



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

Contenido / Índice

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

Preámbulo

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero ("Ley 44/2002"), con el fin de defender a los clientes de las entidades financieras, 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. La Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva establece la misma obligación para las Sociedades Gestoras de Instituciones de Inversión Colectiva.

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 los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras ("Orden ECO/734/2004"), 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.

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 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, 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.

Asimismo, el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, regula procedimientos de resolución alternativa de litigios en su artículo 70, poniendo a disposición de los proveedores de servicios de pago el Servicio de Atención al cliente. Igualmente, la 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 establece para el sector financiero algunas especialidades.

Por tanto, este Reglamento para la Defensa del Cliente (el "Reglamento") se aprueba en cumplimiento de las disposiciones citadas, con el fin de regular el Servicio de Atención al Cliente y 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.

Definiciones

A los efectos del presente Reglamento:

- (i) "Cliente": a los efectos de este Reglamento se entiende por tal a todo usuario de los servicios financieros prestados por EBN Banco de Negocios, S.A. ("EBN Banco" o el "Banco") y/o sus filiales adheridas a este Reglamento (las "filiales").
- (ii) "Consumidor": tendrán esta condición los Clientes personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, y los Clientes que sean personas jurídicas o entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.
- (iii) "Servicio de Atención al Cliente": se referirá al servicio especializado y autónomo de atención al cliente establecido por EBN Banco (para él y las filiales del Grupo EBN) con las funciones que le atribuye el Título II del presente Reglamento para la Defensa del Cliente y, en particular, la de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones de los Clientes o Consumidores.

- (iv) "Servicio de pago": se considerarán servicios de pagos aquellos previstos en el artículo 1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, esto es:
- a) Los servicios que permiten el ingreso de efectivo en una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de una cuenta de pago.
 - b) Los servicios que permiten la retirada de efectivo de una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de una cuenta de pago.
 - c) La ejecución de operaciones de pago, incluida la transferencia de fondos, a través de una cuenta de pago en el proveedor de servicios de pago del usuario u otro proveedor de servicios de pago:
 - 1.º Ejecución de adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes.
 - 2.º Ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar.
 - 3.º Ejecución de transferencias, incluidas las órdenes permanentes.
 - d) La ejecución de operaciones de pago cuando los fondos estén cubiertos por una línea de crédito abierta para un usuario de servicios de pago:
 - 1.º Ejecución de adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes.
 - 2.º Ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar.
 - 3.º Ejecución de transferencias, incluidas las órdenes permanentes.
 - e) La emisión de instrumentos de pago o adquisición de operaciones de pago.
 - f) El envío de dinero.
 - g) Los servicios de iniciación de pagos.
 - h) Los servicios de información sobre cuentas.

- (v) "Queja" cualquier solicitud que un Cliente presente en EBN Banco o en cualquiera de las filiales, siempre que esté referenciada al funcionamiento de los servicios financieros o de inversión prestados por alguna de las sociedades del Grupo EBN y relacionada con la tardanza, desatenciones o cualquier actuación anómala que se observe, así como aquellas que estén relacionadas con comportamientos inadecuados de alguno de los empleados de estas sociedades.
- (vi) "Reclamación" aquella solicitud con contenido económico que un Cliente o Consumidor presente en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

TÍTULO I. - DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente (el "Reglamento") regula la actividad y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de EBN Banco y de las filiales de su Grupo (también denominadas, conjuntamente, las "Sociedades") que se adhieran al mismo, y que pertenezcan a alguna de las siguientes categorías: a) entidades de crédito; b) empresas de servicios de inversión; c) sociedades gestoras de institución de inversión colectiva; d) entidades aseguradoras; e) entidades gestoras de fondos de pensiones; f) sociedades de correduría de seguros; g) las sucursales en España de las entidades enumeradas en los párrafos anteriores con domicilio social en otro Estado; j) cualesquiera otras entidades sujetas a la 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, o la normativa que la modifique o sustituya.

La adhesión a este Reglamento por las Sociedades del Grupo EBN se llevará a cabo mediante acuerdo del Consejo de Administración de la Sociedad de que se trate. Con la adhesión a este Reglamento, las entidades sujetas asumirán, sin necesidad de realizar manifestación expresa al efecto, que el Titular del Servicio de Atención al Cliente del Grupo EBN sea el designado en cada momento por el Consejo de Administración de EBN Banco.

El Anexo 1 muestra las Sociedades del Grupo EBN 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, órgano supervisor de la entidad dominante del Grupo EBN.

Artículo 3. Modificación.

Las modificaciones del presente Reglamento deberán ser sometidas a la aprobación del Consejo de Administración del Banco, así como a su 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 de EBN Banco, para el mismo y todas las filiales del Grupo EBN adheridas a este Reglamento, sin perjuicio de que los Consejos de Administración de cada una de las filiales puedan ratificar dicho nombramiento en caso de considerarlo pertinente. Dicha designación será comunicada a 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 las decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

Artículo 5. Idoneidad e Independencia.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente deberá tener honorabilidad comercial y profesional, así como conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, no estando sujeto a ninguna de las incompatibilidades recogidas en el artículo 7 siguiente.

Asimismo, el Titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá las funciones propias de su cargo con diligencia, buena fe y un comportamiento ético acorde

con la naturaleza de sus funciones, actuando siempre con la máxima imparcialidad e independencia.

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) 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.
- 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 y 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 y 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.
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 y 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. del presente Reglamento.
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, Consumidor o usuario.
5. Las que se formulen por los clientes o usuarios de los servicios una vez pasado el plazo de cinco años a contar desde la fecha en que el cliente, Consumidor 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 al Servicio de Atención al Cliente 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, 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.

