

Servicio de Atención al Cliente

El Grupo Banco Popular dispone de un Servicio de Atención al Cliente al que corresponde la atención y resolución de las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.”

Reglamento para la Defensa del Cliente de Grupo Banco Popular

El Grupo Banco Popular dispone de un Reglamento para la Defensa del Cliente, cuya lectura se recomienda, que regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente, así como el procedimiento para la presentación y tramitación de las quejas y reclamaciones. El citado Reglamento está a disposición de los clientes en las Oficinas abiertas al público del Grupo Banco Popular en España así como en la página web www.bancopopular.es y en las de las restantes entidades del Grupo.

Plazo de resolución de las quejas o reclamaciones

El Servicio de Atención al Cliente dispone del plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante el Servicio de la queja o reclamación, para emitir un pronunciamiento. El Servicio acusará recibo de su recepción por escrito en el que se hará constar su fecha a efectos del cómputo de dicho plazo.

Transcurrido el plazo citado sin que el Servicio haya dictado su resolución o en caso de disconformidad con el pronunciamiento dictado por el Servicio, el reclamante podrá acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que sea competente por razón de la materia.

Será necesario agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas o reclamaciones ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros competente.

Direcciones del Servicio y de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros

Las direcciones postal y electrónica del Servicio son las siguientes:

Servicio de Atención al Cliente

C/ Velázquez 34 esquina a C/ Goya 35

28001 MADRID

Teléfono: 91-520.71.11

Fax: 91-577.98.26

Dirección de correo electrónico: atencionaclientes@bancopopular.es

” Por lo que respecta a las quejas y reclamaciones que presenten los partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones, al Servicio de Atención al Cliente únicamente le corresponderá la atención y resolución de aquéllas cuya tramitación no esté reservada a las competencias del Defensor del Partícipe por la normativa de planes y fondos de pensiones.

Las direcciones postal y electrónica de los Comisionados son las siguientes:

Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios

C/ Alcalá, nº 48

28014 MADRID

Teléfono: 91-338.65.30

Dirección de correo electrónico: ConsultasdeReclamaciones@bde.es

Comisionado para la Defensa del Inversor

Serrano, nº 47

28001 MADRID

Passeig de Gracia, nº 19

08007 BARCELONA

Teléfono: 902 149 200

Dirección de correo electrónico: inversores@cnmv.es

Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones

Pº de la Castellana nº 44

28046 MADRID

Teléfono: 902-197936

Dirección de correo electrónico: reclamaciones.seguros@meh.es

Normas de transparencia y protección del cliente de servicios financieros:

- 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 (B.O.E. núm. 72, de 24 de marzo de 2004).
- Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros (B.O.E. núm. 54, de 3 de marzo de 2004).
- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (B.O.E. núm. 281, de 23 de noviembre de 2002).
- Orden del Ministerio de Economía de 16 de noviembre de 2000, sobre transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea (B.O.E. núm. 283, de 25 de noviembre de 2000).
- Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea (BOE núm. 88, de 13 de abril de 1999).
- Ley 7/1998, de 13 de abril, reguladora de las condiciones generales de la contratación (B.O.E. núm. 89, de 14 de abril de 1998).
- Circular 1/1996 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre normas de actuación y transparencia en los mercados de valores (B.O.E. núm. 86, de 9 de abril de 1996).
- Orden Ministerial de 25 de octubre de 1995, de desarrollo parcial del Real Decreto 629/1993, de 3 de mayo, sobre normas de actuación en los mercados de valores y registros obligatorios (B.O.E. núm. 262, de 2 de noviembre de 1995).
- Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo (B.O.E. núm. 72, de 25 de marzo de 1995) y sus posteriores modificaciones.
- Orden Ministerial de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (B.O.E. núm. 112, de 11 de mayo de 1994).
- Circular 8/1990, de 7 de septiembre, del Banco de España, sobre transparencia de las operaciones y la protección de la clientela (B.O.E. núm. 226, de 20 de septiembre de 1990) y sus posteriores modificaciones.
- Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad (BOE núm. 303, de 19 de diciembre de 1989).

- Ley 26/1984, de 19 de julio, general para la defensa de los consumidores y usuarios (B.O.E. núm. 176, de 24 de julio de 1984).

Enero 2008