

ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

¿Cómo interponer una reclamación oficial?

Se informa a los clientes que tienen a su disposición un Servicio de Atención al cliente que procederá a resolver las quejas y/o reclamaciones formales que se presenten contra las entidades del grupo adscritas a este servicio de acuerdo con el Reglamento del Servicio. Las quejas o reclamaciones podrán hacerse llegar a cualquier oficina abierta al público de nuestra/s entidad/es a través de la dirección postal o electrónica habilitada a tal fin o por cualquier medio telemático que asegure la identificación del remitente. El email del servicio es reclamaciones.leasesolutions@bnpparibas.com y su dirección postal es Paseo de los Melancólicos, 14A 28005 Madrid.

Reglamento del Servicio de Atención al Cliente

Las entidades adscritas al servicio han aprobado el Reglamento para la Defensa del Cliente que recoge el funcionamiento de su Servicio de Atención al Cliente y el procedimiento que se debe seguir para la presentación y tramitación de las quejas y reclamaciones. Dicho Reglamento se encuentra en las oficinas a disposición del público, también podrá visualizarlo en el [siguiente enlace](#).

Plazo de resolución de las reclamaciones

Una vez presentada la queja o reclamación el Servicio de Atención al cliente dispone de dos meses desde la presentación de la oportuna queja o reclamación para dictar su resolución. En caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente o si transcurren más de dos meses desde la presentación ante el mismo de la queja o reclamación sin obtener resolución, el cliente podrá dirigirse al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España sito en la calle Alcalá nº 48 de Madrid, el cual funciona bajo el principio de ventanilla única. El enlace de la oficina virtual de dicho departamento es https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanos/Reclamaciones_2e85b7714582d21.html

Reclamación al Banco de España

En cualquier caso, para poder formular una reclamación ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España es requisito imprescindible haber presentado previamente dicha reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de BNP Paribas Lease Group, S.A. Sucursal en España.

Normativa aplicable

Para su mayor información procedemos a indicar la principal normativa, ordenada por materias, que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección a la clientela.

- Servicio de atención y defensa del cliente:

Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, modificada por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible.

Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo (B.O.E. del 24 de marzo), sobre Departamentos y Servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

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 Pensiones.

- Transparencia de las operaciones y protección de la clientela, y otra normativa de protección al consumidor:

Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de octubre), de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.