

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

La aprobación del presente REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE tiene como objeto dar adecuado cumplimiento a las normas de protección de la clientela de servicios financieros contenidas en el capítulo V de la *Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero*, y en 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*.

La aprobación de este Reglamento se enmarca asimismo en la política general de protección de la clientela del grupo Bank of America, estableciendo, en lo que concierne a BANK OF AMERICA EUROPE DAC, SUCURSAL EN ESPAÑA, los medios, órganos y procedimientos necesarios para garantizar una adecuada protección del derecho de los clientes de dicha sucursal a que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones.

Se ha optado para ello por establecer un servicio independiente de atención al cliente, cuya estructura y medios se establecen en el capítulo II del Reglamento. El procedimiento ante dicho servicio, regulado de conformidad con las estipulaciones del capítulo III de la Orden antes mencionada, se describe con detalle en el capítulo III del Reglamento.

En consecuencia, la Dirección General de BANK OF AMERICA EUROPE DAC, SUCURSAL EN ESPAÑA procedió a la aprobación del presente Reglamento.

CAPÍTULO I **Disposiciones Generales**

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el derecho que asiste a los Clientes de la Sucursal a que sean atendidas y resueltas sus Reclamaciones o Quejas, así como los medios, órganos (el Servicio de Atención al Cliente) y procedimientos establecidos por la Sucursal para asegurar un ejercicio efectivo de dicho derecho.

Artículo 2. Definiciones

A los efectos del presente Reglamento:

- (a) “*Cliente*” significará cualquier persona o entidad, española o extranjera, que reúna la condición de usuario de cualquiera de los servicios prestados por la Sucursal en su condición de entidad de crédito de conformidad con su programa de actividades y la normativa aplicable en cada momento a las entidades de crédito. A los efectos de este Reglamento, se entenderá que concurre dicho requisito en cualquier persona o entidad que mantenga una relación contractual con la Sucursal en virtud de la cual la Sucursal preste a dicha persona o entidad alguno de los servicios antes mencionados, así como los beneficiarios de dichos servicios, aún en el caso de que no mantengan una relación contractual con la Sucursal, y aquellas personas o entidades que hayan mantenido relaciones pre-contractuales con la Sucursal con la finalidad de contratar dichos servicios, si bien en éste último caso sólo a los efectos de las Reclamaciones o Quejas que puedan plantearse en relación con la actuación de la Sucursal en dicha negociación conforme a la legislación vigente;

- (b) “*Grupo*” significará el grupo de sociedades y entidades que de acuerdo con la legislación del Reino Unido pertenezcan al grupo de BANK OF AMERICA EUROPE DESIGNATED ACTIVITY COMPANY (DAC).
- (c) “*Orden*” significará 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*, tal y como ésta pueda ser modificada en el futuro o, en su caso, la norma que pueda sustituirla;
- (d) “*Queja*” significará las presentada por cualquier Cliente de la Sucursal en relación con las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que observen en el funcionamiento de la Sucursal;
- (d) “*Reclamación*” significará la presentada por cualquier Cliente contra la Sucursal en las que se pongan de manifiesto la pretensión de obtener la restitución de un interés o derecho, hechos concretos 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 a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.
- (e) “*Reglamento*” significará el presente REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE aprobado en cumplimiento de la Orden, tal y como pueda ser modificado en el futuro;
- (f) “*Servicio de Atención al Cliente*” o “*Servicio*” significará el servicio especializado de atención al cliente establecido por la Sucursal con las funciones que le atribuye el artículo 4 del Reglamento y, en particular, la de atender y resolver las Reclamaciones o Quejas de los Clientes; y
- (g) “*Sucursal*” significará BANK OF AMERICA EUROPE DAC, SUCURSAL EN ESPAÑA.

