

# **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

## **REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**



Reglamento para la Defensa del Cliente  
de EBN Banco de Negocios, S.A. (EBN BANCO) y  
sociedades de su Grupo  
adheridas al mismo.

Aprobado por el Consejo de Administración de EBN BANCO

## Contenido / Índice

Contenido / Índice .....	2
Preámbulo.....	2
TÍTULO I. - DISPOSICIONES GENERALES.....	5
Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación. ....	5
Artículo 2. Aprobación.....	5
Artículo 3. Modificación.....	5
TÍTULO II.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. ....	6
Capítulo I.- Titular del Servicio de Atención al Cliente. ....	6
Artículo 4. Designación y dependencia.....	6
Artículo 5. Idoneidad. ....	6
Artículo 6. Duración del mandato.....	6
Artículo 7. Causas de Incompatibilidad e inelegibilidad. ....	6
Artículo 8. Cese. ....	7
Capítulo II.- Funciones y medios del Servicio de Atención al Cliente. ...	8
Artículo 9. Funciones. ....	8
Artículo 10. Exclusiones. ....	8
Artículo 11. Medios humanos, materiales, técnicos y organizativos. ...	9
Capítulo III.- Deberes de cooperación e información.....	10
Artículo 12. Deber de cooperación.....	10
Artículo 13. Deber de información. ....	10
Capítulo IV.- Aspectos procedimentales.....	11
Artículo 14. Presentación de quejas o reclamaciones.....	11
Artículo 15. Plazo de presentación. ....	11
Artículo 16. Plazo de resolución de expedientes.....	11
Artículo 17. Contenido del documento de presentación. ....	12
Artículo 18. Admisión a trámite.....	12
Artículo 19. Solicitud de datos complementarios.....	13
Artículo 20. Inadmisión.....	13
Artículo 21. Tramitación. ....	14
Artículo 22. Terminación. ....	14
Artículo 23. Acuerdo. ....	14
Artículo 24. Allanamiento o desistimiento. ....	14
Artículo 25. Decisión del Titular del Servicio de Atención al Cliente. .	15
Artículo 26. Notificación. ....	15
Artículo 27. Aceptación del Reglamento. ....	15
TÍTULO III.- OTROS ASPECTOS.....	16
Artículo 28. Relación con los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores. .	16
Artículo 29. Informe anual.....	16
Disposición Final. Verificación del presente Reglamento.....	17
ANEXO 1.....	18
ANEXO 2.....	19

## Preámbulo

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, con el fin de defender a los clientes de las entidades financieras,

**Reglamento para la Defensa del Cliente**

establece la obligación para las entidades de crédito, entidades aseguradoras y empresas de servicios de inversión, de la implantación de un Departamento o Servicio de Atención al Cliente. Igual obligación establece para las Sociedades Gestoras de Instituciones de Inversión Colectiva la Ley 35/2003, de 4 de noviembre.

También regula la Ley 44/2002 la posibilidad de que las Entidades que así lo decidan, encomienden a un Defensor del Cliente, que será entidad o experto independiente de reconocido prestigio, la atención y resolución de quejas y reclamaciones en el marco del reglamento de funcionamiento que a tal efecto aprueben.

En virtud de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre el Departamento y Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras, se establece la obligación de que cada entidad o grupo apruebe un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del Departamento o Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos.

El artículo 31 y la disposición final undécima de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible han venido a modificar el régimen español de atención de las reclamaciones en el sector financiero, con la finalidad expresa de proteger los derechos de los clientes en cada uno de los tres ámbitos de actividad financiera: banca, valores y seguros.

Conforme a la redacción del artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, se han concebido los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones como los órganos más adecuados para ejercer la labor de atención y solución de las quejas, reclamaciones y consultas que pueden interponer los clientes financieros. Su actuación habrá de ajustarse a los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación.

