

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

La aprobación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente tiene como objeto dar adecuado cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 29 de la *Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero*, y 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.

Se ha optado para ello por establecer un servicio independiente de atención al cliente, cuya estructura y medios se establecen en el capítulo II del Reglamento.

CAPÍTULO I Disposiciones Generales

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el derecho que asiste los Clientes de la Sucursal a que sean atendidas y resueltas sus Quejas y Reclamaciones, así como los medios, órganos (el Servicio de Atención al Cliente) y procedimientos establecidos por la Sucursal para asegurar un ejercicio efectivo de dicho derecho.

Artículo 2. Definiciones

A los efectos del presente Reglamento:

- (a) “*Cliente*” significará cualquier persona o entidad, española o extranjera, que reúna la condición de usuario de cualquiera de los servicios prestados por la Sucursal en su condición de entidad de crédito de conformidad con su programa de actividades y la normativa aplicable en cada momento a las entidades de crédito. A los efectos de este Reglamento, se entenderá que concurre dicho requisito en cualquier persona o entidad que mantenga una relación contractual con la Sucursal en virtud de la cual la Sucursal preste a dicha persona o entidad alguno de los servicios antes mencionados, así como los beneficiarios de dichos servicios, aún en el caso de que no mantengan una relación contractual con la Sucursal, y aquellas personas o entidades que hayan mantenido relaciones pre-contractuales con la Sucursal con la finalidad de contratar dichos servicios, si bien en éste último caso sólo a los efectos de las Quejas y Reclamaciones que puedan plantearse en relación con la actuación de la Sucursal en dicha negociación conforme a la legislación vigente;
- (b) “Orden” significará 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;

- (c) Tendrán la consideración de “*Reclamaciones*” las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros;
- (d) Tendrán la consideración de “*Quejas*” las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formula la queja;
- (e) “*Reglamento*” significará el presente REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE que regula la actividad del Servicio de Atención al Cliente de acuerdo con lo establecido en 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;
- (f) “*Servicio de Atención al Cliente*” o “*Servicio*” significará el servicio especializado de atención al cliente establecido por la Sucursal con las funciones que le atribuye el artículo 4 del Reglamento y, en particular, la de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones de los Clientes; y
- (g) “*Sucursal*” significará Bank PICTET & CIE (EUROPE) AG, SUCURSAL EN ESPAÑA, la sucursal de Bank PICTET & CIE (EUROPE) AG.

Artículo 3. Derechos de los Clientes

Todos los Clientes, cuando estimen que han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, tendrán derecho a presentar una Queja o Reclamación en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos y, en particular, con los intereses y derechos que se derivan de los contratos que hayan celebrado con la Sucursal, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, de las buenas prácticas y usos financieros y de los principios de diligencia, buena fe, equidad y confianza recíproca. Las Quejas y Reclamaciones podrán presentarse a través de cualquiera de las siguientes vías: (i) ante el Servicio de Atención al Cliente (en su dirección postal o electrónica), (ii) en cualquier oficina de la entidad abierta al público o (iii) en la dirección de correo electrónico que la entidad ha habilitado para este fin.

Asimismo, los Clientes tendrán derecho a que dichas Quejas y Reclamaciones sean atendidas y resueltas en el plazo de dos (2) meses desde la presentación de las mismas, gratuitamente y de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento. Dicho plazo de atención y resolución de Quejas y Reclamaciones será de quince (15) días hábiles en el caso de aquellas presentadas por usuarios de servicios de pago.

CAPÍTULO II El Servicio de Atención al Cliente

Artículo 4. Funciones

4.1. La Sucursal dispondrá de un servicio especializado y autónomo de atención al cliente (el “Servicio de Atención al Cliente”) encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con la Sucursal.

En concreto, dicho Servicio de Atención al Cliente desempeñará las siguientes funciones:

- (a) atender y resolver las Quejas y Reclamaciones que puedan presentar los Clientes de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo III;
- (b) promover y velar por el cumplimiento en la Sucursal de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando, a iniciativa propia o a requerimiento de la Sucursal, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones;
- (c) asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden de conformidad con lo establecido en el artículo 15;
- (d) preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en el artículo 16.