Artículo 3. Derechos de los Clientes

- 3.1** Todos los Clientes, cuando estimen que han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, tendrán derecho a que sean atendidas y resueltas en el plazo establecido en el apartado 3.2 siguiente, gratuitamente y de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento, las quejas y reclamaciones que presenten al Servicio de Atención al Cliente en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos y, en particular, con los intereses y derechos que se derivan de los contratos que hayan celebrado con la Sucursal, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, de las buenas prácticas y usos financieros y de los principios de diligencia, buena fe, equidad y confianza recíproca.
- 3.2** La Sucursal atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones de sus clientes en el plazo máximo de quince días hábiles, en el caso de las quejas o reclamaciones relacionadas con los derechos reconocidos en la normativa de servicios de pago, o en el plazo máximo de dos meses para el resto de quejas o reclamaciones, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada ante el Servicio de Atención al Cliente por cualquiera de las vías admitidas.
- 3.3** Los Clientes podrán presentar las quejas y reclamaciones en cualquiera de las oficinas de la entidad o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

CAPÍTULO II

El Servicio de Atención al Cliente

Artículo 4. Funciones

- 4.1.** La Sucursal dispondrá de un servicio especializado y autónomo de atención al cliente (el “Servicio de Atención al Cliente”) encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con la Sucursal.

En concreto, dicho Servicio de Atención al Cliente desempeñará las siguientes funciones:

- (a)** atender y resolver las Reclamaciones o Quejas que puedan presentar los Clientes de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo III;
 - (b)** promover y velar por el cumplimiento en la Sucursal de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando, a iniciativa propia o a requerimiento de la Sucursal, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones;
 - (c)** atender en nombre de la Sucursal los requerimientos efectuados por el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España en el ejercicio de sus funciones; y
 - (d)** preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en el artículo 17.
- 4.2.** Quedan excluidas, sin embargo, de la competencia del Servicio de Atención al Cliente:
- (a)** las relaciones entre la Sucursal y sus empleados, salvo cuando éstos actúen únicamente en su condición de Clientes;
 - (b)** las relaciones entre la Sucursal y cualquiera de las entidades del Grupo, salvo cuando éstas actúen únicamente en su condición de Clientes; y
 - (c)** las cuestiones sobre las que se estuviera tramitando simultáneamente, o hubieran sido objeto de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial en relación con los mismos hechos que son objeto de la Reclamación.

Artículo 5. Estructura, composición y localización

- 5.1.** El Servicio de Atención al Cliente se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de la Sucursal.

Sin perjuicio de la independencia que le corresponde en el ejercicio de sus funciones, dependerá a efectos organizativos de la Dirección General de la Sucursal.

- 5.2.** El Servicio de Atención al Cliente estará compuesto por un titular y por el personal auxiliar que la Dirección General de la Sucursal estime en cada momento conveniente a la luz de las necesidades y la carga de trabajo del Servicio.
- 5.3** El Anexo 1 al presente Reglamento contiene la información de la localización del domicilio social de la Sucursal y del Servicio de Atención al Cliente de la Sucursal, así como otra información relevante del Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 6. Designación

- 6.1.** Tanto el titular como el resto del personal auxiliar adscrito al Servicio de Atención al Cliente serán designados por la Dirección General de la Sucursal.

- 6.2.** Serán condiciones necesarias para poder ser designado como titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes:
- (a)** disponer de honorabilidad comercial y profesional; a estos efectos, se entenderá que concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras;
 - (b)** contar con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer las funciones que le corresponde ejercer de acuerdo con el presente Reglamento; a estos efectos, posee conocimientos y experiencia adecuados para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con las actividades financieras que la Sucursal pueda desempeñar de conformidad con la legislación aplicable a las entidades de crédito en cada momento y su programa de actividades;
 - (c)** no estar sujeto a ninguna de las incompatibilidades recogidas en el apartado 6.3 siguiente;
 - (d)** ser empleado de la Sucursal;
- 6.3.** Se considerarán como causas de incompatibilidad a los efectos del apartado (c) del artículo 6.2 las siguientes:
- (a)** Pertener o haber pertenecido a los órganos de administración de cualquier entidad del Grupo, o desempeñar o haber desempeñado en los últimos dos años funciones de dirección o ejecutivas en cualquier entidad del Grupo;
 - (b)** Prestar servicios profesionales a empresas competidoras de la Sucursal o de cualquier entidad del Grupo, y aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en las mismas;
 - (c)** Desempeñar el puesto de Presidente, Vicepresidente, Consejero o Administrador, Consejero Delegado, Director General o asimilado, o desempeñar cargos que tengan atribuidas funciones ejecutivas en cualquier entidad de crédito, empresa de servicios de inversión, sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva, entidad aseguradora, entidad gestora de fondos de pensiones o sociedad de correduría de seguros.
 - (d)** Desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio de Atención al Cliente;
- 6.4.** La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada al Banco de España y al Departamento de Conducta de Entidades.