Finalmente, la Orden del Ministerio de Economía y Competitividad 2502/2012, de 16 de noviembre, vino a regular el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

La citada norma pretende mejorar la eficacia del funcionamiento de los servicios de reclamaciones y, con ellos, fomentar la aplicación efectiva de la normativa de protección del usuario de servicios financieros y las buenas prácticas en el sector financiero y el nivel de seguridad jurídica en las relaciones entre entidades y clientes, regulando los extremos fundamentales del procedimiento de tramitación de las quejas, reclamaciones y consultas ante los tres servicios de reclamaciones en cumplimiento del mandato previsto en el artículo 30.3 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

***Reglamento para la Defensa del Cliente***

Por tanto, este Reglamento para la Defensa del Cliente, se aprueba en cumplimiento de las disposiciones citadas, para regular el Servicio de Atención al Cliente, con el espíritu de mejorar las relaciones de los Clientes con el Banco y las Sociedades de su Grupo que se adhieran al mismo, tratando de preservar su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado, que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

## **TÍTULO I. - DISPOSICIONES GENERALES.**

### **Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente regula la actividad y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de EBN Banco de Negocios, S.A. ("EBN BANCO", o el "Banco") y las Sociedades de su Grupo que se adhieran al mismo.

La adhesión a este Reglamento por las Sociedades del Grupo de EBN BANCO se llevará a cabo mediante acuerdo del Consejo de Administración de la Sociedad de que se trate, comunicado al Banco y aceptado por acuerdo de su Consejo de Administración.

El Anexo 1 muestra las Sociedades del Grupo de EBN BANCO incluidas en el ámbito de aplicación de este Reglamento.

### **Artículo 2. Aprobación.**

Corresponde al Consejo de Administración de EBN BANCO la aprobación del Reglamento para la Defensa del Cliente, sin perjuicio de su verificación por el Banco de España.

### **Artículo 3. Modificación.**

Las modificaciones del presente Reglamento deberán ser sometidas a la aprobación del Consejo de Administración del Banco, así como a la verificación por el Banco de España.

## **TÍTULO II.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.**

### **Capítulo I.- Titular del Servicio de Atención al Cliente.**

#### **Artículo 4. Designación y dependencia.**

El Titular del Servicio de Atención al Cliente, será designado conforme a la normativa legal y estatutaria vigente, por acuerdo del Consejo de Administración del Banco. Dicha designación será comunicada al Banco de España y, en su caso, al resto de autoridades supervisoras competentes en relación con la actividad de las entidades incluidas en el ámbito de aplicación de este Reglamento.

El Servicio de Atención al Cliente y su Titular dependerán jerárquicamente de la Dirección General del Banco, o de cualquier otro órgano de carácter no comercial u operativo que designe el Director General, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

#### **Artículo 5. Idoneidad.**

El Titular del Servicio de Atención al Cliente, deberá tener honorabilidad comercial y profesional así como conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

#### **Artículo 6. Duración del mandato.**

El Titular del Servicio de Atención al Cliente, ostentará el cargo por plazo indefinido.

#### **Artículo 7. Causas de Incompatibilidad e inelegibilidad.**

No podrán ejercer el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente:

a) Los fallidos y las personas inhabilitadas para administrar los bienes ajenos así como para representar o administrar a cualquier persona, en el período fijado en la sentencia de calificación de concurso conforme a la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, ni el quebrado o concursado no rehabilitado en procedimientos concursales anteriores a la entrada en vigor de la referida Ley.

b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.

***Reglamento para la Defensa del Cliente***

- c) Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad, contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.
- d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales en el Banco o en las sociedades de su Grupo adheridas a este Reglamento.

## **Artículo 8. Cese.**

El Titular del Servicio de Atención al Cliente, cesará en el ejercicio de sus funciones, además de por muerte, por incapacidad sobrevenida, renuncia, cesación de su relación laboral con el Banco o con la sociedad de su grupo adherida de que se trate, jubilación o prejubilación o por incurrir en alguno de los supuestos contenidos en el artículo 7, así como por acuerdo del Consejo de Administración del Banco, que habrá de fundarse necesariamente en causas de cese objetivas y justificadas.

Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya, conforme a la normativa legal o estatutaria vigente.

