



**BNP PARIBAS**

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN  
AL CLIENTE DE  
BNP Paribas S.A, Sucursal en España



## ÍNDICE

1. OBJETO DEL PRESENTE REGLAMENTO.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	3
3. REQUISITOS Y DEBERES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE: .....	4
3.1 DEBER DE ATENDER Y RESOLVER LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.....	4
3.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES .....	5
3.3 DESIGNACIÓN DEL TITULAR DEL SAC .....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
3.4 COORDINACIÓN CON LOS RESTANTES SERVICIOS COMERCIALES U OPERATIVOS .....	6
3.5 DEBERES DE INFORMACIÓN .....	7
4. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES .....	8
4.1 FORMA, CONTENIDO Y LUGAR DE LA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.....	8
4.1.1 <i>Reclamaciones/quejas genéricas, no dirigidas expresamente al SAC.....</i>	<i>8</i>
4.1.2 <i>Reclamaciones/quejas dirigidas expresamente al SAC.....</i>	<i>8</i>
4.2 ADMISIÓN A TRÁMITE.....	9
4.3 TRAMITACIÓN Y PLAZOS.....	10
4.4 ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO.....	11
4.5 FINALIZACIÓN. ....	11
5. INFORME ANUAL: CONTENIDO .....	12
6. VALIDACIÓN POR EL BANCO DE ESPAÑA.....	13
ANEXO 1. ENTIDADES ADHERIDAS AL SAC DE BNP PARIBAS S.A, SUCURSAL EN ESPAÑA, .....	14
ANEXO 2. DIRECCIÓN DE CONTACTO Y CORREO ELECTRÓNICO DEL SAC .....	15



## **1. Objeto del presente Reglamento**

El presente Reglamento tiene por objeto regular los requisitos y procedimientos de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente (en adelante, "SAC") de BNP Paribas S.A, Sucursal en España y de aquellas entidades del Grupo adheridas, descritas en el Anexo 1 del presente documento, que tienen la obligación de contar con este servicio de conformidad con la normativa vigente (en adelante, "Grupo BNPP"), en especial de acuerdo con lo establecido en la Orden del Ministerio de Economía 734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras.

El presente Reglamento contempla asimismo las previsiones de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, y regula la eventual presentación de reclamaciones y quejas ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 8 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente, corresponderá al Banco de España verificar que el presente Reglamento y sus sucesivas modificaciones contienen la regulación necesaria y se ajustan a lo dispuesto en la normativa aplicable.

## **2. Ámbito de Aplicación**

Las disposiciones de este Reglamento se aplicarán a la tramitación de las quejas y/o reclamaciones recibidas en cualquiera de las entidades adheridas al Reglamento cuando sean presentadas ante el SAC o, cuándo no habiéndolo sido, no sean resueltas a favor del usuario de servicios financieros prestados por la entidad, y sean por tanto trasladadas al citado SAC.

Las obligaciones recogidas en este Reglamento estarán por tanto referidas a las quejas y reclamaciones presentadas por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las entidades adheridas al Reglamento, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se 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.

Quedarán fuera del ámbito de este Reglamento, y por tanto, excluidas de la competencia del SAC:

- a) Las relaciones laborales de las Entidades con sus empleados, sin perjuicio del derecho de éstos a presentar reclamaciones o quejas que deriven de las



operaciones bancarias que realicen con las Entidades a las que se aplica este Reglamento.

- b) Las relaciones de las Entidades con sus accionistas y proveedores (en lo concerniente exclusivamente a dicha relación, pero sin excluir a dichos colectivos en el caso de prestación de servicios bancarios a los mismos, en cuyo caso sí entrarían dentro del ámbito de aplicación del presente Reglamento).
- c) Las cuestiones que se refieran a las decisiones relativas a conceder o no un crédito o a efectuar o no cualquier otro contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones (esta exclusión no afectará a las cuestiones formuladas por negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte de las entidades).
- d) Las que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral o por el Servicio de Reclamaciones de la Entidad Supervisora correspondiente, o que notoriamente tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de las Entidades frente a sus clientes.
- e) Las que se planteen por clientes de las Entidades 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.
- f) Las que se refieran a hechos u operaciones realizadas en plazo superior al expresamente manifestado en el punto e) del apartado 4.2 del presente Reglamento.

### **3. Requisitos y Deberes del Servicio de Atención al Cliente:**

#### ***3.1 Deber de atender y resolver las quejas y reclamaciones.***

Las entidades sometidas al Reglamento estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes/usuarios de servicios financieros les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. El Grupo BNPP adoptará las medidas oportunas para garantizar que la transmisión de la información requerida por el SAC al resto de áreas y departamentos de la organización sujetos a este Reglamento se realice con rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

En este sentido, se entenderá por **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 financiera contra la que se formula la queja.

