



## **Servicio de Atención al Cliente**

bpES establece un Servicio de Atención al Cliente que tiene como objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, siempre que tales quejas se refieran a sus intereses y derechos legal o contractualmente reconocidos, ya sean derivados de los contratos, en su caso suscritos por la Sociedad, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

La queja o reclamación se deberá presentar cumpliendo con los requisitos establecidos por la CNMV, firmado y adjuntando la documentación en que se fundamenta y remitiéndolo por:

- ✓ Correo electrónico a la dirección [bpes.sac@bp.com](mailto:bpes.sac@bp.com)
- ✓ Correo ordinario a: bp Energy Solutions, SV, SA | Calle Quintanadueñas 6, 28050 Madrid

La tramitación del procedimiento se iniciará mediante la presentación, a través de cualquiera de los medios previstos, de un documento, en el que se hará constar:

- ✓ Nombre y apellidos o domicilio social y domicilio del Cliente
- ✓ En caso de ser presentado por un representante, se debe aportar la acreditación de dicha representación
- ✓ Motivo de la Reclamación, especificando claramente cuáles son las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento
- ✓ Confirmación por parte del Cliente de que la materia objeto de Reclamación no está siendo sustanciada en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial
- ✓ El Cliente deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder y en las que se fundamente su Reclamación.
- ✓ Finalmente, incluir el lugar, fecha y firma

bpES deberá acusar recibo de la reclamación, comenzando a computarse el plazo de resolución a partir de la fecha que conste en dicho acuse. Luego, dispone bpES de un plazo de 2 meses para resolver las reclamaciones.

El idioma que utiliza bpES para para la remisión de información y reclamaciones es el inglés, aunque podrán presentarse también en español o cualquier otro idioma reconocido en la Unión Europea.

## **Quejas y Reclamaciones ante la CNMV**

De acuerdo a la normativa aplicable, el Cliente deberá acudir en primer lugar al Servicio de Atención al Cliente de la entidad. Si no está de acuerdo con la respuesta recibida, o si ha transcurrido un mes sin acuse de recibo de la reclamación, puede reclamar ante el [Servicio de Reclamaciones de la CNMV](#) por los siguientes medios:

- ✓ Envío electrónico de su reclamación por vía telemática, a través de la Sede Electrónica de la CNMV
- ✓ Escrito dirigido al Servicio de Reclamaciones: c/ Edison, 4, 28006 Madrid - C/ Bolivia 56, (4ª Planta) 08018 Barcelona.
- ✓ Teléfono de atención al inversor: 900 535 015. Horario: lunes a viernes 9:00 - 19:00