

# REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

The Bank of New York Mellon SA/NV, Sucursal  
en España

# REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

## INTRODUCCIÓN

### 1. Introducción

- 1.1. 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, que desarrolla el capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, establece una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros.
- 1.2. Entre dichas medidas, la Orden ECO/734/2004 establece la obligación de las entidades financieras de designar un departamento o servicio de atención al cliente y de aprobar su correspondiente reglamento.
- 1.3. En este contexto, el órgano competente (la "**Dirección de la Sucursal**") de The Bank of New York Mellon SA/NV, Sucursal en España (la "**Sucursal**") ha resuelto crear un servicio de atención al cliente (el "**Servicio de Atención al Cliente**") y aprobar el presente reglamento del Servicio de Atención al Cliente (el "**Reglamento**").
- 1.4. El Reglamento estará sometido a la verificación por el Banco de España, como supervisor de la Sucursal en esta materia.
- 1.5. Las quejas y reclamaciones de todos los clientes serán tratadas con la correspondiente seriedad y los empleados que traten con los reclamantes serán conscientes de los requisitos aplicables.
- 1.6. Además de este Reglamento, la Sucursal podrá establecer procedimientos internos para la coherente gestión y comunicación de las quejas y reclamaciones, asegurándose de que todos los empleados de la empresa tengan conocimiento de los mismos. Estos procedimientos incluirán la instrucción y formación de los empleados con el fin de asegurar que las quejas y reclamaciones sean investigadas de manera competente, diligente e imparcial y que los reclamantes son tratados de manera justa y respetuosa.

# CAPÍTULO I

## OBJETIVO, FUNCIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

### 2. Objetivo del Reglamento

- 2.1. El objetivo principal de este Reglamento es regular la estructura, la actividad y los procedimientos del Servicio de Atención al Cliente. A través del Servicio de Atención al Cliente, la Sucursal tramitará cualquier queja o reclamación presentada por sus clientes, de conformidad con la Orden ECO/734/2004, la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- 2.2. Las disposiciones de este Reglamento resultarán de aplicación a las personas físicas y jurídicas, españolas y extranjeras, que reúnan la condición de clientes de los servicios de la Sucursal, entendiendo por tales todos los usuarios de los servicios prestados por la misma.
- 2.3. A los efectos de este Reglamento, tendrán la consideración de reclamaciones las referidas a los actos u omisiones de la Sucursal que resulten en un perjuicio a los intereses o derechos de los clientes y que deriven de un incumplimiento de las normas de transparencia o de protección del cliente o de buenas prácticas por parte de la Sucursal. Las quejas se referirán a retrasos, desatenciones o cualquier otra deficiencia observada por los clientes.

### 3. Competencias del Servicio de Atención al Cliente

- 3.1. Es competencia del Servicio de Atención al Cliente la tutela y protección de los derechos de los clientes, así como procurar que las relaciones entre la Sucursal y sus clientes cumplan siempre con las exigencias de la buena fe, equidad y confianza recíproca.
- 3.2. En concreto, corresponde al Servicio de Atención al Cliente:
  - a) Atender, estudiar, investigar, reunir la información correspondiente y resolver las quejas y reclamaciones de los clientes relacionadas con las operaciones, servicios o acuerdos, y todos los casos en los que los clientes de la Sucursal consideren que sus derechos estatutarios o contractuales han sido infringidos.

- b) Atender, estudiar y resolver cualquier duda que tenga la Sucursal sobre su relación con los clientes.
- c) Redactar los informes, recomendaciones y propuestas de la Sucursal sobre todos los aspectos, dentro de su competencia, que puedan promover las buenas relaciones y el cumplimiento entre la Sucursal y sus clientes.

3.3. En ningún caso se entenderá que el Servicio de Atención al Cliente es responsable de:

- a) la relación entre la Sucursal y sus empleados, a no ser que actúen únicamente como clientes de la Sucursal;
- b) la relación entre la Sucursal, sus accionistas o su matriz, a no ser que actúen únicamente como clientes de la Sucursal;
- c) las cuestiones relacionadas con las decisiones de la Sucursal en materia de contratos, transacciones o servicios con personas determinadas, y sus pactos o condiciones, salvo que se trate de quejas por la demora o retraso en la toma de dichas decisiones, que sí serán competencia del Servicio de Atención al Cliente; y
- d) las cuestiones relacionadas con asuntos pendientes de resolución o que ya han sido resueltas por la administración española, por los juzgados y tribunales o mediante arbitraje, o aquellas dirigidas a impedir, retrasar u obstruir a la Sucursal en el ejercicio de sus derechos frente a sus clientes.

3.4. Debido a que la Sucursal carece de defensor del cliente, el Servicio de Atención al Cliente resolverá todas las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes, independientemente de la cuestión de que se trate y de su cuantía, siempre que dichas quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legales, en relación con contratos, normas de transparencia, normas de protección del cliente o buenas prácticas financieras, particularmente el principio de equidad.

