



REGLAMENTO DE DEFENSA DEL  
CLIENTE

BANCO PICHINCHA ESPAÑA, S.A.

Aprobado por el Consejo de Administración

**ÍNDICE**

PREÁMBULO .....	2
<b>CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES .....</b>	<b>2</b>
Artículo 1.- Ámbito de aplicación .....	2
Artículo 2.- Objeto .....	2
Artículo 3.- Aprobación y modificación .....	3
<b>CAPÍTULO II. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE .....</b>	<b>3</b>
Artículo 4.- Servicio de Atención al Cliente .....	3
Artículo 5.- Designación del Titular .....	4
Artículo 6.- Duración del mandato y posibilidad de renovación .....	4
Artículo 7.- Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese .....	4
Artículo 8.- Deber de cooperación .....	5
Artículo 9.- Funciones .....	6
Artículo 10.- Exclusiones .....	6
Artículo 11.- Difusión .....	7
<b>CAPÍTULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES .....</b>	<b>8</b>
Artículo 12.- Plazo para la presentación de la reclamación .....	8
Artículo 13.- Forma de presentación de las quejas .....	8
Artículo 14.- Procedimiento de la reclamación .....	8
Artículo 15.- Admisión a trámite .....	9
Artículo 16.- Subsanación .....	9
Artículo 17.- Inadmisión .....	10
Artículo 18.- Tramitación de las reclamaciones .....	11
Artículo 19.- Allanamiento y desistimiento .....	11
Artículo 20.- Finalización y notificación .....	11
Artículo 21.- Aceptación de la resolución .....	12
Artículo 22.- Archivo y custodia de expedientes .....	12
Artículo 23.- Aceptación del Reglamento .....	12
Artículo 24.- Relación con los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros .....	12
<b>CAPÍTULO IV. INFORME ANUAL .....</b>	<b>13</b>
Artículo 25.- Informe anual .....	13
Disposición Final Única .....	13

## PREÁMBULO

La Política del **BANCO PICHINCHA ESPAÑA, S.A.** es prestar un servicio de calidad a sus clientes y su implantación en este país se realiza con el convencimiento de prestar un servicio a los inmigrantes ecuatorianos en España y, en general a sus clientes.

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, establece la obligación para las entidades de crédito, las entidades aseguradoras y las empresas de servicios de inversión de establecer un departamento o servicio de atención al cliente encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones, así como la posibilidad de designar un Defensor del Cliente.

Además 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, establece la obligación de que cada entidad o grupo apruebe un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regulará la actividad del departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, del defensor del cliente, así como las relaciones entre ambos.

Por todo ello, el Consejo de Administración de BANCO PICHINCHA ESPAÑA, S.A. aprobó el Reglamento para la Defensa del Cliente en cumplimiento de las disposiciones legales citadas, con el ánimo de propiciar una buena relación con nuestros clientes, preservando su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado atendiendo y solucionando las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

## CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

### **Artículo 1.-** Ámbito de aplicación

El presente Reglamento regula la actividad y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente (en adelante, "SAC") de Banco Pichincha, S.A. (en adelante, el "Banco"), en atención a los preceptos establecidos en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y defensor del cliente de las entidades financieras.

### **Artículo 2.-** Objeto

El Banco, por medio del SAC, se obliga a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Estas obligaciones, estarán referidas a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por el Banco, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los 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.

### **Artículo 3.-** Aprobación y modificación

El presente Reglamento de Defensa del Cliente ha sido aprobado por el Consejo de Administración del Banco y sometido a la verificación del Banco de España.

Las modificaciones al mismo, habrán de resultar sometidas a la aprobación y verificación aludida anteriormente.

## CAPÍTULO II. DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### **Artículo 4.-** Servicio de Atención al Cliente

Las pautas a tener en cuenta con relación al funcionamiento del SAC son las siguientes:

- Las quejas y reclamaciones deberán referirse a intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los 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.
- El plazo máximo para la resolución de las quejas y reclamaciones será de dos meses desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente, defensor del cliente, en su caso, o en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico o correo postal habilitada por el Banco a tal fin.
- A partir de la finalización del plazo señalado de dos meses, o en su caso de dictamen desfavorable a sus intereses, el reclamante podrá acudir a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros que corresponda por razón de la materia.
- Las resoluciones adoptadas por el Servicio de Atención al Cliente favorables al reclamante vincularán al Banco.

## **Artículo 5.-** Designación del Titular

El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración y deberá ser persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Poseen conocimientos y experiencia adecuados, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad o entidades de que se trate.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de Banco Pichincha España, S.A. Dicha designación será comunicada a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros y a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad.

## **Artículo 6.-** Duración del mandato y posibilidad de renovación

La duración del mandato del Titular del Servicio de Atención al Cliente es de 1 año, prorrogable tácitamente por periodos iguales de duración, en tanto en cuanto, el Banco no comunique al Banco de España y a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros y a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad, la sustitución de la persona designada.