4.2. Quedan excluidas, sin embargo, de la competencia del Servicio de Atención al Cliente:

- (a) las relaciones entre la Sucursal y sus empleados, salvo cuando éstos actúen en su condición de Clientes; y
- (b) las cuestiones sobre las que se estuviera tramitando simultáneamente, o hubieran sido objeto de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial en relación con los mismos hechos que son objeto de la Queja o la Reclamación.

Artículo 5. Estructura y composición

5.1. El Servicio de Atención al Cliente se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de la Sucursal.

Sin perjuicio de la independencia que le corresponde en el ejercicio de sus funciones, dependerá a efectos organizativos de la Dirección General de la Sucursal.

5.2. El Servicio de Atención al Cliente estará compuesto por un titular y por el personal auxiliar que la Dirección General de la Sucursal estime en cada

momento conveniente a la luz de las necesidades y la carga de trabajo del Servicio.

Artículo 6. Designación

- 6.1. Tanto el titular como el resto del personal auxiliar adscrito al Servicio de Atención al Cliente serán designados por la Dirección General de la Sucursal.

El nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente y del personal adscrito al mismo tendrá carácter indefinido. El cese de los mismos por decisión unilateral de la Dirección General de la Sucursal, debe ser en todo caso por motivo justificado y por causa grave.

La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada al Banco de España y, en su caso, al resto de supervisores de la Sucursal.

Artículo 7. Causas de inelegibilidad, incompatibilidad y cese.

- 7.1. El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá ser una persona que cuente con honorabilidad comercial y profesional, y conocimientos y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones, en los términos regulados en el artículo 5 de la Orden.

El ejercicio de la función del titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el ejercicio de funciones directamente relacionadas con los servicios comerciales y operativos de la Sucursal.

- 7.2. El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por cualquiera de las siguientes causas:

- (a) renuncia;
- (b) muerte o incapacidad sobrevenida para el desempeño de las funciones propias del cargo;
- (c) pérdida de las condiciones de elegibilidad mencionadas en el artículo 7.1 anterior;
- (d) haber sido condenado por delito en sentencia firme;
- (e) haber alcanzado los 75 años de edad; o
- (f) grave incumplimiento de sus obligaciones o notoria negligencia en el ejercicio de las mismas por causa grave o motivo justificado.

En caso de cese del titular del Servicio de Atención al Cliente, la Dirección General de la Sucursal procederá inmediatamente al nombramiento de un nuevo titular que cumpla con los criterios de elegibilidad recogidos en el artículo 7.1. En todo caso, las actuaciones realizadas por el anterior titular del Servicio seguirán siendo válidas.

El cese y posterior nombramiento de un nuevo titular del Servicio de Atención al Cliente no suspenderá el plazo para resolver una Queja o Reclamación previsto en el artículo 14.1.

Artículo 8. Ejercicio del Cargo. Independencia

- 8.1.** El titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia, la buena fe y un comportamiento ético acordes con la naturaleza de sus funciones.

Asimismo, en el desempeño de las mismas, actuará siempre con la máxima imparcialidad e independencia.

La Sucursal no podrá adoptar ningún tipo de represalias, sanciones, amenazas o medidas de presión sobre el titular del Servicio de Atención al Cliente con el objeto de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas por el Servicio en el ejercicio de sus funciones.

- 8.2.** El Servicio de Atención al Cliente se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de la Sucursal, y en el ejercicio de sus funciones tomará sus decisiones con total autonomía.

- 8.3.** El titular del Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de conocer de aquellas Quejas o Reclamaciones que presenten un interés directo para él o ella, bien sea por afectarle directamente o bien por afectar a sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado, directo o colateral, o bien a personas con quienes mantenga o haya mantenido un estrecha relación afectiva o de amistad, tanto en relación con el Cliente como en relación con los empleados de la Sucursal afectados por los hechos que son objeto de la Queja o Reclamación.

En esas situaciones, el titular del Servicio de Atención al Cliente lo pondrá de manifiesto a la Dirección General de la Sucursal, quien designará excepcionalmente para tramitar y resolver dicho expediente a otra persona que cumpla con las condiciones exigidas para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente y no se vea afectado por dicha circunstancia. En el ejercicio de sus funciones, el titular *ad hoc* así designado disfrutará de los mismos derechos y prerrogativas que el titular del Servicio de Atención al Cliente.