Se entenderá por **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 financiera reclamada que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por la entidad reclamada, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

La resolución de dichas quejas/reclamaciones se articulará básicamente:

- a) A través del SAC cuando vengan expresamente dirigidas al mismo.
- b) Según los procedimientos al efecto en vigor de cada entidad, cuando dichas quejas o reclamaciones no vengan dirigidas expresamente al SAC, y cuando el departamento u oficina receptora de dicha queja o reclamación considere que la misma no puede ser resuelta en el ámbito de su actividad habitual a favor del cliente, deberán ser remitidas al SAC a la mayor brevedad, para su efectiva tramitación informando al reclamante que dicha instancia es la competente para la resolución de las mismas. En este último caso, se considerará a efectos del cómputo del plazo para la resolución de la queja o reclamación la fecha de recepción en la Entidad.

### ***3.2 Estructura Organizativa para el tratamiento de quejas y reclamaciones***

Las entidades del Grupo BNPP, al formar parte del mismo grupo económico se adhieren al SAC de BNP Paribas S.A, Sucursal en España que será válido para todas las entidades del Grupo incluidas en el Anexo 1 del presente, de acuerdo con la habilitación del artículo 4 de la Orden ECO/734/2004 de 11/03.

La función del SAC vendrá desarrollada por el Departamento de Cumplimiento Normativo, cuyo Director será el Responsable del SAC, quien, tal como prescribe la legislación en vigor, deberá siempre ser encarnado por una persona de reconocido prestigio y honorabilidad empresarial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones. El Departamento de Cumplimiento Normativo en BNPP no depende orgánicamente de ninguna entidad y es una función que da servicio a entidades del Grupo BNP presentes en España, mediante la correspondiente firma de acuerdos de colaboración (conocidos internamente como SLA's).

Asimismo, se garantizará en todo momento que dicho SAC está dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

Se han adoptado las medidas necesarias para separar el SAC de los restantes servicios comerciales u operativos de la organización, de modo que se garantiza que la toma de decisiones se hace con completa independencia y autonomía, y exenta de conflictos de interés. De hecho, el Titular del SAC depende jerárquicamente de la Responsable de Cumplimiento Normativo de Europa Continental de "CIB", sin ninguna clase de dependencia jerárquica, ni ningún vínculo o supeditación a ninguna otra división comercial u operativa.



El SAC deberá atender y resolver las quejas y reclamaciones que se sometan a su consideración, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección del cliente/usuario de servicios financieros y de las buenas prácticas y usos financieros.

Tanto la designación del Titular del SAC como la aprobación del presente Reglamento deberán ser aprobadas por el Consejo de Administración u órgano equivalente de BNP Paribas S.A, Sucursal en España y de las entidades adheridas.

### **3.3 Designación del Titular del SAC**

La designación del Titular se hará por el Consejo de Administración u órgano equivalente y será comunicada a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros, así como a las autoridades supervisoras correspondientes.

El Titular del SAC tendrá un mandato anual, renovable tácitamente cada año.

Serán causas de incompatibilidad y cese cualquier hecho que ponga en duda su honorabilidad e imparcialidad a la hora de ejercer su mandato. Sin ser exhaustiva la relación, se enumeran posibles causas objetivas de incompatibilidad y cese:

- La manifiesta falta de ecuanimidad a la hora de resolver las reclamaciones/quejas.
- El mantenimiento de una actitud perjudicial que afecte la honorabilidad y buena imagen del Grupo.
- La falta de diligencia a la hora de cumplir con lo estipulado en el presente Reglamento, siempre que sea por causa o motivo injustificado.
- Haber sido condenado en sentencia firme por delito doloso.
- Haber sido sancionado disciplinariamente de conformidad con la normativa laboral vigente.
- La existencia de antecedentes penales por delitos de falsedad, societarios, contra la Hacienda Pública, contra los derechos de los trabajadores, insolvencia punible, infidelidad en la custodia de documentos, violación de secretos, blanqueo de capitales, malversación de caudales públicos, revelación de secretos o contra la propiedad.
- Los inhabilitación o suspensión, penal o administrativa, para ejercer cargos públicos o de administración o de dirección de entidades financieras.
- Cese por cualquier tipo de incapacidad sobrevenida.
- Cese por propia voluntad del Titular, mediante la dimisión o renuncia al cargo.
- Cese por acuerdo motivado del Consejo de Administración u órgano equivalente fundamentado en causas de cese objetivas y graves.

