Procedimiento para la revisión, publicación y actualización de la web abanca.com

OTRAS

20/01/2021

Norma número: 03/2021	Sustituye a:	Fecha emisión: 20/01/2021
Emisor: Marketing	Ámbito de aplicación:	Consultas:

1-Objetivo

El objetivo de este documento es definir y fijar los procedimientos para la publicación, actualización y revisión de la información que se incorpora en la web www.abanca.com, así como designar los departamentos responsables de los diversos contenidos y de mantener estos permanentemente actualizados.

La web es nuestra carta de presentación tanto para los clientes que quieren realizar alguna consulta o contratación sin acudir a su oficina, como para los no clientes que buscan información sobre nuestros servicios; es asimismo uno de los principales soportes publicitarios de ABANCA, y el más consultado y expuesto.

La información publicada en la web, tanto la de carácter publicitario o comercial como la referida a cuestiones normativas, ha de estar siempre actualizada y ser lo más transparente posible para todo aquel que acceda a la misma, máxime en un contexto de exigencias regulatorias y controles del supervisor cada vez más intensas.

2- Estructura

En abanca.com se publica información comercial y normativa que procede de muy diferentes departamentos. El área encargada de la gestión de esos contenidos es Marketing, siendo la única unidad con capacidad para modificar la información publicada en la web. En cualquier caso, la actualización de la información y/o la publicación de nuevos contenidos, se realiza a instancias de cada uno de los departamentos designados responsables de estos.

La arquitectura de información de abanca.com organiza los contenidos en torno a dos grandes bloques de oferta, en función del tipo de usuario que consulta la información:

- el destinado a Particulares (bajo el epígrafe “Para ti”)
- el bloque destinado a Personas Jurídicas (“Para tu empresa”).

En cada uno de estos dos bloques los productos se organizan en torno a familias, de forma reconocible por cualquier usuario medio (cuentas, tarjetas, préstamos, etc). Además, en la sección destinada a soluciones

financieras para personas jurídicas, y atendiendo a la estrategia de segmentación de la oferta de ABANCA, se ha priorizado una navegación en función del tipo y el tamaño de la empresa.

La oferta financiera se completa con secciones específicas para los perfiles de Banca Personal y Banca Privada, y con un grupo de servicios relacionados en su mayor parte con herramientas y canales (banca móvil y electrónica, apps, etc).

Por otro lado, en abanca.com se publica información no comercial, en muchos casos información legal requerida por diferentes normas (tablón de anuncios, documentación exigida para la comercialización de ciertos productos, Servicio de Atención al Cliente, etc) o información útil o de ayuda para los usuarios de esta web (buscador de oficinas, FAQs, etc).

3- Principal normativa aplicable y mejores prácticas

A continuación se detalla la principal normativa aplicable a los contenidos de la Web a los que es aplicable este Procedimiento. Esta información podría verse actualizada en publicaciones normativas posteriores a la fecha de emisión de este documento.

- Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Circular 5/2012 del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.
- Ley 16/2011 de contratos de crédito al consumo.
- Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios
- Circular 2/2020, de 28 de octubre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre publicidad de los productos y servicios de inversión
- Real Decreto Ley 19/2018, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- Orden ECC/2316/2015, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros.
- Reglamento europeo UE 524/2013, sobre la resolución de litigios relativos a operaciones hechas en internet.
- Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago
- Orden EHA/1717/2010, de regulación y control de publicidad de servicios y productos de inversión.
- Orden EHA/1718/2010, de regulación y control de publicidad de servicios y productos bancarios.
- Orden EHA/1665/2010, por la que se desarrollan los artículos 71 y 76 del Real Decreto 217/2008, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión, en materia de tarifas y contratos-tipo.
- Real Decreto 217/2008, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y demás entidades que prestan servicios de inversión y por lo que se modifica parcialmente el Reglamento de la Ley 35/2003, de Instituciones de Inversión Colectiva, aprobado por el Real Decreto 1309/2005.

4- Responsabilidad de los distintos departamentos intervinientes en la publicación de los contenidos de la web

La información que se publica en la web es de carácter diverso y afecta a distintos productos y servicios, así como a información general de la entidad o a cuestiones de índole puramente normativa. De ahí que resulte necesario definir los contenidos que son responsabilidad de cada departamento así como el alcance de dicha responsabilidad y el control a realizar sobre su cumplimiento.

Toda forma de publicidad financiera (toda la información comercial sobre productos o servicios financieros), queda sujeta a los procedimientos de revisión y aprobación previa recogidos en la Política de Comunicación Comercial de ABANCA.

En todo caso, para todas las páginas publicadas bajo el dominio abanca.com, sea cual sea su naturaleza, resulta necesario delimitar los contenidos que son responsabilidad de cada departamento así como el alcance de esa responsabilidad. A tal fin, el departamento de Marketing dispone de un registro en el que relacionan los responsables de cada contenido. Dicho registro será actualizado por el departamento de Marketing cuando se produzcan cambios en dichos responsables de los contenidos o sea necesario incorporar nuevos responsables.