## **4. Autonomía y recursos**

- 4.1. El Servicio de Atención al Cliente se caracteriza por su autonomía en la toma de decisiones en el ámbito de su actividad. La Sucursal tomará todas las medidas necesarias encaminadas a mantener el Servicio de Atención al Cliente separado de los departamentos comerciales u operativos de la Sucursal con el fin de garantizar que pueda tomar sus propias decisiones sobre las cuestiones que recaigan en su ámbito de actividad y para evitar conflictos de interés.
- 4.2. La Dirección de la Sucursal deberá garantizar que el Servicio de Atención al Cliente cuenta con recursos humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para desempeñar sus funciones.

- 4.3. La Sucursal y todos sus departamentos deberán garantizar que el Servicio de Atención al Cliente:
- a) recibe las quejas y reclamaciones de los clientes en un plazo de dos (2) días hábiles desde el envío de las mismas por parte del reclamante;
  - b) lleva a cabo sus funciones de la mejor manera, especialmente mediante la entrega de toda la documentación requerida que recaiga en el ámbito de su actividad;
  - c) resuelve las quejas y reclamaciones en plazo.
- 4.4. La Sucursal tomará las medidas necesarias para garantizar que los empleados del Servicio de Atención al Cliente poseen un conocimiento adecuado sobre la regulación bancaria y del mercado de valores, especialmente sobre la regulación sobre transparencia y protección del cliente. La Sucursal procurará que los empleados reciban la formación necesaria.
- 4.5. Todos los departamentos y servicios de la Sucursal deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuanta información este solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

## CAPÍTULO II

# TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### 5. Nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente

- 5.1. El titular del Servicio de Atención al Cliente (el "**Titular del Servicio**") será nombrado por la Dirección de la Sucursal.
- 5.2. El Titular del Servicio deberá ser una persona honorable en un sentido comercial y profesional, y deberá estar adecuadamente cualificado, en términos de conocimiento y experiencia, para llevar a cabo sus deberes, de conformidad con el Reglamento.
- 5.3. La Dirección de la Sucursal será competente para nombrar, renovar, reemplazar o destituir al Titular del Servicio.
- 5.4. El nombramiento, renovación, reemplazo o destitución del Titular del Servicio se comunicará al Banco de España.

## **6. Duración del cargo del Titular del Servicio**

El Titular del Servicio será nombrado por un período de seis (6) años, y podrá ser renovado en períodos sucesivos de la misma duración.

## **7. Incompatibilidad y cese**

- 7.1. Llevar a cabo cualquier función dentro de los departamentos comerciales de la Sucursal se considerará incompatible con el cargo de Titular del Servicio.
- 7.2. No podrán ser nombrados Titular del Servicio personas con antecedentes penales o sujetos a un proceso penal en su contra
- 7.3. Se cesará al Titular del Servicio en cualquiera de las siguientes circunstancias:
  - a) Vencimiento del plazo sin renovación;
  - b) Discapacidad;
  - c) Declaración de culpabilidad por sentencia firme;
  - d) Renuncia;
  - e) Incompatibilidad;
  - f) Incumplimiento material o negligencia grave en el cumplimiento de sus obligaciones y deberes correspondientes.
- 7.4. Una vez que el cargo se encuentre vacante, la Dirección de la Sucursal nombrará a un nuevo Titular del Servicio dentro de los treinta (30) días desde que se produzca la vacante.

## CAPÍTULO III

# PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR QUEJAS Y RECLAMACIONES POR LOS CLIENTES

### 8. Plazo, forma, contenido y lugar para presentar quejas y reclamaciones

- 8.1. Los clientes deberán presentar sus quejas y reclamaciones al Servicio de Atención al Cliente dentro de los dos (2) años siguientes desde que tuvieron conocimiento de los hechos en que se basan las quejas y reclamaciones.
- 8.2. Las quejas y reclamaciones presentadas fuera de dicho plazo serán inadmitidas.
- 8.3. Las quejas y reclamaciones pueden ser presentadas por los clientes (directamente o mediante representación) por escrito, sea en papel o por medios electrónicos (siempre que pueda quedar debida constancia de ello).
- 8.4. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:
  - a) El nombre completo y la dirección del reclamante y, en su caso, el nombre completo y la dirección de la persona que lo represente, debidamente acreditada;
  - b) El número de documento nacional de identidad para las personas físicas y los datos registrales para las personas jurídicas;
  - c) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;
  - d) La oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hayan producido los hechos objeto de la queja o reclamación;
  - e) 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;
  - f) Lugar, fecha y firma.
- 8.5. El reclamante deberá aportar, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que fundamente su queja o reclamación.