Artículo 7. Mandato

- 7.1.** El nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de tres años, y podrá ser renovado por iguales periodos de tres años. No existe ninguna limitación en el número de veces en que la Dirección General de la Sucursal podrá renovar el nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente.

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

- (a)** expiración del plazo para el que fue nombrado sin que la Dirección General de la Sucursal haya procedido a su renovación;
- (b)** renuncia;
- (c)** muerte o incapacidad sobrevenida para el desempeño de las funciones propias del cargo;
- (d)** pérdida de las condiciones de elegibilidad mencionadas en el artículo 6.2 anterior;
- (e)** haber sido condenado por delito en sentencia firme;
- (f)** haber alcanzado los 70 años de edad; o
- (h)** grave incumplimiento de sus obligaciones o notoria negligencia en el ejercicio de las mismas.

La concurrencia de las circunstancias mencionadas en los apartados (c), (d) (salvo cuando se refieran al apartado (d) del artículo 6.2 anterior) y (h) serán apreciadas por la Dirección General de la Sucursal previa instrucción del correspondiente expediente contradictorio.

En caso de cese del titular del Servicio de Atención al Cliente, la Dirección General de la Sucursal procederá inmediatamente al nombramiento de un nuevo titular que cumpla con los criterios de elegibilidad recogidos en el artículo 6.2. En todo caso, las actuaciones realizadas por el anterior titular del Servicio seguirán siendo válidas.

El cese y posterior nombramiento de un nuevo titular del Servicio de Atención al Cliente no suspende el plazo para resolver una Reclamación previsto en el artículo 14.1.

Artículo 8. Ejercicio del Cargo. Independencia

8.1. El titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia, la buena fe y un comportamiento ético acordes con la naturaleza de sus funciones.

Asimismo, en el desempeño de las mismas, actuará siempre con la máxima imparcialidad e independencia.

La Sucursal no podrá adoptar ningún tipo de represalias, sanciones, amenazas o medidas de presión sobre el titular del Servicio de Atención al Cliente con el objeto de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas por el Servicio en el ejercicio de sus funciones.

8.2. El Servicio de Atención al Cliente se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de la Sucursal, y en el ejercicio de sus funciones tomará sus decisiones con total autonomía.

8.3. El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de conocer aquellas Reclamaciones o Quejas que presenten un interés directo para él o ella, bien sea por afectarle directamente o bien por afectar a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado, directo o colateral, o bien a personas con quienes mantenga o haya mantenido un estrecha relación afectiva o de amistad, tanto en relación con el Cliente como en relación con los empleados de la Sucursal afectados por los hechos que son objeto de la Reclamación.

En esas situaciones, el titular del Servicio de Atención al Cliente lo pondrá de manifiesto a la Dirección General de la Sucursal, quien designará excepcionalmente para tramitar y resolver dicho expediente a otro empleado de la Sucursal que cumpla con las condiciones exigidas para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente y no se vea afectado por dicha circunstancia. En el ejercicio de sus funciones, la persona designada disfrutará de los mismos derechos y prerrogativas que el titular del Servicio de Atención al Cliente.

- 8.4** El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como los empleados adscritos a dicho Servicio, guardarán secreto de toda la información a la que haya tenido acceso en el ejercicio de su cargo, que utilizarán exclusivamente en el desempeño del mismo y que custodiará con la debida diligencia. Tampoco podrán aprovechar en beneficio propio, directa o indirectamente, o de personas a ellos vinculadas, oportunidades de negocio o ventajas patrimoniales de las que hayan tenido conocimiento como consecuencia de su actividad.