### **3.4 Coordinación con los restantes servicios comerciales u operativos**

Para asegurar la debida coordinación entre todos los departamentos de las entidades a los cuales presta servicio el SAC se subraya el deber de todos los



departamentos y servicios de dichas entidades de facilitar a dicho órgano competente para las quejas y reclamaciones, cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones. En el marco de dicha colaboración dichos departamentos o servicios comerciales/operativos tendrán la obligación de remitir en un plazo máximo de diez (10) días desde la petición cursada por el SAC la información requerida.

Las relaciones entre el Servicio de Atención al Cliente y los restantes departamentos y servicios de las entidades a las cuales presta servicio deberán ser fluidas y respetar en todo momento los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación. Cualquier disfunción en este sentido deberá ser puesta de manifiesto por el Titular del Servicio de Atención al Cliente al Director de Territorio, así como a los respectivos responsables del departamento o servicio afectado.

El Servicio de Atención al Cliente estará asimismo a disposición de cuantos departamentos del Grupo BNPP precisen su intervención al objeto de definir e implantar las medidas de carácter interno que se estimen necesarias para que la organización pueda aplicar la operativa correcta desde la perspectiva de las buenas prácticas.

### ***3.5 Deberes de información***

El presente Reglamento tendrá carácter público. Los clientes/usuarios de servicios financieros prestados por las entidades que soliciten su consulta tendrán derecho a efectuarla en cualquiera de las oficinas de las entidades sujetas al presente Reglamento, así como por medios telemáticos.

Las entidades sometidas al presente Reglamento pondrán a disposición de sus clientes/usuarios de servicios financieros prestados por las entidades, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:

- a) La existencia de un SAC con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes/usuarios de servicios financieros, en el plazo que se detalla en el apartado 4.3 (Tramitación y Plazos) del presente Reglamento, desde su presentación ante cualquier instancia de la entidad.
- c) La referencia al derecho que asiste al cliente/usuario de servicios financieros prestados por la entidad de acudir al Servicio de Reclamaciones de la institución supervisora que corresponda - con especificación de los canales de acceso a sus servicios de reclamaciones- tanto en el caso de disconformidad con la resolución, como en el caso de ausencia de resolución transcurrido el plazo aplicable establecido en el presente Reglamento. También se aludirá a la necesidad de agotar la vía del SAC para poder formular las quejas o reclamaciones ante dichos Servicios de Reclamaciones.



- d) El presente Reglamento.
- e) Las referencias a la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros prestados por la entidad de servicios financieros.

#### **4. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones**

##### **4.1 Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones**

###### **4.1.1 Reclamaciones/quejas genéricas, no dirigidas expresamente al SAC**

Las quejas y reclamaciones recibidas, que no vayan dirigidas expresamente al SAC, serán resueltas según los procedimientos al efecto en vigor en cada Entidad. Cuando dichas reclamaciones/quejas no sean resueltas a favor del cliente/usuario de servicios financieros por la propia oficina o servicio objeto de la reclamación/queja, éstas serán remitidas al SAC, a la mayor brevedad, y serán resueltas de acuerdo a los plazos indicados en el presente Reglamento. En este último caso, se considerará para el cómputo del plazo para la resolución de la queja o reclamación la fecha de recepción en la Entidad.

###### **4.1.2. Reclamaciones/quejas dirigidas expresamente al SAC**

La presentación de las quejas y reclamaciones ante el SAC podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos (siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos), en cualquier oficina abierta al público de cualquiera de las entidades sujetas.

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; 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, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.



- d) Manifestación del reclamante de que 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 en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el SAC o en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico o postal habilitada a tal fin, que figura en el Anexo 2.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos, deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

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

#### **4.2 Admisión a trámite.**

Recibida la queja o reclamación en el Servicio de Atención al Cliente se procederá, por parte de éste, a la apertura del correspondiente expediente. En todo caso se acusará recibo a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación en el plazo máximo de 2 (2) días hábiles, para dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del mencionado plazo de respuesta, consignando como fecha de recepción la fecha de presentación en el SAC o en la Entidad en su defecto.

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 pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el SAC requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez (10) días, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite, sin perjuicio de que en el caso de que el reclamante la aportara en un momento posterior, se procedería a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

El SAC podrá rechazar 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 sean 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.

Cuando el SAC tenga 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.

- 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.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo usuario de servicios financieros prestados por la entidad en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubieran transcurrido más de dos (2) años desde que el usuario de servicios financieros prestados por la entidad tuvo conocimiento de los hechos objeto de la queja o reclamación.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

### **4.3 Tramitación y Plazos.**

El SAC podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

La Entidad afectada contará con un plazo de diez (10) días naturales para presentar sus alegaciones, y responder con los elementos de información requeridos por el SAC.

