



**BNP PARIBAS**  
**LEASING SOLUTIONS**

# **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**



## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>Pág. 3.</b>
<b>DENOMINACIÓN, OBJETO Y ÀMBITO DE APLICACIÓN</b> .....	<b>Pág. 3.</b>
<b>ARTÍCULO 1º: DEBERES DE INFORMACIÓN CON LA CLIENTELA</b> .....	<b>Pág. 4.</b>
<b>ARTÍCULO 2º: TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b> .....	<b>Pág. 5.</b>
<b>ARTÍCULO 3º: DURACIÓN DEL MANDATO Y POSIBILIDAD DE RENOVACIÓN</b> ...	<b>Pág.5.</b>
<b>ARTÍCULO 4º: CAUSAS DE INCOMPATIBILIDAD, INEGIBILIDAD Y CESE</b> .....	<b>Pág.5.</b>
<b>ARTÍCULO 5º: ASUNTOS DE SU COMPETENCIA</b> .....	<b>Pág.6.</b>
<b>ARTÍCULO 6º: OBLIGACIONES DE LOS DEPARTAMENTOS</b> .....	<b>Pág. 6.</b>
<b>ARTÍCULO 7º: PLAZO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN</b> .....	<b>Pág.6.</b>
<b>ARTÍCULO 8º: FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES</b> .....	<b>Pág. 6.</b>
<b>ARTÍCULO 9º: PROCEDIMIENTO DE LA RECLAMACIÓN Y QUEJA</b> .....	<b>Pág. 7.</b>
<b>ARTÍCULO 10º: ADMISIÓN A TRÁMITE</b> .....	<b>Pág.7.</b>
<b>ARTÍCULO 11º: RECHAZO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES</b> .....	<b>Pág. 8.</b>
<b>ARTÍCULO 12: TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES</b> .....	<b>Pág. 8.</b>
<b>ARTÍCULO 13º: ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO</b> .....	<b>Pág. 8.</b>
<b>ARTÍCULO 14º: FINALIZACIÓN Y NOTIFICACIÓN</b> .....	<b>Pág. 9.</b>
<b>ARTÍCULO 15º: RELACIÓN CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA</b> .....	<b>Pág. 9.</b>
<b>ARTÍCULO 16º: INFORME ANUAL</b> .....	<b>Pág. 9.</b>
<b>ARTÍCULO 17º: APROBACIÓN POR LA DIRECCIÓN GENERAL</b> .....	<b>Pág.10.</b>
<b>ARTÍCULO 18º: VERIFICACIÓN POR EL BANCO DE ESPAÑA</b> .....	<b>Pág. 10.</b>
<b>ANEXO I: ENTIDADES ADSCRITAS AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE BNP PARIBAS LEASE GROUP, S.A.</b> .....	<b>Pág.11.</b>



## **1. INTRODUCCIÓN:**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente se desarrolla en el marco de las obligaciones emanadas de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y de su normativa de desarrollo, que son hasta la fecha, tanto la Orden ECO/734/2004 del 11 de Marzo sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades, como de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible ; con el objeto de formalizar la creación de un Servicio de Atención del Cliente, (En lo sucesivo también denominado SAC) y servir de guía de procedimientos del mismo.

## **2. DENOMINACIÓN, OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN:**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente redactado como consecuencia de las obligaciones legales mencionadas en el capítulo introductorio, tiene como objeto regular la creación y procedimientos aplicables al Servicio de Atención del Cliente creado en BNP Paribas Lease Group, S.A., Sucursal en España, y las entidades de su grupo económico, y cuyo servicio abarcará a las entidades adscritas y que se pudiera adscribir que se adjuntan en el Anexo I al presente Reglamento. La modificación, incorporación o supresión de alguna entidad no supondrá la modificación del mismo. Se establece la obligatoriedad de tener actualizado el presente reglamento debiendo comunicar al Banco de España cualquier modificación del mismo.

Las entidades mencionadas, al formar parte del mismo grupo económico dispondrán de un único **Servicio de Atención al Cliente**, válido para todo el Grupo. Dicha figura ya existía previamente dentro del Grupo (para BNP Paribas Lease Group, S.A., Sucursal en España), para cuya designación se han adoptado los correspondientes acuerdos en los órganos pertinentes de gobierno de las Entidades mencionadas.

