

Principios y pautas de conducta con los clientes

Introducción

El Grupo BBVA sitúa a los clientes como centro de su actividad, con el objeto de establecer relaciones duraderas, fundadas en la mutua confianza y aportación de valor, de acuerdo con lo previsto en nuestro Código de Conducta. Los principios y pautas recogidos en dicho Código, especialmente en la sección 2, se completan, desarrollan y concretan en normas y procedimientos cuya finalidad es atender adecuadamente los intereses de los clientes cuando se les prestan servicios o se les ofrecen o recomiendan productos, a través de cualesquiera canales de distribución, y considerando asimismo el ciclo de vida del producto o servicio.

Ámbito de Aplicación

Estos principios y pautas son de aplicación a todas las entidades que forman parte del Grupo BBVA cuando fabriquen o distribuyan productos a clientes, presten servicios o gestionen vehículos de inversión colectiva, siempre con arreglo a la regulación externa y de forma apropiada y proporcionada a las características de los clientes y de los productos y servicios en cuestión, así como a la naturaleza, escala y complejidad de la actividad de la entidad.

Principios y pautas de actuación

BBVA basa su relación con los clientes en los siguientes principios:

- Oferta adecuada y responsable de productos y servicios.
- Transparencia en la publicidad y en la información que se proporciona a los clientes sobre los productos y servicios.
- Gestión adecuada de las posibles situaciones de conflictos de intereses que se identifiquen y que puedan menoscabar los intereses de los clientes.
- Inclusión financiera y accesibilidad de los clientes a los productos y servicios ofrecidos por BBVA, considerando sus circunstancias personales y evitando cualquier discriminación injustificada.
- Atención y resolución ágil y diligente de las consultas, quejas o reclamaciones de los clientes.
- Adecuada formación del personal involucrado en la fabricación y distribución de productos y en la prestación de servicios a clientes.

Asimismo, se deberán respetar las siguientes pautas generales de actuación:

- Se identificará el mercado destinatario para los productos que se fabriquen o distribuyan, y se definirá una estrategia de distribución compatible con el mismo.
- La publicidad y la información que se entregue o ponga a disposición de los clientes sobre los productos y servicios será transparente, clara y responsable.
- Se identificarán, prevendrán y gestionarán adecuadamente aquellas situaciones de conflictos de intereses que puedan suponer un perjuicio para los clientes.
- Se establecerá un régimen de tarifas y comisiones sobre los productos y servicios transparente para los clientes y acorde con la legislación; aplicando aquellas relativas a los servicios que hayan contratado y que se les haya prestado.
- El personal involucrado en la prestación de servicios a clientes, así como en la fabricación y distribución de productos, contará con los conocimientos, experiencia e información necesarios para comprender las características, el funcionamiento, los costes y los riesgos de los productos, con el fin de poder explicarlos adecuadamente a los clientes.
- El personal que preste servicios o distribuya productos a clientes utilizará los canales y medios que BBVA tenga autorizados y habilitados a estos efectos en cada momento.
- Se atenderán con diligencia las consultas, solicitudes de información y quejas de los clientes y se tramitarán las reclamaciones de los clientes de manera transparente y eficaz.
- Se establecerán, aplicarán y mantendrán sistemas y procedimientos adecuados para salvaguardar la seguridad, integridad y confidencialidad de la información que se recabe o posea en el marco de la prestación de servicios o distribución de productos a clientes, teniendo en cuenta la naturaleza de la información de que se trate, los acuerdos firmados con el cliente y la legislación aplicable.

También se deberán observar pautas de carácter particular referidas a actividades o servicios concretos: financiación, servicios y actividades de inversión, y gestión de vehículos de inversión colectiva; como por ejemplo, la necesidad de actuar con responsabilidad en las propuestas de financiación a los clientes y en la búsqueda de soluciones viables cuando se encuentren en dificultades financieras.

BBVA cuenta con disposiciones en materia de gobierno de producto para asegurar que las disposiciones de conducta con el cliente se observan a lo largo de todo el ciclo de vida del producto y servicio, desde el mismo momento en que se idean o diseñan, durante su distribución o comercialización, y en la fase posterior a la contratación.