- 8.4** El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como los empleados adscritos a dicho Servicio, no podrán aprovechar en beneficio propio, directa o indirectamente, o de personas a ellos vinculadas, oportunidades de negocio o ventajas patrimoniales de las que hayan tenido conocimiento como consecuencia de su actividad.

Las obligaciones contenidas en el párrafo anterior subsistirán aún después de que hayan cesado en sus cargos.

Artículo 9. Medios

9.1 La Dirección General de la Sucursal velará por que se consigne anualmente al Servicio de Atención al Cliente una parte del presupuesto de la Sucursal adecuado al normal funcionamiento del Servicio, de manera que el Servicio pueda disponer de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, se pondrá a disposición del Servicio de Atención al Cliente una dirección de correo electrónico específica.

El informe anual preparado por el Servicio de conformidad con lo establecido en el artículo 16 incluirá una mención a la suficiencia de dichos medios. La Dirección General de la Sucursal, a la luz de las menciones incluidas en dicho informe, adoptará, en su caso, las medidas oportunas para dotar al Servicio de Atención al Cliente de los medios suficientes.

9.2 La Dirección General de la Sucursal adoptará las medidas pertinentes para asegurar que el personal adscrito al Servicio de Atención al Cliente disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

9.3. Todos los departamentos y servicios de la Sucursal deberán prestar su apoyo al Servicio de Atención al Cliente y colaborar en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones, y, en concreto, deberán facilitar al Servicio cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones de acuerdo con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

9.4 La Dirección General de la Sucursal y el titular del Servicio de Atención al Cliente mantendrán reuniones periódicas, con la periodicidad que estimen oportunas, y, al menos, una vez al año, para analizar el funcionamiento del Servicio y adoptar las medidas que, en su caso, se estimen necesarias para asegurar el correcto desempeño de sus funciones y promover y velar por el cumplimiento en la Sucursal de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

CAPÍTULO III Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las Reclamaciones

Artículo 10. Forma, contenido y lugar de presentación de las Reclamaciones

10.1 Las Quejas y las Reclamaciones deberán ser presentadas por los Clientes en el plazo de cinco (5) años desde la fecha en la que se produjeron los hechos reclamados, siempre que no hayan transcurrido dos (2) años desde que tuviese conocimiento de ellos.

10.2 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, y siempre de conformidad con

las exigencias previstas en la *Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza*.

- 10.3** Las Quejas y Reclamaciones podrán presentarse a través de cualquiera de las siguientes vías: (i) ante el Servicio de Atención al Cliente (en su dirección postal o electrónica que la Sucursal ha habilitado para este fin a la que se refiere el artículo 9.1 anterior), y (ii) en cualquier oficina de la entidad abierta al público. La Sucursal deberá en todo caso facilitar y poner a disposición de los Clientes (i) la dirección postal; (ii) el número de teléfono; y (iii) correo electrónico; en los que el Cliente pueda, cualquiera que sea su lugar de residencia, interponer Quejas y Reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados con la Sucursal. La Sucursal comunicará, además, su dirección legal si esta no coincidiera con la dirección habitual para la correspondencia.
- 10.4** La tramitación del procedimiento se iniciará mediante la presentación, a través de cualquiera de los medios previstos en el apartado 3 anterior, de un documento, en el que se hará constar:
- (a) Nombre, apellidos (o domicilio social) y domicilio del Cliente y, en su caso, de la persona que lo represente y la acreditación de dicha representación; y el D.N.I., pasaporte o N.I.E. o los datos del registro público correspondiente;
 - (b) Motivo de la Queja o la Reclamación, especificando claramente cuáles son las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;
 - (c) Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la Queja o de la Reclamación;
 - (d) Que el Cliente no tiene conocimiento de que la materia objeto de Queja o de Reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial;
 - (e) Lugar, fecha y firma.

Junto con ese documento el Cliente deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder y en las que se fundamente su Queja o Reclamación.

- 10.5** Las Quejas y Reclamaciones podrán presentarse en español o en inglés.