Este reglamento se aplicará a todas las quejas o reclamaciones recibidas en cualquiera de las entidades mencionadas cuando sean presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente o cualquier instancia existente al efecto (Oficinas, correos electrónicos habilitados), siempre y cuando vayan dirigidas expresamente al Servicio de Atención al Cliente. La comunicación efectuada en cualquier departamento de las entidades, o en cualquier mecanismo habilitado para ello computará dentro del plazo de dos meses que el SAC tiene para resolverlas, computando el plazo de dos meses a partir de la notificación efectuada en cualquiera de las instancias indicadas (Oficinas, correos electrónicos habilitados al efecto).

Por tanto las obligaciones recogidas en este Reglamento estarán 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 mencionadas en el párrafo anterior, 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, y deban ser resueltas por el Servicio de Atención al Cliente , y vayan dirigidas al citado Servicio.

No obstante, quedarán fuera del ámbito del Reglamento, y por tanto excluidas de la competencia del Servicio de Atención al Cliente:



## **BNP PARIBAS LEASING SOLUTIONS**

- 1) Las relaciones laborales de las entidades con sus empleados, siempre que estos no actúen como clientes o usuarios de servicios financieros prestados por las entidades.
- 2) Las relaciones de las entidades con sus accionistas, siempre que estos no actúen como clientes o usuarios de servicios financieros prestados por las entidades.
- 3) Las relaciones de las entidades con sus proveedores, siempre que estos no actúen como clientes o usuarios de servicios financieros prestados por las entidades.
- 4) Las cuestiones que se refieran a la toma de decisiones meramente discrecionales por las entidades del grupo, como 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, siempre que las quejas o reclamaciones no sean formuladas por negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte de las entidades.
- 5) Las quejas o reclamaciones cuya admisión a trámite haya sido denegada expresamente o que haya transcurrido el plazo de dos meses sin resolución del Servicio de Atención al cliente, ostentando, en estos casos, el cliente la posibilidad de recurrir a las vías que estime pertinente para proceder a dicha reclamación o queja.

### **ARTÍCULO 1º.- Deberes de información con la clientela:**

Las entidades adscritas al servicio (a partir de aquí: las entidades) están obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones derivadas del incumplimiento de contratos, normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros presentadas ante ellas por sus clientes o usuarios de servicios financieros prestados por las entidades, en el plazo de dos meses desde su presentación en cualquier oficina de las entidades o ante el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del Cliente, o ante el E. mail habilitado al efecto, en su caso.

Tienen la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los usuarios y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su funcionamiento, y de reclamaciones aquéllas que con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derechos, pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades que supongan para quién los formula un perjuicio para sus intereses o derechos.

Las entidades deberán tener a disposición de sus clientes o usuarios de servicios financieros prestados por las entidades en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, así como en su página web en el caso de que realice contratos por medios telemáticos, información sobre la existencia del Servicio de Atención al Cliente, y del Defensor del Cliente, si lo hubiera, con la dirección postal y electrónica de ambos.

Asimismo, deberá incluir en la información sobre la normativa de transparencia y protección de clientes de servicios financieros, así como la dirección del Servicio de Reclamaciones del Banco de España con la dirección postal y electrónica del mismo para el caso que el cliente considere necesario acudir a él siempre con posterioridad, sea por disconformidad con la resolución o



porque haya transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la queja o reclamación sin que haya sido resuelta.

Las entidades tendrán a disposición de los clientes o usuarios de servicios financieros prestados por las entidades que así lo soliciten un ejemplar del presente Reglamento.

La actuación del Servicio de Atención al Cliente se rige por la Orden ECO/734/, de 11 de marzo de 2.004 sobre departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras y por la normativa aplicable en materia de transparencia y protección de la clientela.

El Servicio de Atención al Cliente será gratuito para los clientes o usuarios de servicios financieros prestados por las entidades que acudan a él.

### **ARTÍCULO 2º.- Titular del Servicio de Atención al Cliente**

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

El titular del Servicio de Atención al Cliente y su sustituto será designado por el Consejo de Administración u órgano equivalente de la entidad BNP Paribas Lease Group, S.A. quién tendrá potestad para cesarle en el cargo por las causas previstas en la Orden ECO/734/2004. El resto de entidades carecerán de dicha potestad, siendo su adscripción voluntaria a este Servicio. En el caso de que alguna de las entidades opte por no adscribirse a este servicio deberá obligatoriamente contar con dicha figura y nombrar por su cuenta su propio titular del servicio.