El SAC contará con los siguientes plazos, para la resolución de quejas y reclamaciones recibidas, desde la recepción de las mismas:

- Quince (15) días hábiles para las reclamaciones o quejas presentadas por los usuarios de servicios de pago
- Dos (2) meses para para el resto de quejas o reclamaciones

De acuerdo al Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera y 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, el reclamante podrá acudir a los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros, en caso de no haber recibido respuesta del SAC o Defensor, teniendo en cuenta los plazos indicados a continuación:

- a. Transcurridos quince (15) días hábiles si la reclamación se centra en algún servicio de pago
- b. Transcurrido un (1) mes si son consumidores<sup>1</sup>
- c. Transcurridos dos (2) meses si son no consumidores

Asimismo, en caso de disconformidad con el pronunciamiento del SAC, o en caso de ausencia de resolución dentro de los plazos indicados, el cliente/usuario de servicios financieros, en el caso de reclamaciones presentadas por consumidores, dispondrá del plazo máximo de un (1) año desde la fecha de presentación de la reclamación ante el SAC o la entidad para presentar reclamación ante los Servicios de Reclamaciones de los supervisores financieros.

#### ***4.4 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 al SAC y justificarlo documentalmentemente, 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. No obstante, el SAC podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección del cliente/usuario de servicios financieros y de las buenas prácticas y usos financieros.

#### ***4.5 Finalización.***

El expediente deberá finalizar en cualquier caso en los plazos máximos contenidos en el apartado 4.3 del presente Reglamento. La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de los clientes/ usuarios de servicios financieros aplicables,

---

<sup>1</sup> A efectos del presente Reglamento, se entenderá por “consumidor”, tal y como establece la Ley 7/2017 de 2 de noviembre, toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como toda persona jurídica y entidad sin personalidad jurídica que actúe sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial, salvo que la normativa aplicable a un determinado sector económico limite la presentación de reclamaciones ante las entidades acreditadas a las que se refiere esta ley exclusivamente a las personas físicas.



así como las buenas prácticas y usos financieros. La resolución por parte del SAC tendrá carácter vinculante 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.

En sus respuestas, el SAC incluirá siempre la siguiente cláusula: "Le informamos que, en caso de disconformidad con el resultado de su reclamación, puede elevar su queja al Servicio de Reclamaciones de (órgano supervisor aplicable). En cumplimiento de la Orden ECC/2502/2012 de 16 de noviembre, sobre Servicios de Reclamaciones, ponemos a su disposición el formulario de presentación de reclamaciones ante (órgano supervisor aplicable) en la siguiente dirección <https://xxxxxxx> (dirección aplicable)".

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) 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. Asimismo, se enviará simultáneamente una copia de dicha notificación a la Entidad objeto de la reclamación o queja.

## **5. Informe anual: Contenido**

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará ante el Consejo de Administración u órgano equivalente de BNP Paribas S.A. Sucursal en España y del resto de entidades adheridas al presente Reglamento (Comité de Dirección del Grupo BNP Paribas), un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que tendrá el contenido mínimo siguiente:

- a) resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados,
- b) resumen de las resoluciones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante,
- c) criterios generales contenidos en las resoluciones,
- d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.



Asimismo, en virtud del artículo 17.2 de la Orden ECO/734/2004 las entidades del grupo deberán incluir en su Memoria Anual, al menos un resumen del Informe Anual del SAC.

## **6. Validación por el Banco de España**

El presente Reglamento, así como sus posibles modificaciones, deberá someterse a la verificación del Banco de España, como supervisor de la entidad dominante del Grupo BNPP, y en virtud del artículo 8.4 de la Orden ECO/734/2004.



**Anexo 1. Entidades adheridas al SAC de BNP Paribas S.A, Sucursal en España**

- BNP Paribas Securities Services S.A, Sucursal en España
- BNP Paribas Gestión de Inversiones SGIIC S.A
- BNP Paribas Factor S.A, Sucursal en España
- BNP Paribas Fortis, S.A., N.V., Sucursal en España



**BNP PARIBAS**

## Anexo 2. Dirección de contacto y correo electrónico del SAC

- *Por correo electrónico:*  
[atencioncliente@bnpparibas.com](mailto:atencioncliente@bnpparibas.com)
  
- *Por correo postal:*  
Servicio Atención al Cliente  
Calle Emilio Vargas 4 (5ª planta)  
28043 Madrid