Se pondrá a disposición de los clientes o usuarios, en todas las oficinas abiertas al público y en la página web del Banco y de las Sociedades adheridas a este Reglamento que dispongan de ella (y necesariamente cuando los contratos se hayan celebrado por vía telemática), 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 de acuerdo con los plazos establecidos en el artículo 16 del presente 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. Es necesario agotar la vía del SAC para que el cliente pueda formular quejas y reclamaciones a los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros anteriormente enumerados.
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 y Reclamaciones

Todo Cliente, Consumidor 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.

Tal y como se prevé en el artículo 2 de la 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, se considerará **consumidor** toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como toda persona jurídica y entidad sin personalidad jurídica que actúe sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial, salvo que la normativa aplicable a un determinado sector económico limite la presentación de reclamaciones ante las entidades acreditadas a las que se refiere la Ley 7/2017 mencionada exclusivamente a las personas físicas.

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, Consumidor 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 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Las Quejas y Reclamaciones 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 y Reclamaciones será de cinco años a contar desde la fecha en que el Cliente, el Consumidor 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, el Consumidor 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 y 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 los plazos que se indica a continuación para dictar un pronunciamiento sobre la Queja o Reclamación. Estos plazos empezarán 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:

- (i) Quince días hábiles en el caso de Reclamaciones que resulten presentadas por usuarios de servicios de pago.
- (ii) Un mes si el Cliente es Consumidor y la Queja o Reclamación no esté relacionada con un servicio de pago.
- (iii) Dos meses si el Cliente no es Consumidor y la Queja o Reclamación no esté relacionada con un servicio de pago

Una vez haya finalizado el plazo correspondiente de los detallados con anterioridad, si el Servicio de Atención al Cliente no ha resuelto la Reclamación, el cliente podrá acudir al servicio de reclamaciones del supervisor financiero que corresponda, en cada caso.

También podrá el reclamante acudir a los citados servicios de Reclamaciones cuando estuviera disconforme con la resolución emitida por el Servicio de Atención al Cliente sobre la reclamación. En este caso, no será necesario que se agoten los plazos máximos de resolución anteriormente indicados.

Asimismo, el plazo del que disponen los reclamantes consumidores para presentar una reclamación ante el organismo supervisor correspondiente, una vez haya acudido previamente al SAC, será de un año que computa desde la fecha de interposición de la reclamación previa ante el SAC.

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, Consumidor 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 los plazos previstos en el artículo 16 de este Reglamento.

Artículo 20. Inadmisión.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las Quejas y Reclamaciones en los siguientes casos:

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 distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o el asunto haya sido ya resuelto 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, no sean presentadas por una persona física o jurídica que reúna la condición de usuario de servicios financieros prestados o no se refieran a los intereses y derechos legalmente reconocidos por dichos servicios.
4. Cuando la Queja o Reclamación reitere otras anteriormente resueltas, presentadas por el mismo Cliente, Consumidor o usuario en relación con los mismos hechos.
5. Cuando hubiese transcurrido el plazo de cinco años previsto en el artículo 15 de este Reglamento.
6. Aquellas 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. Sin perjuicio de lo anterior, se podrá plantear una nueva Queja o Reclamación en un momento posterior, siempre que se complete la documentación requerida.

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 los distintos departamentos y servicios del Banco o las Sociedades adheridas a este Reglamento, 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 Sociedad adherida de que se trate.
2. Allanamiento del Banco o de la Sociedad adherida de que se trate, a satisfacción del reclamante.
3. Desistimiento del reclamante.
4. Decisión motivada 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, se dará por concluida la tramitación, procediéndose al archivo de la Queja o Reclamación. El acuerdo tendrá carácter vinculante para EBN Banco o las Sociedades adheridas al Reglamento, pero no lo será para el reclamante que, en caso de aceptarla, no tendrá que renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

Artículo 24. Allanamiento o desistimiento.

A la vista de la Queja o Reclamación el Banco o la Sociedad adherida reclamada de que se trate podrá rectificar su situación con el reclamante a satisfacción de éste; en tal caso, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente, salvo que existiese desistimiento expreso del reclamante.

Los interesados podrán desistir de sus Quejas y Reclamaciones en cualquier momento.

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 Sociedad adherida reclamada de que se trate habrán de justificarlo documentalmente.

Artículo 25. Decisión 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, con base 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 mencionará 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.

Artículo 26. Notificación.

La terminación del expediente y, en particular, la decisión 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 designarán, en cada momento a la persona competente para atender los requerimientos que le dirijan 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 Sociedades adheridas al presente Reglamento, un informe sobre el desarrollo de la función durante el ejercicio precedente (el "Informe"), en los términos del artículo 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 las Sociedades adheridas 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 de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Orden ECO 734/2004 de 11 de marzo.

ANEXO 1

SOCIEDADES ADHERIDAS AL PRESENTE REGLAMENTO

 <p>ebn BANCO</p>	<p>EBN BANCO DE NEGOCIOS, S.A. CIF: A-28763043</p>	<p>www.ebnbanco.com</p>
 <p>ebn CAPITAL</p>	<p>EBN CAPITAL, Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva, S.A. CIF: A-82148222</p>	<p>www.ebncapital.com</p>

ANEXO 2

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

De conformidad con lo establecido en el Reglamento para la Defensa del Cliente, todo Cliente tendrá derecho a presentar sus Quejas y 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