El nombre del titular y su sustituto deberá ser comunicado al Servicio de Reclamaciones del Banco de España como autoridad supervisora de las entidades de crédito.

### **ARTÍCULO 3º.- Duración del mandato y posibilidad de renovación**

El titular del Servicio de Atención al Cliente y su sustituto será designado por un plazo de **cinco** años, renovándose automáticamente en el cargo por periodos de cinco años en tanto en cuanto la entidad BNP Paribas Lease Group, S.A. no comunique al Banco de España la sustitución de la persona designada o de la que hasta la fecha venía siendo la titular del Servicio.

### **ARTÍCULO 4º.- Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese**

La designación como Titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de tareas dentro de la empresa relacionadas con el aspecto comercial u operacional que pueda estar relacionado con los clientes o usuarios de servicios financieros prestados por las entidades, de forma que se ponga en duda su independencia de criterio.

Vacante el cargo, el Consejo de Administración u órgano equivalente de la entidad BNP Paribas Lease Group, S.A. , deberá designar en el plazo máximo de **30** días naturales, a la persona que le sustituya, así como su sustituto para el caso de que el titular no pudiera prestar el servicio temporalmente.

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



- a) Los fallidos 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.
- d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales de la entidades

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

- a) Por incapacidad sobrevenida.
- b) Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.
- c) Por renuncia expresa.
- d) En cualquier momento, por acuerdo motivado por el Consejo de Administración de la entidad BNP Paribas Lease Group, S.A. acuerdo que deberá basarse, en exclusiva en causas objetivas y graves en orden a preservar la independencia de dicho órgano. El resto de entidades carecerán de dicha potestad, siendo su adscripción voluntaria a este Servicio.

#### **ARTÍCULO 5º.- Asuntos de su competencia**

Son de su competencia todas las quejas y reclamaciones con independencia de su cuantía.

#### **ARTÍCULO 6º.- Obligaciones de los departamentos**

Todos los departamentos o servicios de la entidades deberán colaborar con el Servicio de Atención al Cliente, siempre que éste lo solicite, en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

#### **ARTÍCULO 7º.- Plazo para la presentación de la reclamación.**

Los clientes o usuarios de servicios financieros prestados por las entidades podrán presentar las quejas o reclamaciones ante las entidades en cualquier momento desde que tengan conocimiento del motivo objeto de la queja o reclamación hasta transcurrido un plazo máximo de tiempo de dos años después de conocido el hecho por el cliente.

#### **ARTÍCULO 8º.- Forma de presentación de las quejas y reclamaciones.**

Los clientes o usuarios de servicios financieros prestados por las entidades podrán presentar sus quejas o reclamaciones personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de medios informáticos electrónicos o telemáticos deberán ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica.



### **ARTÍCULO 9º.- Procedimiento de presentación de la queja o la reclamación**

El procedimiento de presentación de la queja o reclamación se iniciará a instancia de persona interesada mediante un escrito en el que deberá constar de forma obligatoria los siguientes aspectos:

- a) Nombre, apellidos, domicilio, D.N.I. o C.I.F. y datos referidos a registros públicos para empresas y datos del representante, si lo hubiere.
- b) Motivo de la queja o reclamación
- c) Oficina, departamento o servicio donde se originó la queja
- d) Declaración de que la reclamación no está en proceso judicial, administrativo o arbitral.
- e) Lugar, fecha y firma
- f) Pruebas documentales que fundamenten el tratamiento de la queja o reclamación

La reclamación puede ser presentada ante el Servicio de Atención al Cliente, ante el Defensor del Cliente, si lo hubiere, en cualquier oficina abierta al público, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin con cumplimiento de los requisitos recogidos en el presente Reglamento.

### **ARTÍCULO 10º.- Admisión a trámite**

Las quejas o reclamaciones recibidas por las oficinas, o servicios habilitados (E.mail) deberán ser remitidas al Servicio de Atención al Cliente, quien cuando proceda de acuerdo con lo establecido por el reglamento lo remitirá a su vez al defensor del Cliente si lo hubiere.