Las obligaciones contenidas en el párrafo anterior subsistirán aún después de que hayan cesado en sus cargos.

Artículo 9. Medios

- 9.1** La Dirección General de la Sucursal velará por que se consigne anualmente al Servicio de Atención al Cliente una parte del presupuesto de la Sucursal adecuado al normal funcionamiento del Servicio, de manera que el Servicio pueda disponer de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, se pondrá a disposición del Servicio de Atención al Cliente una dirección de correo electrónico específica.

El informe anual preparado por el Servicio de conformidad con lo establecido en el artículo 17 incluirá una mención a la suficiencia de dichos medios. La Dirección General de la Sucursal, a la luz de las menciones incluidas en dicho informe, adoptará, en su caso, las medidas oportunas para dotar al Servicio de Atención al Cliente de los medios suficientes.

- 9.2** La Dirección General de la Sucursal adoptará las medidas pertinentes para asegurar que el personal adscrito al Servicio de Atención al Cliente disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

En particular, el Servicio de Atención al Cliente podrá solicitar a los asesores jurídicos de la Sucursal que resuelvan las consultas y cuestiones que el Servicio estime necesarias para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

- 9.3.** Todos los departamentos y servicios de la Sucursal deberán prestar su apoyo al Servicio de Atención al Cliente y colaborar en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones, y, en concreto, deberán facilitar al Servicio cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones de acuerdo con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

También podrá el Servicio de Atención al Cliente solicitar el auxilio de expertos ajenos a los servicios de la Sucursal en aquellas materias sometidas a su consideración que por su especial complejidad o trascendencia a su juicio así lo requieran.

- 9.4** La Dirección General de la Sucursal y el titular del Servicio de Atención al Cliente mantendrán reuniones periódicas, con la periodicidad que estimen oportunas, y, al

menos, una vez al año, para analizar el funcionamiento del Servicio y adoptar las medidas que, en su caso, se estimen necesarias para asegurar el correcto desempeño de sus funciones y promover y velar por el cumplimiento en la Sucursal de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

CAPÍTULO III

Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las Reclamaciones o Quejas

Artículo 10. Forma, contenido y lugar de presentación de las Reclamaciones o Quejas

- 10.1** Los Clientes podrán presentar sus Quejas o Reclamaciones en el plazo de cinco años, a contar desde la fecha en la que se produjeron los hechos reclamados, debiéndose respetar siempre un plazo mínimo de dos años desde que el Cliente tuvo conocimiento de ellos.
- 10.2** Los Clientes podrán presentar sus Reclamaciones o Quejas, bien personalmente o a través de representante, en este último caso acreditando suficientemente dicha representación, personándose en el domicilio de la Sucursal (o en cualquier oficina que la Sucursal pudiera tener abierta al público en cualquier momento), por correo postal o en la dirección de correo electrónico a la que se refiere el artículo 9.1 anterior.
- 10.3** Las Reclamaciones o Quejas podrán presentarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y siempre de conformidad con las exigencias previstas en la *Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los de confianza*, tal y como ésta pueda ser modificada en el futuro o, en su caso, en la norma que pueda sustituirla.
- 10.4** La tramitación del procedimiento se iniciará mediante la presentación, a través de cualquiera de los medios previstos en el apartado 3 anterior, de un documento, en el que se hará constar:
- (a)** Nombre, apellidos (o domicilio social) y domicilio del Cliente y, en su caso, de la persona que lo represente y la acreditación de dicha representación; y el D.N.I., pasaporte o N.I.E. o los datos del registro público correspondiente;
 - (b)** Motivo de la Reclamación, especificando claramente cuáles son las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;
 - (c)** Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la Reclamación;
 - (d)** Que el Cliente no tiene conocimiento de que la materia objeto de Reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial;
 - (e)** Lugar, fecha y firma.

Junto con ese documento el Cliente deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder y en las que se fundamente su Reclamación.

- 10.5** Las Reclamaciones o Quejas podrán presentarse en español o en inglés.