## **Artículo 7.-** Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese

La designación como Titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de tareas dentro del Banco, en concreto con el servicio comercial y operativo que pueda estar relacionado con los clientes, de forma que se ponga en duda su independencia de criterio.

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

- a) Quienes sean inhabilitados conforme a la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, mientras no haya concluido el período de inhabilitación fijado en la sentencia de calificación del concurso.
- 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) La ausencia de autonomía por parte de la persona designada para la conducción de este Servicio, así como la falta de conocimientos y/o experiencia en funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la Entidad.

e) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales del Banco.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por las siguientes circunstancias, además de por fallecimiento:

a) Por incapacidad sobrevenida.

b) Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.

c) Por renuncia expresa.

d) Por cesación de la relación laboral con el Banco, jubilación o prejubilación.

e) Por concurrir sobrevenidamente alguno de los supuestos de incompatibilidad o inelegibilidad.

f) En cualquier momento, por acuerdo del Consejo de Administración del Banco por mediar causa justificada y grave, de acuerdo a la normativa legal y estatutaria vigente.

El Consejo de Administración del Banco, designará a un responsable sustituto del Servicio de Atención al Cliente para los supuestos de ausencia transitoria del Titular, con motivo de enfermedad, permisos vacacionales o similares, y por el tiempo indispensable que dure la misma, así como en los supuestos de incompatibilidad manifiesta en determinadas reclamaciones o por recusación del cliente, siempre que ésta esté debidamente fundada y sea aceptada por el Banco.

### **Artículo 8.- Deber de cooperación**

El Banco adoptará todas aquellas medidas que se estimen necesarias para el mejor desempeño de las funciones del SAC. En especial, todos los departamentos o servicios del Banco deberán colaborar con el Servicio de Atención al Cliente, siempre que éste lo solicite, en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por

aquél en materias de su competencia y en relación a las cuestiones que se sometan a su consideración.

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

#### **Artículo 9.- Funciones**

Las funciones del Servicio de Atención al Cliente serán:

a) Tramitar y resolver las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por el Banco, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los 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.

En caso de que se produzca una situación de conflicto de intereses entre los clientes y los hechos reclamados con el Titular del Servicio, este deberá abstenerse de forma inmediata de entrar en conocimiento de la reclamación, notificándolo de inmediato al Consejo de Administración, con el objetivo de poner en marcha los mecanismos de sustitución previstos en el presente Reglamento.

b) Actuar como puente entre la dirección del Banco y la clientela, trasladando todas aquellas recomendaciones y sugerencias que redunden en la mejora de la calidad del servicio prestado a los clientes, así como el fortalecimiento de las buenas relaciones y la mutua confianza que debe presidir las relaciones entre el Banco y sus clientes.

#### **Artículo 10.- Exclusiones**

En todo caso, se entenderán excluidos de la competencia del Titular del Servicio de Atención al Cliente los siguientes tipos de quejas o reclamaciones:

a) Las referentes a las relaciones de carácter laboral del Banco con sus empleados.

b) Las referidas a cuestiones que sean facultad discrecional del Banco, tales como concertar o no determinadas operaciones, contratos o servicios, así como sus pactos, condiciones y horarios para la prestación de servicios, salvo que la quejas o reclamaciones sean formuladas por negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte del Banco.

- c) Las dirigidas manifiestamente a impedir, entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho del Banco frente al cliente, de constar una intención manifiesta del cliente en dicho sentido.
- d) 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 tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.
- e) Las que se refieran a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral, o estén sometidas a cualquier organismo público o alguno de los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros.

### **Artículo 11.- Difusión**

El Banco adoptará cuantas medidas sean precisas para asegurar una amplia difusión entre los clientes de lo dispuesto en este Reglamento, y de los derechos que les asisten para presentar reclamaciones y el procedimiento para su formulación. A tal fin, el Banco pondrá a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web, en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:

- a) La existencia de un Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, de un defensor del cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses a contar desde su presentación en el Servicio de Atención al Cliente, defensor del cliente, en su caso, o en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico o correo postal habilitada por el Banco a tal fin.
- c) La existencia de los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros (Servicio de Reclamaciones del Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), con especificación de su dirección postal y electrónica y la necesidad de agotar la vía previa de reclamación al SAC para poder formular las quejas ante dichos Servicios.
- d) El presente Reglamento.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.



### CAPÍTULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

#### **Artículo 12.-** Plazo para la presentación de la reclamación.

El plazo de presentación de las quejas o reclamaciones será de dos años a contar desde la fecha en la cual el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. El cliente, deberá probar, en su caso, que no tuvo posibilidad de conocer los hechos objeto de queja o reclamación con anterioridad a dicho plazo, en el supuesto 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 SAC.