La responsabilidad es extiende a lo siguiente:

- Toda la información que se publique en el epígrafe del cual sean responsables, especialmente de aquella que haya de publicarse por exigencia legal o que deba publicarse en un plazo determinado.
- Deben garantizar que la información publicada reproduce con exactitud la naturaleza, características y, en su caso, condiciones financieras de cada producto.
- Son responsables de mantener esa información actualizada, debiendo reportar con carácter de urgencia al equipo de Marketing cualquier cambio que sea preciso introducir.
- Además, como responsables del contenido que les haya sido asignado, deben de ser informadas y deben autorizar de forma tácita cualquier modificación que otras áreas soliciten en el contenido del que son responsables.
- Deben, por último, informar a Marketing de cualquier cambio laboral o de funciones que pueda afectar a esta función de control, debiendo trasladar esta responsabilidad a una nueva persona si fuese necesario.

Así, la veracidad y vigencia de la información contenida en abanca.com es responsabilidad de los dueños de cada producto o servicio, siendo responsabilidad del área de Marketing, tal y como se recoge en la Política de Comunicación Comercial, que el formato, la redacción y la expresión final de esa información se ajuste a lo exigido por la normativa vigente. Asimismo, el área de Marketing es responsable incorporar en la web las actualizaciones o nuevos contenidos a solicitud de cada una de las áreas,

5- Procedimiento para la publicación y actualización de los contenidos

Las publicaciones en la Web se gestionan a través de un editor de contenidos (CMS) corporativo al que solo tienen acceso Marketing y TI. Con todo, solo Marketing puede alterar el contenido publicado, siendo al área de

Plataforma Web y Autoservicio - TI el área técnica que presta servicio y soporte técnico en todo lo relacionado con abanca.com, por lo que no puede alterar el contenido de abanca.com salvo solicitud previa de Marketing.

En el caso de que algún área requiera la modificación de algún contenido puede solicitarlo únicamente de alguna de las siguientes formas:

1. A través del SAI, en el servicio Marketing > Web > Contenido Web- Alta, modificación o corrección
2. A través de una solicitud directa al área de Contenidos, dentro del área 7003 - Marketing.

En el caso de que se trate de una modificación que, bien por criterio del dueño del contenido, bien por la solicitud expresa de un organismo regulador con funciones de supervisión financiera (Banco de España, CNMV), se considere como una actuación urgente, además de la solicitud formal recogida en el párrafo anterior, necesariamente debe contactarse telefónicamente con el área de Marketing para garantizar la gestión eficiente de la incidencia.

6- Ámbito de control

Con el objetivo de extremar el control sobre la información publicada en la web, e independientemente de las responsabilidades asignadas a los distintos departamentos en el apartado 4 anterior, de forma periódica y centralizada, desde Marketing se realizarán controles con el fin de verificar que la información y contenidos de la web son correctos y están debidamente actualizados. A tal fin, de forma centralizada se remitirá un cuestionario a cada una de las áreas de la entidad identificadas como responsables de uno o varios contenidos en la web.

En dicho cuestionario se solicita que, una vez realizada la necesaria revisión de los contenidos de la web que están bajo su responsabilidad, se confirme que dicha información publicada en abanca.com está actualizada y no presenta deficiencias de ningún tipo, de tal forma que se minimicen los riesgos derivados de una desactualización de las condiciones y, al mismo tiempo, se pueda llevar un registro desde Marketing que recoja una trazabilidad de la revisión.

Estos controles tienen carácter cuatrimestral y son de obligada cumplimentación por los responsables de contenidos en el plazo de 10 días naturales. En caso de no ser cumplimentado en dicho plazo, el departamento de Marketing, remitirá una segunda solicitud de cumplimentación al responsable del área para que esta sea atendida en el plazo máximo de 5 días naturales.

En el supuesto de que la respuesta al cuestionario sea negativa, por informarse de que los contenidos de la web de los que es responsable un área no están actualizados, la misma dispondrá de un plazo de 10 días naturales para subsanar dicha situación, facilitando a Marketing la relación de cambios o contenidos nuevos a publicar. El incumplimiento de dicha obligación será asimismo informado al departamento de Auditoría de Servicios Centrales.

En todo caso, y de acuerdo con lo expuesto en el apartado cuarto, los departamentos deberán mantener permanentemente actualizados los contenidos de los cuales son responsables, incluyendo, eliminando o modificando todo aquello que sea necesario, sin esperar a recibir el cuestionario de control.

7- Aprobación y actualización

Este Procedimiento se revisará al menos anualmente por los departamentos de Marketing y Cumplimiento Normativo de Servicios Bancarios, así como en cualquier otro momento en que surjan nuevas obligaciones de publicación de información en la Web que pueden implicar la asunción de nuevas responsabilidades por parte de los departamentos identificados en el registro que Marketing mantiene de las áreas responsables.

La revisión de este Procedimiento será puesta en conocimiento de todos los departamentos implicados.