## Capítulo II.- Funciones y medios del Servicio de Atención al Cliente.

### Artículo 9. Funciones.

Las funciones del Servicio de Atención al Cliente son:

1. Atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, usuarios del Banco o de las sociedades de su Grupo adheridas a este Reglamento, cuando las mismas se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos relacionados con operaciones, contratos o servicios financieros prestados por el Banco o por dichas sociedades adheridas, ya deriven de los propios contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular del principio de equidad.

Deberá entenderse por queja la referida al funcionamiento de los servicios financieros prestados por el Banco o por las sociedades adheridas y presentada por escrito debido a las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación anómala que se observe en su funcionamiento.

Por reclamaciones se entenderán las peticiones presentadas por escrito por usuarios de los servicios financieros con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho. Estas reclamaciones deberán poner de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones del Banco o de las sociedades adheridas que supongan un perjuicio para los intereses o derechos del reclamante por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

2. Hacer llegar a la dirección del Banco y de las sociedades adheridas a este Reglamento recomendaciones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que deben existir entre el Banco, las sociedades adheridas a este Reglamento y sus clientes o usuarios.

### Artículo 10. Exclusiones.

En todo caso, se entenderán excluidos los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:

1. Las referentes a las relaciones de carácter laboral del Banco o de las sociedades de su Grupo adheridas a este Reglamento con sus respectivos empleados.



***Reglamento para la Defensa del Cliente***

2. Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional del Banco o de las citadas sociedades adheridas, tales como concertar o no determinadas operaciones, contratos o servicios, sin perjuicio de las quejas o reclamaciones que se formulen por negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte del Banco o sociedades adheridas a este Reglamento.
3. Las que se refieran a asuntos que se encuentren en tramitación o hayan sido resueltos en vía judicial o arbitral, o sometidos a cualquier organismo público de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 17.4.
4. Aquellas en las que se aprecie una manifiesta intencionalidad del reclamante, dirigida a impedir el ejercicio de cualquier derecho del Banco o de las sociedades adheridas frente al cliente o usuario.
5. Las que se formulen por los clientes o usuarios de los servicios una vez pasado el plazo de dos años a contar desde la fecha en que el cliente o usuario tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

## **Artículo 11. Medios humanos, materiales, técnicos y organizativos.**

En todo momento el Servicio de Atención al Cliente estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios para el buen desarrollo de sus funciones, y el personal adscrito a dicho Servicio contará con un adecuado nivel de conocimiento de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

## Capítulo III.- Deberes de cooperación e información.

### Artículo 12. Deber de cooperación.

El Banco y las sociedades adheridas a este Reglamento adoptarán las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones del Servicio de Atención al Cliente. En especial, velarán por el deber de todos los departamentos y servicios del Banco y las sociedades adheridas al presente Reglamento de facilitar al Servicio de Atención al Cliente, cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

La solicitud de cooperación se realizará por correo electrónico o cualquier otro medio que garantice los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

### Artículo 13. Deber de información.

El Banco y las sociedades adheridas a este Reglamento, deberán facilitar a los clientes o usuarios por medios adecuados, información de la existencia y funciones del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, así como del contenido del presente Reglamento y de los derechos que les asisten para presentar quejas y reclamaciones y el procedimiento para su formulación. A tal fin, en todas las oficinas abiertas al público y en la página Web del Banco y en la de las sociedades adheridas a este Reglamento que dispongan de ella (y necesariamente cuando los contratos se hayan celebrado por vía telemática), deberá ponerse a disposición de los clientes o usuarios la siguiente información:

1. La existencia del Servicio de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y correo electrónico, con expresión precisa de la obligatoriedad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes o usuarios, en el plazo de dos meses desde su presentación en cualquiera de las instancias previstas a tal fin, de conformidad con lo previsto en el artículo 14 de este Reglamento.
2. La existencia de los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con especificación de su dirección postal y electrónica y la necesidad de dirigir previamente la reclamación al Departamento o Servicio de Atención al Cliente, y/o del Defensor de Cliente, si lo hubiere, para poder formular las quejas y reclamaciones ante dichos Servicios.
3. El presente Reglamento.
4. Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de los servicios financieros.