#### **Artículo 13.-** Forma de presentación de las quejas

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente, ante el defensor del cliente, en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico o correo postal habilitada por el Banco a tal fin.

La presentación y tramitación de reclamaciones tendrá carácter gratuito, no pudiendo el Banco exigir al cliente pago alguno por dichos conceptos.

#### **Artículo 14.-** Procedimiento de la reclamación

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de escrito de queja o reclamación por cualquiera de los medios indicados en el artículo 13, en el que se hará constar:

- a) 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.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

e) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

#### **Artículo 15.- Admisión a trámite**

Recibida la queja o reclamación por el Banco, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio de Atención al Cliente, sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde su presentación por cualquiera de las instancias admitidas.

Deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación, acusando recibo por escrito y dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

Una vez recibida la reclamación, el SAC, tras efectuar aquellas averiguaciones que estime oportunas, decidirá si la reclamación es o no de su competencia, o si la misma no puede ser admitida a trámite.

#### **Artículo 16.- Subsanación**

Si el Servicio de Atención al Cliente considerase que la reclamación no se encuentra suficientemente acreditada respecto de la identidad del reclamante, o no se pudieran establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante de la misma para aclarar los hechos o completar 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. No obstante, la falta de subsanación de los errores dentro del plazo reglamentario nunca podrá interpretarse como una renuncia del reclamante a su derecho a plantear de nuevo la reclamación, de modo que, en tal caso, se abra un nuevo expediente por los mismos hechos.

Especialmente se requerirá la acreditación fehaciente de la identidad del reclamante en aquellos casos en los que la queja o reclamación sea presentada por medios telemáticos y la resolución o contestación a la misma requiera de la comunicación de datos o documentos reservados, personales o financieros.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores, no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto para la resolución de las quejas y reclamaciones.

### **Artículo 17.- Inadmisión**

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

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- b) 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 litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- c) 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.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.
- e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.
- f) Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, el SAC deberá abstenerse de tramitar la primera.
- g) Cuando se trate de quejas o reclamaciones cuyo conocimiento se encuentra excluido de la competencia del SAC de conformidad a lo establecido en el artículo 10 del presente Reglamento.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus

alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

#### **Artículo 18.-** Tramitación de las reclamaciones

El SAC podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

Todo ello deberá ser realizado de forma diligente por los departamentos con el fin permitir alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos.

#### **Artículo 19.-** Allanamiento y desistimiento

El SAC podrá, antes de dictar su resolución, efectuar cuantas gestiones considere oportunas, con el fin de propiciar un acuerdo amistoso con el cliente reclamante, pudiendo a estos efectos proponer o presentar propuestas. Caso de conseguirse el acuerdo, este tendrá carácter vinculante tanto para el reclamante como para el Banco, dándose por concluida la tramitación de la queja o reclamación.

Si a la vista de la queja o reclamación, el Banco rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

#### **Artículo 20.-** Finalización y notificación

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el Servicio de Atención al Cliente o, cualquier instancia admitida, incluidas las oficinas abiertas al público.

La decisión será siempre motivada y contendrá unas 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 aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde la fecha de su dictamen, por escrito 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, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros.

Si transcurrido el plazo de dos meses desde la presentación de la queja o reclamación, y descontados en su caso, los días a que hubiera lugar conforme a lo previsto en el presente Reglamento, el interesado no hubiera recibido la resolución a su reclamación, de modo análogo, podrá ejercitar su derecho ante los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros.

#### **Artículo 21.-** Aceptación de la resolución

La resolución del SAC tiene carácter vinculante para el Banco, al margen del derecho del interesado de acudir a otra posible acción de reclamación sobre la misma cuestión, ya sea esta administrativa, judicial, arbitral o de cualquiera otra índole.

#### **Artículo 22.-** Archivo y custodia de expedientes

Cualquier información relativa a aquellos expedientes, así como a su contenido, que se tramiten por el SAC, quedarán bajo su poder, obligándose este último a guardar el debido secreto sobre su contenido y actuaciones.

#### **Artículo 23.-** Aceptación del Reglamento

La presentación por el cliente de una queja o reclamación ante el SAC, supone la aceptación por su parte del presente Reglamento.

#### **Artículo 24.-** Relación con los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros

El Banco atenderá, por medio del Titular del Servicio de Atención al Cliente, o por medio de otra persona específicamente designada, los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

puedan efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que estos determinen, de conformidad con las normas que les sean de aplicación.

## CAPÍTULO IV. INFORME ANUAL

### Artículo 25.- Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente, presentará ante el Consejo de Administración del Banco, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) 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) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante,
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones,
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Al menos un resumen del informe se integrará en la Memoria Anual del Banco.

### Disposición Final Única

En todo lo no previsto en el presente Reglamento, resultará de aplicación 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 y por la normativa aplicable en materia de transparencia y protección de la clientela.