- 8.6. Las quejas y reclamaciones podrán presentarse directamente ante el Servicio de Atención al Cliente, a través de cualquier oficina de la Sucursal, o utilizando el correo electrónico previsto para ello.
- 8.7. La presentación y tramitación de las quejas y reclamaciones serán gratuitas.

## **9. Admisión a trámite de una queja o reclamación**

- 9.1. Cuando la Sucursal reciba una reclamación o queja, se dará traslado de ella al Servicio de Atención al Cliente.
- 9.2. La Sucursal deberá confirmar su recepción por escrito y registrar la fecha en que dicha reclamación o queja fue presentada, para poder supervisar el tiempo de respuesta.
- 9.3. La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Sucursal.
- 9.4. Si el reclamante no se identificara debidamente, o los hechos que hayan dado lugar a la reclamación o queja no pudieran ser claramente establecidos, se pedirá al reclamante que aporte las pruebas suplementarias necesarias dentro de un plazo de diez (10) días naturales, con la advertencia de que la reclamación o queja podrá ser archivada si no lo hiciera. Si las subsanaciones se realizan dentro del plazo indicado, se continuará tramitando el mismo expediente; si la nueva información se presenta fuera de dicho plazo, se abrirá un nuevo expediente respecto a los mismos hechos.
- 9.5. El Servicio de Atención al Cliente solamente podrá inadmitir una reclamación o queja en alguno de estos casos:
- a) Cuando se omita información considerada esencial para tramitar la reclamación o queja, sin posibilidad de subsanación.
  - b) Cuando se presente una reclamación o queja que (i) suponga recurrir a o ejercer acciones de otra índole que recaigan bajo la jurisdicción de órganos administrativos, judiciales o de arbitraje, (ii) se encuentra pendiente de resolución por cualquiera de estos organismos, o (iii) ya haya sido resuelta por estos organismos.
  - c) Cuando los asuntos puestos de manifiesto en la reclamación o queja no se refieran a intereses o derechos legalmente reconocidos al reclamante como cliente de la Sucursal.
  - d) Cuando la reclamación o queja sea la misma que una reclamación o queja anterior, presentada por el mismo cliente respecto de los mismos hechos, y que ya hubiera sido resuelta con anterioridad.

- e) Cuando haya transcurrido el plazo de dos (2) años para presentar las reclamaciones o quejas, computado en la forma que se indica en el apartado 8.1 de este Reglamento.
- f) Cuando el Servicio de Atención al Cliente tenga conocimiento de que una reclamación o queja, basada en los mismos hechos, esté siendo tramitada de forma simultánea por un órgano administrativo, judicialmente o mediante arbitraje, en cuyo caso el Servicio de Atención al Cliente se abstendrá de dar trámite a la reclamación o queja.

9.6. Si la reclamación o queja no es apta para ser admitida a trámite debido a cualquiera de las razones mencionadas anteriormente, el Servicio de Atención al Cliente informará al cliente afectado, explicando los motivos de inadmisión de la reclamación o queja y otorgando un plazo de diez (10) días naturales para presentar alegaciones. En función de la respuesta del cliente, si los motivos por los cuales no fue admitida la reclamación o queja en un primer momento persisten, el cliente será notificado de la resolución final a tal efecto.

## **10. Gestión del proceso**

10.1. Mientras el expediente se encuentre en tramitación, el Servicio de Atención al Cliente podrá solicitar tanto del reclamante como del departamento o departamentos involucrados cualquier información, clarificación, informes o pruebas que el Servicio de Atención al Cliente considere necesario para resolver dicha reclamación o queja. El Servicio de Atención al Cliente podrá establecer fechas límite razonables para hacer frente a las solicitudes en cada caso.

## **11. Aceptación o desistimiento**

11.1. Si la Sucursal resuelve la reclamación o queja en favor del cliente, la Sucursal notificará al Servicio de Atención al Cliente y dará prueba suficiente de ello, a menos que el cliente expresamente desista de su reclamación o queja.

11.2. Los clientes podrán desistir de su reclamación o queja en cualquier momento. El desistimiento implicará la finalización del proceso.

11.3. Sin embargo, el Servicio de Atención al Cliente podrá decidir continuar con el proceso, en su deber de promover el cumplimiento normativo y de buenas prácticas.

## **12. Plazo para resolver**

12.1. El Servicio de Atención al Cliente dispondrá del plazo de un mes desde el día en que se presentó la reclamación o queja para dictar resolución. Transcurrido este plazo sin que el Servicio de Atención al Cliente haya resuelto la queja o reclamación, el reclamante podrá dirigirse al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España u otro supervisor competente.