Artículo 11. Admisión a trámite

- 11.1** Una vez que la Reclamación o Queja haya sido recibida en la Sucursal de conformidad con lo establecido en el artículo 10.2 anterior, si la Reclamación o queja no es recibida

directamente por el Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, no es resuelta a favor del Cliente directamente por el propio departamento o servicio objeto de la Reclamación o Queja, ésta será remitida inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente.

- 11.2** El cómputo del plazo máximo de terminación del procedimiento al que se refiere el artículo 14.1 comenzará a contar a partir del momento en que la Reclamación o Queja es presentada en el Servicio de Atención del Cliente, en cualquiera de las oficinas de la entidad o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin; de conformidad con lo establecido en el artículo 10.2 anterior.
- 11.3** Inmediatamente tras recibir la Reclamación o Queja, el Servicio de Atención al Cliente procederá a la apertura de un expediente y acusará recibo de la recepción de la Reclamación o queja al Cliente, por escrito, haciendo constar expresamente la fecha de presentación de la Reclamación o Queja a los efectos de inicio del cómputo del plazo para dictar una resolución, calculada de conformidad con el apartado anterior.
- 11.4** Si no se acreditase suficientemente la identidad del Cliente o la suficiencia de la representación (en caso de que la Reclamación o Queja se presente a través de un representante), o si no pudiesen establecerse con claridad los hechos objetos de la Reclamación o Queja, el Servicio de Atención al Cliente requerirá al Cliente (o su representante) que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, indicándole expresamente que si así no lo hiciese, se archivará la Reclamación sin más trámite. En cualquier caso, el Cliente siempre podrá volver a presentar la Reclamación o Queja siempre y cuando las deficiencias que impidieron la tramitación de la Reclamación o Queja hayan sido subsanadas.

El plazo empleado por el Cliente (o su representante) para subsanar dichos errores, no se incluirán a los efectos del cómputo del plazo al que se refiere el artículo 14.1.

- 11.5** El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de una Reclamación en los casos siguientes:
- (a)** Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no sean subsanables, incluyendo a este respecto, cuando no se concrete el motivo de la queja o reclamación;
 - (b)** Cuando se pretendan tramitar como Reclamaciones o Quejas recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando la Reclamación se encuentre pendiente de resolución o litigio o hubiese sido ya resuelta ante una instancia administrativa, arbitral o judicial;
 - (c)** Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la reclamación no se refieran a operaciones concretas o el presentante no reúna la condición de Cliente o no afecte a sus intereses y derechos legalmente reconocidos de conformidad con lo establecido en el artículo 3 anterior;
 - (d)** Cuando la Reclamación reitere otra Reclamación anterior, presentada por el mismo Cliente en relación con los mismos hechos y ya resueltas por el Servicio de Atención al Cliente;
 - (e)** Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de Reclamaciones o Quejas al que se refiere el artículo 10.1.

Si el Servicio entendiese que no procede la admisión a trámite de una Reclamación por alguno de dichos motivos, se lo notificará por escrito al Cliente (o su representante),

dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si el Cliente (o su representante) contestase a dicha notificación y se mantuviese la causa de inadmisión, el Servicio le notificará la decisión final que adoptase a este respecto. Por otro lado, si el Cliente subsanara la causa de inadmisión pasado el plazo de diez días naturales, se abriría una nueva Queja o Reclamación.

Artículo 12. Tramitación

- 12.1** En el curso de la tramitación del expediente el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar del Cliente (o su representante) y de los distintos departamentos y servicios de la Sucursal, cuantos datos, aclaraciones, informaciones o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. En todo caso, una vez admitida a trámite una Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente se pondrá inmediatamente en contacto con los departamentos o servicios afectados y les solicitará los documentos, datos y aclaraciones que sean necesarios para formar su criterio en relación con los hechos que son objeto de la Reclamación.

Todos los servicios y departamentos de la Sucursal estarán obligados a prestar al Servicio de Atención al Cliente, con la mayor celeridad, todos los documentos, informaciones y aclaraciones que pueda requerirles el Servicio en el ejercicio de sus funciones.