Artículo 11. Admisión a trámite

- 11.1** Una vez que la Queja o la Reclamación haya sido recibida en la Sucursal de conformidad con lo establecido en el artículo 10.3 anterior, si la Queja o la Reclamación no es recibida directamente por el Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, no es resuelta a favor del Cliente directamente por el propio departamento o servicio objeto de la Queja o de la Reclamación, ésta será remitida inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente.
- 11.2** El cómputo del plazo máximo de terminación del procedimiento al que se refiere el artículo 14.1 comenzará a contar a partir del momento en que la Queja o la Reclamación sea presentada.

En caso de presentarse la Queja o la Reclamación en cualquier oficina que la Sucursal pudiera tener abierta al público, dicha Queja o Reclamación será trasladada al Servicio de Atención del Cliente a la mayor brevedad posible.

11.3 Inmediatamente tras recibir la Queja o la Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente procederá a la apertura de un expediente y acusará recibo de la recepción de la Queja o la Reclamación al Cliente, por escrito, haciendo constar expresamente la fecha de presentación de la Queja o la Reclamación a los efectos de inicio del cómputo del plazo para dictar una resolución, calculada de conformidad con el apartado anterior.

11.4 Si no se acreditase suficientemente la identidad del Cliente o la suficiencia de la representación (en caso de que la Queja o la Reclamación se presente a través de un representante), o si no pudiesen establecerse con claridad los hechos objetos de la Queja o la Reclamación el Servicio de Atención al Cliente requerirá al Cliente (o su representante) que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, indicándole expresamente que si así no lo hiciese, se archivará la Queja o la Reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el Cliente (o su representante) para subsanar dichos errores, no se incluirán a los efectos del cómputo del plazo de dos (2) meses, o quince (15) días hábiles en caso de reclamaciones de usuarios de servicios de pago, al que se refiere el artículo 14.1.

Tras dictarse el archivo de la Reclamación o de la Queja, en caso de que el Cliente aportase la documentación completa en un momento posterior, se procederá a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

11.5 El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de una Queja o Reclamación en los casos siguientes:

- (a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no sean subsanables, incluyendo a este respecto, cuando no se concrete el motivo de la Queja o Reclamación;
- (b) Cuando se pretendan tramitar como Quejas o Reclamaciones recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando la Queja o la Reclamación se encuentre pendiente de resolución o litigio o hubiese sido ya resuelta ante una instancia administrativa, arbitral o judicial;
- (c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la Queja o la Reclamación no se refieran a operaciones concretas o el presentante no reúna la condición de Cliente, entendiéndose como tal, a todo usuario de los servicios financieros prestados por la Sucursal o no afecte a sus intereses y derechos legalmente reconocidos de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del presente reglamento;
- (d) Cuando la Queja o la Reclamación reitere otra Queja o la Reclamación anterior resuelta, presentada por el mismo Cliente en relación con los mismos hechos; excepto cuando esta reiteración provenga del supuesto establecido en el párrafo tercero del artículo 11.4.

- (e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de Quejas o Reclamaciones al que se refiere el artículo 10.1.

Si el Servicio entendiese que no procede la admisión a trámite de una Queja o Reclamación por alguno de dichos motivos, se lo notificará por escrito al Cliente (o su representante), dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Si el Cliente (o su representante) contestase a dicha notificación y se mantuviese la causa de inadmisión, el Servicio le notificará la decisión final que adoptase a este respecto. Asimismo, si el Cliente subsanase fuera de plazo la causa por la que su Queja o Reclamación hubiera sido inadmitida, o en caso de que el Cliente aportase la documentación completa en un momento posterior, se procederá a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

Artículo 12. Tramitación

- 12.1** En el curso de la tramitación del expediente el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar del Cliente (o su representante) y de los distintos departamentos y servicios de la Sucursal, cuantos datos, aclaraciones, informaciones o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. En todo caso, una vez admitida a trámite una Queja o Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente se pondrá inmediatamente en contacto con los departamentos o servicios afectados y les solicitará los documentos, datos y aclaraciones que sean necesarios para formar su criterio en relación con los hechos que son objeto de la Queja o Reclamación.

Todos los servicios y departamentos de la Sucursal estarán obligados a prestar al Servicio de Atención al Cliente, con la mayor celeridad, todos los documentos, informaciones y aclaraciones que pueda requerirles el Servicio en el ejercicio de sus funciones.

El Servicio incluirá en un sólo expediente todos los documentos que se hayan incorporado al procedimiento.