- 12.2. Si una reclamación o queja tuviera un defecto formal que pudiera ser subsanado por el cliente, el plazo para resolver quedará suspendido hasta la subsanación del mismo por el cliente. Una vez subsanado, se reanudará el plazo.
- 12.3. En cuanto a las reclamaciones o quejas presentadas por los clientes en relación con los servicios de pago y, en particular, sobre sus derechos y obligaciones derivados del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, el plazo para dictar resolución será de quince (15) días hábiles desde la fecha en que la Sucursal reciba la queja o reclamación. Excepcionalmente, si no fuera posible dictar resolución en el plazo de quince (15) días hábiles por razones ajenas a la voluntad de la Sucursal, el Servicio de Atención al Cliente estará obligado a enviar una resolución provisional, indicando claramente las razones del retraso para dictar resolución y especificando la fecha límite en la que el cliente recibirá la resolución final. En ningún caso podrá la fecha límite en la que el cliente reciba la resolución final exceder de un (1) mes. En caso de que no se haya dictado una resolución en el plazo general de quince (15) días hábiles o, en su caso, en el plazo excepcional comunicado por la Sucursal al cliente, este último podrá presentar una reclamación al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

### **13. Contenido de la resolución y notificación**

- 13.1. El Servicio de Atención al Cliente deberá especificar los motivos de cualquier decisión que haya tomado para resolver reclamaciones o quejas presentadas. La resolución deberá incluir conclusiones claras respecto a aquello que haya sido solicitado por el cliente, y deberá estar basada en los correspondientes reglamentos estatutarios, cláusulas contractuales, reglamentos de transparencia y protección del cliente y buenas prácticas. Si el Servicio de Atención al Cliente difiere de alguna resolución previa adoptada en un procedimiento similar, los motivos de tal cambio deberán indicarse.
- 13.2. Las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente deberán mencionar expresamente que, si el reclamante no está de acuerdo con la resolución dictada, tiene derecho a acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España u otro supervisor competente.
- 13.3. Dictada la resolución, el reclamante será notificado de tal decisión en el plazo de diez (10) días naturales desde su emisión, utilizando los mismos medios que fueron empleados para presentar la reclamación o queja, a menos que el reclamante haya solicitado expresamente ser notificado de una manera distinta.

### **14. Efectos de las resoluciones**

- 14.1. Los clientes no están obligados a aceptar las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente, teniendo derecho a ejercer las acciones legales que consideren oportunas.

- 14.2. Las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente serán vinculantes para la Sucursal pero no para el cliente. Si la resolución ha sido aceptada por el cliente, no se le exigirá la renuncia a ningún derecho que pudiera ejercer más adelante.
- 14.3. Si la resolución fuese favorable para el cliente, ésta será implementada en un plazo máximo de un (1) mes, en caso de que la Sucursal tenga que hacer frente al pago de una cantidad o llevar a cabo alguna acción, a menos que la propia resolución establezca un período distinto adecuado a las circunstancias correspondientes.
- 14.4. En caso de disconformidad con la resolución, o en ausencia de la misma una vez transcurrido el plazo de resolución que corresponda, los reclamantes que tengan la consideración de consumidores podrán presentar quejas frente al servicio de reclamaciones del supervisor financiero competente en el plazo de un (1) año a partir de la presentación de la misma a la Sucursal.

## **CAPÍTULO IV**

### **DEBERES DE INFORMACIÓN RELACIÓN CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES**

#### **15. Información disponible para los clientes**

- 15.1. La Sucursal pondrá a disposición de los clientes, en todas sus oficinas abiertas al público, así como en su página web:
- a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica;
  - b) La obligación por parte de la Sucursal de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes en el plazo establecido. Las quejas y reclamaciones podrán presentarse por los clientes en cualquier oficina abierta al público o a través de la dirección de correo electrónico prevista para ello;
  - c) El presente Reglamento del Servicio de Atención al Cliente;
  - d) Referencia al Servicio de Reclamaciones de los órganos competentes en relación con la Sucursal, con indicación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos;
  - e) Referencias a la normativa de transparencia y de protección del consumidor de servicios financieros.

## **16. Informe anual**

- 16.1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante la Dirección de la Sucursal un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.
- 16.2. El Informe Anual tendrá el siguiente contenido mínimo:
- a) Un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas por el Servicio de Atención al Cliente, que incluya 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) Un resumen de las resoluciones dictadas por el Servicio de Atención al Cliente, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante;
  - c) Los 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 a su actuación; y
  - e) Recomendaciones o sugerencias encaminadas a mejorar las relaciones entre la Sucursal y sus clientes.
- 16.3. En el caso de que la Sucursal formule cuentas anuales, se incluirá en la memoria anual al menos un resumen del Informe Anual preparado por el Servicio de Atención al Cliente.

## **17. Modificación del Reglamento**

- 17.1. La Dirección de la Sucursal deberá aprobar cualquier modificación del Reglamento.
- 17.2. El Banco de España será competente para verificar y validar el Reglamento y sus modificaciones.