El Servicio incluirá en un sólo expediente todos los documentos que se hayan incorporado al procedimiento. Dichos expedientes se conservarán de conformidad con la normativa aplicable en cada momento y, en todo caso, por un mínimo de seis años.

- 12.2** Cuando exista una conexión tal entre las Reclamaciones o Quejas planteadas por un mismo o varios Clientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de congruencia.
- 12.3** En la tramitación de las Reclamaciones o Quejas el Servicio adoptará las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales, tal y como esta se encuentre vigente en cada momento.
- 12.4** La tramitación de las Reclamaciones o Quejas se realizará en el mismo idioma en que se planteó la Reclamación. Podrán, sin embargo, incluirse en el expediente, sin necesidad de traducirlos, aquellos documentos redactados en otros idiomas que el Servicio considere pertinentes para adoptar la resolución.

Artículo 13. Allanamiento y desistimiento

- 13.1** Si la Sucursal rectificase la situación a satisfacción del Cliente a la luz de la Reclamación planteada, se lo comunicará al Servicio de Atención al Cliente, presentándole la documentación que justifique tal allanamiento, salvo si el Cliente expresamente desistiese de la Reclamación.
- 13.2** El Cliente (o su representante) podrán desistir de sus Reclamaciones o Quejas en cualquier momento, lo que conllevará la finalización inmediata del procedimiento en lo que al Cliente respecta.

No obstante, si el Servicio de Atención al Cliente, en el marco de su función de promoción del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, lo estima conveniente, podrá acordar la continuación del procedimiento.

Artículo 14. Finalización del procedimiento

- 14.1** El expediente deberá finalizar en el plazo máximo que establece el artículo 3.2 a partir de la fecha en que la Reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente, en cualquiera de las oficinas de la entidad o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

Sin perjuicio de la obligación del Servicio de Atención al Cliente de adoptar la decisión que ponga fin al procedimiento en dicho plazo, la falta de resolución en plazo no implicará en modo alguno allanamiento o aceptación de la Reclamación por parte de la Sucursal.

- 14.2** La decisión del Servicio de Atención al Cliente que ponga fin al procedimiento y resuelva la Reclamación deberá ser motivada y contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la Reclamación. Deberá basarse en las cláusulas contractuales aplicables al supuesto de hecho y las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

Cuando la decisión se aparte de los criterios manifestados por el Servicio de Atención al Cliente en expedientes anteriores similares, el Servicio deberá aportar las razones que justifique la diferencia entre ambos criterios.

- 14.3** La decisión deberá incluir expresamente la facultad que asiste al Cliente de acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España en caso de disconformidad con la decisión. A tal efecto, la decisión incluirá también la dirección postal y electrónica del Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España. Los Clientes que tengan la condición de consumidor, disponen del plazo máximo de un año, a contar desde la presentación previa por parte del Cliente de la reclamación o queja de conformidad con lo establecido en el artículo 10 anterior, para presentarla ante el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

Asimismo, y en el caso de que el plazo máximo de terminación del procedimiento al que se refiere el artículo 14.1 haya transcurrido sin que el Servicio de Atención al Cliente haya comunicado al Cliente la resolución a su Queja o Reclamación, el Cliente tiene la facultad de acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España. No obstante, en el caso de reclamaciones que no versen sobre servicios de pago, los reclamantes que tengan la condición de consumidor podrán recurrir al Departamento de Conducta de Entidades cuando haya transcurrido un plazo de un mes sin que el SAC haya emitido su pronunciamiento.

- 14.4.** Las decisiones deberán dictarse en el mismo idioma en que se planteó la Reclamación.
- 14.5** La decisión deberá notificarse al Cliente (o su representante) en el plazo de diez días naturales desde la fecha de su adopción, por escrito o por cualquiera de los medios indicados en el artículo 10.3 anterior. La decisión se notificará a través del mismo medio en que se presentó la Reclamación, salvo si el Cliente (o su representante) han designado expresamente un medio específico.
- 14.6** La Sucursal deberá ejecutar, en los plazos que a tal efecto se establezcan en la decisión del Servicio de Atención al Cliente, las decisiones del Servicio que sean favorables a los intereses del Cliente. El servicio o departamento encargado de adoptar las medidas necesarias para ejecutar dichas decisiones informará al Servicio de las actuaciones que ha tomado para darles cumplimiento. Ello, no obstante, no impedirá a la Sucursal o al Cliente de iniciar, en su caso, las acciones judiciales, administrativas, arbitrales o de

cualquier naturaleza que estime pertinentes para salvaguardar sus derechos e intereses legítimos.