## Capítulo IV.- Aspectos procedimentales.

### Artículo 14. Presentación de quejas o reclamaciones

Todo cliente o usuario tendrá derecho a presentar quejas y reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento.

La presentación y tramitación de reclamaciones y quejas tendrá carácter gratuito, no pudiendo el Banco ni las citadas sociedades adheridas a este Reglamento exigir al cliente o usuario pago alguno por dicho concepto.

Las quejas y reclamaciones deberán efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Podrán presentarse ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público del Banco, o de las sociedades adheridas a este Reglamento o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

### Artículo 15. Plazo de presentación.

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en que el cliente o usuario tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. El Banco y las sociedades adheridas a este Reglamento deberán probar, en su caso, que el cliente o usuario conoció los hechos objeto de queja o reclamación con anterioridad a dicho plazo, en caso de que éste supere la fecha de los hechos.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido en el párrafo anterior, no serán admitidas por el Servicio de Atención al Cliente.

### Artículo 16. Plazo de resolución de expedientes.

El Servicio de Atención al Cliente dispondrá de un plazo de dos meses para dictar un pronunciamiento sobre el mismo. Dicho plazo empezará a contar desde el momento de la presentación de la queja o reclamación en cualquiera de las instancias previstas a tal fin, de conformidad con lo previsto en el artículo 14 de este Reglamento.

A partir de la finalización de dicho plazo, si el Servicio de Atención al Cliente no hubiera emitido resolución, el reclamante podrá acudir al servicio de reclamaciones del supervisor financiero competente que corresponda.

**Reglamento para la Defensa del Cliente**

También podrá el reclamante acudir a los citados servicios de reclamaciones cuando, habiéndose dictado resolución por el Servicio de Atención al Cliente antes del transcurso de dicho plazo, estuviera disconforme con la misma.

**Artículo 17. Contenido del documento de presentación.**

El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación por cualquiera de los medios aludidos en el artículo 14, en el que se hará constar:

1. Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
2. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos y medios de prueba que considere oportunos.
3. Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
4. Declaración expresa del reclamante de que la materia objeto de queja o reclamación no está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
5. Lugar, fecha y firma.

**Artículo 18. Admisión a trámite.**

Recibida la queja o reclamación por el Banco o la sociedad adherida a este Reglamento de que se trate, en caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente o usuario por la propia oficina o servicio objeto de la misma, será remitida al Servicio de Atención al Cliente, de forma inmediata.

En todo caso, deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación, acusando recibo por escrito de la misma y dejando constancia de la fecha de presentación a efectos de cómputo del plazo, que comenzará a contar desde el momento de la presentación de la queja o reclamación en cualquiera de las instancias previstas a tal fin, de conformidad con lo previsto en el artículo 14 de este Reglamento.

Recibida la queja o reclamación, se procederá a la apertura de expediente.

## Artículo 19. Solicitud de datos complementarios.

Si se considera que la queja o reclamación no se encuentra suficientemente acreditada respecto de la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos objeto de queja o reclamación, se requerirá al firmante de la misma para que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite. Sin perjuicio de lo anterior, se podrá plantear una nueva queja o reclamación en un momento posterior, siempre que se complete la documentación requerida.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en el plazo de dos meses previsto en el artículo 16 de este Reglamento.

## Artículo 20. Inadmisión.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

1. Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no puedan ser subsanados, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
2. Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, encontrándose pendientes de resolución o litigio o hubieran sido ya resueltas en aquellas instancias.
3. Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.
4. Cuando la queja o reclamación reitera otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente o usuario en relación con los mismos hechos.
5. Cuando hubiese transcurrido el plazo de dos años previsto en el artículo 15 de este Reglamento.
6. Aquéllas cuyo conocimiento se encuentre excluido conforme al artículo 10 del presente Reglamento.

La inadmisión se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones y, una vez recibidas éstas, y de mantenerse las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

## Artículo 21. Tramitación.

El Servicio de Atención al Cliente, podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios del Banco o de las sociedades adheridas a este Reglamento, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión, debiendo contestar ambas partes en un plazo máximo de diez días a contar desde la recepción de la petición.