Deberá informarse al reclamante de la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

Se acusará recibo por escrito de la queja o reclamación así como de la fecha de la presentación de la misma, contando a partir de esa fecha los dos meses para la resolución de la misma por el SAC.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado.

Si el reclamante no hubiera acreditado suficientemente su identidad o no se pudiese establecer claramente los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en 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 para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto para el trámite de la reclamación.

Tras dictarse el archivo de la queja o reclamación por no completar la documentación en el plazo otorgado, en caso de que el interesado la aportase en un momento posterior, se procedería a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos, toda vez que el archivo dictado no supone la renuncia al derecho invocado sino tan solo a la acción que en su momento se inició.



### **ARTÍCULO 11º.- Rechazo de las quejas o reclamaciones**

1. El Servicio de Atención al Cliente solo 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 cuyo conocimiento 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 2 del artículo 2 de la Orden ECO 734/2004.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.

2. 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, el Servicio de Atención al Cliente deberán abstenerse de tramitarla.

3. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas anteriormente indicadas, se comunicará al interesado mediante decisión motivada.

El reclamante dispondrá de un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si una vez recibidas las mismas se mantienen las causas de no admisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

### **ARTÍCULO 12º.- Tramitación de las quejas y reclamaciones**

El Servicios de Atención al Cliente podrán recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de su entidades, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión. Todo ello deberá ser realizado de forma diligente por los departamentos con el fin permitir alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos.

### **ARTÍCULO 13º.- Allanamiento y desistimiento**

1. Si a la vista de la queja o reclamación, las entidades rectificasen su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente en ese momento, bien sea al Servicio de Atención al Cliente, bien al defensor del cliente y justificarlo documentalmente. En tal caso, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

2. 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.



#### **ARTÍCULO 14º.- Finalización y notificación**

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha en que la queja o reclamación fueran presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, ante el Defensor del Cliente, si lo hubiere, en cualquier oficina abierta al público, o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

2. La decisión del Servicio de Atención al Cliente, será siempre motivada y deberá contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros.

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

3. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por la vía que haya designado de forma expresa el reclamante. En ausencia de indicación expresa del reclamante se utilizará para la contestación el mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

4. Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

#### **ARTÍCULO 15º.- Relación con el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.**

El Servicio de Atención al Cliente deberá atender, por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España pueda efectuar en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que estos determinen, de conformidad con lo establecido.

Las entidades adoptarán las decisiones necesarias para facilitar la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones con el citado Servicio de Reclamaciones del Banco de España, para que estas sean efectuadas por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre y su normativa de desarrollo.

#### **ARTÍCULO 16º.- Informe anual**

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante la persona o personas que ostente el cargo de director general de cada una de las entidades un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, en el que se recogerá:

- a) Un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de no admisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados.
- b) Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Los criterios generales contenidos en las decisiones



- d) Por último, se incluirán las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación de este Servicio.
2. Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de las entidades.
3. El Director General, procederá a remitir dicho resumen al Consejo de administración de su entidad matriz.

**ARTICULO 17ª. Aprobación por la Dirección General.**

**Al ser una sucursal de una entidad extranjera, el Consejo de Administración ha otorgado facultades suficientes al Director General de la Entidad BNP Paribas Lease Group, S.A. para aprobar y modificar los reglamentos del servicio de atención al cliente.**

El presente Reglamento fue aprobado por la Dirección General de BNP Paribas Lease Group, S.A., Sucursal en España, y enviado para su verificación posteriormente al Banco de España.

**ARTICULO 18ª. Verificación por el Banco de España**

Cualquier modificación de este reglamento deberá ser verificado por el Banco de España para su definitiva aprobación, excepto la modificación del anexo que no requerirá una aprobación específica del Banco de España.

El presente reglamento deberá mantenerse actualizado comunicando cualquier modificación que se efectúe al Banco de España.



**BNP PARIBAS**  
**LEASING SOLUTIONS**

ANEXO I

**ENTIDADES ADSCRITAS AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE BNP PARIBAS LEASE  
GROUP, S.A.**

- BNP Paribas Lease Group, S.A., Sucursal en España.
- CLAAS Financial Services, S.A.S., Sucursal en España.
- CNH CAPITAL EUROPE S.A.S. S.E.