

EBN Banco de Negocios, S.A., (“**EBN Banco**”) dispone de un **Servicio de Atención al Cliente** (el “**SAC**”), para atender y resolver las **quejas y reclamaciones** de los clientes. EBN Banco dispone del plazo de un mes (si hablamos de consumidor) o dos meses (si no se es consumidor) desde la presentación de una queja o reclamación para su oportuna contestación. Los datos de contacto del SAC de EBN Banco son los siguientes:

Dirección:	Paseo de Recoletos 29, 28004 Madrid
Email:	atencioncliente@ebnbanco.com
Teléfono:	917 009 800
Fax:	917 009 898

El SAC de EBN Banco se rige por **Reglamento para la defensa del cliente** que puede encontrar [aquí](#) y que aplica a todo el Grupo EBN.

Servicios de Reclamaciones de Organismos Supervisores

Si los clientes no están de acuerdo con la respuesta recibida o si han transcurrido dos meses o un mes, en su caso, sin que hayan recibido una respuesta por parte del Servicio de Atención al Cliente de EBN Banco, pueden acudir a los siguientes organismos:

- **Servicio de Reclamaciones de Banco de España**, cuyos datos de contacto son los siguientes:

Dirección:	Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones Calle Alcalá 48, 28014 - Madrid
Web:	https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/

- **Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores**, cuyos datos de contacto son los siguientes:

Dirección:	<ul style="list-style-type: none">• Calle Edison 4, 28006 - Madrid• Paseo de Gracia 19, 08007 - Barcelona
Web:	https://www.cnmv.es/Portal/inversor/Como-Reclamar.aspx

Normativa

Se incluye a continuación referencia a la principal normativa que regula la transparencia de las operaciones y la protección a la clientela. Si necesita información adicional, puede contactar con nosotros a través de los datos de contacto anteriormente detallados.

Servicio de atención y defensa del Cliente.

- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.
- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula 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.

Transparencia de las operaciones y protección de los Clientes, y otra normativa de protección al Consumidor

- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de octubre), de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Servicios de Inversión.

- Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores.
- Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión.
- Orden EHA/1717/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión.
- Orden EHA/1665/2010, de 11 de junio, por la que se desarrollan los artículos 71 y 76 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, 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.
- Circular 7/2011, de 12 de diciembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre folleto Informativo de tarifas y contenido de los contratos-tipo.

Condiciones Generales de la Contratación.

- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.
- Orden EHA/1718/2010 de 11 de junio del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de junio), de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, desarrollada por la Circular 6/2010 de 28 de septiembre del Banco de España (B.O.E. del 11 de octubre), a entidades de crédito y entidades de pago, sobre publicidad de los

servicios y productos bancarios. Orden EHA/1717/2010, de 11 de junio del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de junio), de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión.

- Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre (B.O.E. del 15 de octubre), por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito y Real Decreto 628/2010 de 14 de mayo del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 3 de junio), por el que se modifican el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre (B.O.E. del 21 de diciembre), sobre fondos de garantía de depósitos en entidades de crédito y el Real Decreto 948/2001, de 3 de agosto (B.O.E. del 4 de agosto), sobre sistemas de indemnización de los inversores.
- Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (B.O.E. del 6 de julio), a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

Servicios de Pago.

- Directiva 2007/64/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre, sobre servicios de en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE.
- Ley 16/2009 de 13 de noviembre (B.O.E. del 14 de noviembre), de Servicios de Pago, desarrollada por la Orden EHA/1608/2010 de 14 de junio del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 18 de junio).
- Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.
- Reglamento (UE) 260/2012, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) 924/2009.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.