

Artículo 14. Presentación de quejas o reclamaciones.

Todo usuario de los servicios financieros del Banco tendrá derecho a presentar quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo el Banco exigir al cliente pago alguno por dicho concepto.

Las quejas o reclamaciones deberán efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel 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 legislación aplicable de firma electrónica.

Deberán presentarse ante el Servicio de Atención al Cliente, en su dirección postal, en la dirección electrónica habilitada a tal fin, a través de la página web, o en cualquiera de las oficinas abiertas al público, de acuerdo con lo indicado en el Anexo 1.

Artículo 15. Plazo de presentación.

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente o usuario de servicios de pago tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. El banco deberá probar motivadamente, en su caso, que el cliente o usuario de servicios de pago tuvo posibilidad de conocer los hechos objeto de queja o reclamación con anterioridad al vencimiento de dicho plazo, en caso de que la presentación de la queja o reclamación se realice con posterioridad al transcurso de aquél.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el párrafo anterior no serán admitidas por el Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 16. Plazo de resolución de expedientes.

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses para dictar un pronunciamiento sobre el mismo, si no se trata de un consumidor ni un usuario de servicios de pago. Dicho plazo empezará a contar desde el momento de la recepción de la queja o reclamación ante cualquier instancia de la entidad.

Sin embargo, en el caso de reclamaciones presentadas por consumidores pero no se centran en algún servicio de pago, el plazo para responder será de 1 mes desde la recepción de la reclamación.

En el caso de reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios de pago respecto de algún servicio de pago, el plazo para responder será de 15 días hábiles desde la recepción de la reclamación. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del proveedor de servicios de pago, éste deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

A partir de dichos plazos según el caso sin que exista resolución del SAC, o en caso de que sí exista resolución pero no esté conforme con el resultado del pronunciamiento, el reclamante podrá reclamar ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España o, cuando se cree, ante la entidad de resolución alternativa en el ámbito de la actividad financiera a la que hace referencia la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Tratándose de un consumidor, transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación ante la entidad, el reclamante no podrá presentarla ante el Servicio de

Reclamaciones del Banco de España o ante la entidad de resolución alternativa mencionado en el párrafo anterior. Este plazo resulta de aplicación siempre que se haya agotado la vía del SAC, existiendo o no resolución del mismo.

Artículo 17. Contenido del documento de presentación.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación por cualquiera de los medios aludidos en el artículo 14 y especificados en el Anexo 1, en el que se hará constar:

1. 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.
2. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos y medios de prueba que considere oportunos.
3. Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
4. Declaración expresa del reclamante de que la materia objeto de queja o reclamación no está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
5. Lugar, fecha y firma.

Artículo 18. Admisión a trámite.

Recibida la queja o reclamación por el Banco en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por el servicio objeto de la misma, será remitida al Servicio de Atención al Cliente de forma inmediata.

En todo caso, deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación, acusando recibo por escrito de la misma y dejando constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio de Atención al Cliente, se procederá a la apertura de 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.

Artículo 19. Solicitud de datos complementarios.

Si se considera que la queja o reclamación no se encuentra suficientemente acreditada respecto de la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de queja o reclamación, se requerirá al firmante de la misma para que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en los plazos previstos en el artículo 16 de este Reglamento.

Artículo 20. Inadmisión.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

1. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser subsanados, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
2. Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o las mismas se encuentren pendientes de resolución o litigio o hubieran sido ya resueltas en aquellas instancias.
3. 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 artículo 2 de este Reglamento.
4. Cuando la queja o reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
5. Cuando hubiese transcurrido el plazo de dos años previsto en el artículo 15 de este Reglamento.

La inadmisión de la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones y, una vez recibidas éstas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

En el supuesto en que el reclamante subsane las causas por las que su reclamación hubiera sido inadmitida continuaría el trámite abierto y se reanudaría el plazo de resolución. En caso de que la subsanación llegara fuera de plazo se abriría un nuevo expediente por los mismos hechos.

Artículo 21. Tramitación.

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios del Banco cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo los distintos departamentos y servicios del Banco contestar en un plazo máximo de diez días a contar desde la recepción de la petición.

Artículo 22. Acuerdo o allanamiento.

El Servicio de Atención al Cliente podrá, antes de dictar su decisión, hacer cuantas gestiones considere oportunas encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes, pudiendo proponer o presentar propuestas a estos efectos.

Conseguido un acuerdo, éste tendrá carácter vinculante para las partes y se dará por concluida la tramitación, procediéndose al archivo de la queja o reclamación. Lo mismo ocurrirá si en cualquier momento el Banco se allanase a la petición del cliente.

Artículo 23. Desistimiento.

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento dándose lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

Artículo 24. Decisión y notificación.

Las decisiones que se dicten deberán ser siempre motivadas y contendrán conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia, servicios de pago y protección de la clientela que le sean aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros, y en particular, del principio de equidad. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen. En ellas, se mencionará expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, o, cuando se cree, ante la entidad de resolución alternativa en el ámbito de la actividad financiera a la que hace referencia la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

La decisión se notificará 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 legislación aplicable 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.

Las decisiones serán vinculantes para la entidad pero no para el reclamante que, en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

Título III.- Otros aspectos

Artículo 25. Relación con otras instancias.

El Banco atenderá, por medio del Titular del Servicio de Atención al Cliente, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con lo establecido en su normativa reguladora, o, cuando se cree, ante la entidad de resolución alternativa en el ámbito de la actividad financiera a la que hace referencia la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Artículo 26. Informe anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante la dirección general de la entidad, un informe explicativo del desarrollo de la función durante el ejercicio precedente, en los términos del Art.17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

ANEXO 1

Datos de contacto del SAC

A efectos de lo indicado en este Reglamento, los datos del contacto del SAC para la presentación de quejas o reclamaciones son una de las siguientes:

1. Correo postal a la atención del Servicio de Atención al Cliente a la dirección de la entidad en el Paseo de Castellana, 81, 9ª planta, 28046, Madrid.
2. Correo electrónico a sac@bff.com
3. Área Clientes de la página web (www.cuentafacto.es) de la entidad en el apartado "Consultas" tipificándola como "Reclamación Servicio Atención Cliente".
4. Ante cualquier otra instancia de la entidad.