## Artículo 22. Terminación.

El expediente terminará por:

1. Acuerdo entre el reclamante y el Banco o la entidad adherida de que se trate.
2. Allanamiento del Banco o de la entidad adherida de que se trate, a satisfacción del reclamante.
3. Desistimiento del reclamante.
4. Decisión motivada del Titular del Servicio de Atención al Cliente.

## Artículo 23. Acuerdo.

El Servicio de Atención al Cliente, podrá, antes de dictar su decisión, hacer cuantas gestiones considere oportunas encaminadas a conseguir un arreglo amistoso entre las partes, pudiendo realizar o presentar propuestas a estos efectos.

Conseguido un acuerdo, éste tendrá carácter vinculante para las partes y se dará por concluida la tramitación, procediéndose al archivo de la queja o reclamación.

## Artículo 24. Allanamiento o desistimiento.

A la vista de la queja o reclamación el Banco o la entidad adherida reclamada de que se trate podrá rectificar su situación con el reclamante a satisfacción de éste; en tal caso, deberá comunicarlo a la instancia competente, salvo que existiese desistimiento expreso.

Los interesados podrán desistir de sus quejas o reclamaciones en cualquier momento.

**Reglamento para la Defensa del Cliente**

Tanto el allanamiento a satisfacción del reclamante, como el desistimiento darán por concluida la tramitación del expediente y se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite. En caso de allanamiento, el Banco o la entidad adherida reclamada de que se trate habrán de justificarlo documentalmente.

## **Artículo 25. Decisión del Titular del Servicio de Atención al Cliente.**

Las decisiones que se dicten deberán ser siempre motivadas y contendrán conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela que le sean aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros, y en particular, del principio de equidad.

En ellas, se mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, atendiendo al ámbito material de la queja o reclamación.

## **Artículo 26. Notificación.**

La terminación del expediente, y en particular la decisión del Titular del Servicio de Atención al Cliente, será notificada al reclamante, así como a la oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación, en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha.

La notificación se realizará por escrito o, por medios informáticos, electrónicos o telemáticos siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos y cumplan, cuando se dirija al reclamante, los requisitos previstos en la normativa sobre firma electrónica. La notificación se efectuará según haya designado el reclamante de forma expresa y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

## **Artículo 27. Aceptación del Reglamento.**

La presentación de una queja o reclamación supone la aceptación del presente Reglamento.

## TÍTULO III.- OTROS ASPECTOS.

### Artículo 28. Relación con los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores.

El Banco, y las sociedades adheridas a este Reglamento, atenderán, por medio del Servicio de Atención al Cliente, los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen, de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

### Artículo 29. Informe anual.

Dentro del primer trimestre de cada año, se presentará ante el Consejo de Administración u órgano equivalente del Banco y, en su caso, de las entidades adheridas al presente Reglamento, un informe sobre el desarrollo de la función durante el ejercicio precedente, en los términos del art.17 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

El citado informe tendrá el contenido mínimo siguiente:

- a) Un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados,
- b) Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante,
- c) Los criterios generales contenidos en las decisiones,
- d) Las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Un resumen de dicho informe se integrará en la memoria anual del Banco o en el de la entidad adherida de que se trate.



## **Disposición Final. Verificación del presente Reglamento.**

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente será sometido a la verificación del Banco de España.

## **ANEXO 1**

### **ENTIDADES ADHERIDAS AL PRESENTE REGLAMENTO**

- EBN Capital, Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva, S.A.U.

## ANEXO 2

### SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

De conformidad con lo establecido en el Reglamento para la Defensa del Cliente, aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad, todo cliente tendrá derecho a presentar sus quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente, bien personalmente o mediante representación, debidamente acreditada, en las siguientes direcciones:

### SEDE DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

**Dirección postal:**

Paseo de Recoletos, 29

28004 - MADRID

**Dirección Electrónica:**

[atencioncliente@ebnbanco.com](mailto:atencioncliente@ebnbanco.com)