

BBVA

Banca Comercial Europa
Servicio para clientes particulares de Londres y París
Canal Telefónico de consulta, en inglés y francés

BBVA S.A. tiene una red retail en Londres, París y Bruselas, en la que se gestionan 15.000 clientes particulares. Parte de estos clientes es "compartida", porque tienen posiciones en alguna oficina de España y parte de estos clientes es exclusivamente "local", sin posiciones en España.

Hasta ahora los canales de servicio para clientes de Banca Comercial Europa son:

- Oficinas abiertas al público en Londres, París y Bruselas
- Bancas por internet : bbvanet.fr/ bbvanet.co.uk/ bbvanet.be
- Robot telefónico (para consultas), esto solamente en Bruselas.

Desde mayo 2010, se habilita un nuevo servicio: los clientes podrán consultar sus cuentas de París y Londres a través del Canal Telefónico de España, con las siguientes características:

- Atendido por gestores (no robot) que atenderán en inglés, francés o español según el idioma seleccionado por el cliente.
- Permite consultas, de saldo y movimientos, sobre cuentas y tarjetas que el cliente tiene contratadas con BBVA Londres y París:
 - Saldo actual de sus productos (préstamos, garantías, tarjetas...)
 - Últimos movimientos de:
 - Cuentas personales
 - Tarjetas de crédito
 - Depósitos a plazo
 - Préstamos
- **Limitación permanente:** el canal telefónico en ningún caso permitirá al cliente ordenar operaciones sobre sus cuentas en Londres o París (no puede ordenar pagos, transferencias, devolución de cheques, recibos...)
- **Limitación de la fase inicial:** en su lanzamiento, este servicio del canal telefónico solamente se habilitará para clientes compartidos, es decir, clientes que tienen también cuenta en España.

REQUISITOS DE ACCESO AL SERVICIO

Para acceder al Canal telefónico, solamente se precisa la titularidad de una tarjeta en vigor, contratada con BBVA España.

Puede ser tarjeta de crédito pero es suficiente con una de débito (el contrato en España de la tarjeta BBVA incluye una cláusula sobre la prestación del servicio de Canal Telefónico)

Para acceder al servicio nuevo de consultas sobre posiciones en Londres y París, que proporcionará el Canal Telefónico, el cliente habrá de identificarse adicionalmente con el **código de su cuenta o bien el código de cliente MIDAS.**

PASOS A SEGUIR POR EL CLIENTE

- 1) **Llamar al +34 91 374 73 68** y **elegir el idioma** en el que quiere ser atendido
 - El horario para ser atendido en inglés o francés, es de 8.00 am a 00.00 pm. Fuera de ese horario, sólo hay atención en español.
- 2) Un gestor le atenderá personalmente y le pedirá identificarse
 - con el número de su tarjeta BBVA España
 - y adicionalmente el PIN de la tarjeta
- 3) Si el cliente desea consultar sus posiciones en Londres o París, deberá aportar adicionalmente uno de estos dos datos:
 - código de cliente MIDAS (6 dígitos)
 - o bien número de cuenta retail (10 dígitos)