CAPÍTULO IV

Disposiciones finales

Artículo 15. *Relación con el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España*

- 15.1** El Servicio de Atención al Cliente será el encargado de atender en nombre de la Sucursal los requerimientos efectuados por el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine de conformidad con lo establecido en su propio reglamento.
- 15.2** La Sucursal adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en sus relaciones con el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España se efectúe por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en la normativa de firma electrónica que esté en vigor en cada momento.

Artículo 16. *Información pública*

- 16.1** El Servicio de Atención al Cliente será también responsable del cumplimiento de las obligaciones de información establecidas por la Orden y en general por la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros.

En particular, velará porque en el domicilio de la Sucursal y en su página web (en caso de que la Sucursal tuviera página individual), se incluya la siguiente información:

- (a)** La existencia del Servicio de Atención del Cliente, junto con su dirección postal y electrónica;
 - (b)** La obligación que asiste a la Sucursal de atender y resolver las Reclamaciones o Quejas presentadas por los Clientes en el plazo de quince días, o dos meses si la queja o reclamación no está relacionada con los derechos reconocidos en la normativa de servicios de pago, desde su presentación al Servicio de Atención del Cliente, en cualquiera de las oficinas de la entidad o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin;
 - (c)** Una referencia al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, su dirección postal y electrónica, y a la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular Reclamaciones o Quejas ante el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España;
 - (d)** Una versión actualizada y consolidada del presente Reglamento; y
 - (e)** Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
- 16.2** El Departamento de Informática de la Sucursal prestará todo su apoyo al Servicio de Atención al Cliente en lo que respecta al cumplimiento las obligaciones de información establecidas por la Orden y recogidas en el apartado anterior.

Artículo 17. Informe anual

17.1 El Servicio de Atención al Cliente presentará ante la Dirección General de la Sucursal, dentro del primer trimestre de cada año, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- (a)** un resumen estadístico de las Reclamaciones o Quejas atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las Reclamaciones o Quejas, y cuantías e importes afectados;
- (b)** un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el Cliente;
- (c)** criterios generales contenidos en las decisiones del Servicio;
- (d)** recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación del Servicio de Atención al Cliente.

17.2 Al menos un resumen de dicho informe se integrará en la memoria anual de la Sucursal.

Artículo 18. Modificación

18.1 Corresponde a la Dirección General de la Sucursal aprobar el presente Reglamento y sus futuras modificaciones.

18.2 El Reglamento, así como sus futuras modificaciones, una vez aprobadas por la Dirección General, serán remitidas por el Servicio de Atención al Cliente al Banco de España para su verificación.

ANEXO 1

Información de la Sucursal y del Servicio de Atención a la Clientela

BANK OF AMERICA EUROPE DAC, SUCURSAL EN ESPAÑA.

C.I.F. W0074112D

Código de identificación en el Registro de Entidades del Banco de España: 1.485.

Domicilio:

Calle Marqués de Villamagna, 3

Torre Serrano planta 8ª

28001 Madrid

Servicio de Atención a la Clientela

El Servicio de Atención al Cliente se encuentra disponible desde las 9:00 a.m. hasta las 18:00 p.m. de lunes a viernes y durante cualquier día festivo en Europa (excluyendo Navidades y Año nuevo).

La sede del servicio (y su dirección postal) serán las de la propia sucursal, esto es, calle Marqués de Villamagna, 3, Torre Serrano planta 8ª, 28001 Madrid.

Además, hay una cuenta de correo electrónica específica para el Servicio:

EMEA.MadridClientComplaints@bankofamerica.com