- 12.2** Cuando exista una conexión tal entre las Quejas y Reclamaciones planteadas por un mismo o varios Clientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de congruencia.
- 12.3** La tramitación de las Quejas y las Reclamaciones se realizará en el mismo idioma en que se planteó la Queja o la Reclamación. Podrán, sin embargo, incluirse en el expediente, sin necesidad de traducirlos, aquellos documentos redactados en otros idiomas que el Servicio considere pertinentes para adoptar la resolución.

Artículo 13. Allanamiento y desistimiento

- 13.1** Si la Sucursal rectificase la situación a satisfacción del Cliente a la luz de la Queja o la Reclamación planteada, se lo comunicará al Servicio de Atención al Cliente, presentándole la documentación que justifique tal allanamiento, salvo si el Cliente expresamente desistiese de la Queja o la Reclamación.

- 13.2** El Cliente (o su representante) podrán desistir de sus Quejas o Reclamaciones en cualquier momento, lo que conllevará la finalización inmediata del procedimiento en lo que al Cliente respecta.

No obstante, si el Servicio de Atención al Cliente, en el marco de su función de promoción del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, lo estima conveniente, podrá acordar la continuación del procedimiento.

Artículo 14. Finalización del procedimiento

- 14.1** El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos (2) meses a partir de la fecha en que la Queja o la Reclamación fuera presentada, o quince (15) días hábiles en el caso de reclamaciones de usuarios de servicios de pago, conforme a lo establecido en el artículo 11.2 anterior.

Sin perjuicio de la obligación del Servicio de Atención al Cliente de adoptar la decisión que ponga fin al procedimiento en dicho plazo, la falta de resolución en plazo no implicará en modo alguno allanamiento o aceptación de la Queja o la Reclamación por parte de la Sucursal.

- 14.2** La decisión del Servicio de Atención al Cliente que ponga fin al procedimiento y resuelva la Queja o la Reclamación deberá ser motivada y contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la Queja o Reclamación. Deberá basarse en las cláusulas contractuales aplicables al supuesto de hecho y las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

Cuando la decisión se aparte de los criterios manifestados por el Servicio de Atención al Cliente en expedientes anteriores similares, el Servicio deberá aportar las razones que justifique la diferencia entre ambos criterios.

- 14.3** La decisión deberá mencionar expresamente la facultad que asiste al Cliente de acudir en caso de disconformidad con la misma al:

- (a)** Servicio de Reclamaciones del Banco de España, si el objeto de la Queja o la Reclamación es subsumible en la actividad propia de las entidades de crédito.
- (b)** Servicio de Reclamaciones de la CNMV, si el objeto de la misma se refiere a servicios de inversión, actividades previas a tales servicios y de servicios auxiliares a que se refiere la normativa del Mercado de Valores aplicable en cada momento siempre que aquellos se presten sobre instrumentos financieros recogidos en dicha normativa.

A tal efecto, la decisión incluirá también la dirección postal y electrónica del órgano correspondiente.

Al cliente le asiste también la posibilidad de acudir al Servicio de Reclamaciones de Banco de España o la CNMV en caso de ausencia de resolución, tras acreditar haber transcurrido el plazo de (i) quince (15) días hábiles en caso de reclamaciones de usuarios de servicios de pago; (ii) un (1) mes en el caso de reclamaciones interpuestas por consumidores; o (iii) dos (2)

meses para el resto de reclamaciones, desde la presentación de la Queja o Reclamación, o en caso de que la resolución adoptada no le resulte favorable.

Se hace constar igualmente que los consumidores podrán presentar ante el Servicio de Reclamaciones de Banco de España o la CNMV una Queja o Reclamación durante el plazo de un (1) año desde su interposición ante la entidad o su SAC.

- 14.4. Las decisiones deberán dictarse en el mismo idioma en que se planteó la Queja o Reclamación.
- 14.5 La decisión deberá notificarse al Cliente (o su representante) en el plazo de diez días naturales desde la fecha de su adopción, por escrito o por cualquiera de los medios indicados en el artículo 10.3 anterior. La decisión se notificará a través del mismo medio en que se presentó la Queja o la Reclamación, salvo si el Cliente (o su representante) han designado expresamente un medio específico.
- 14.6 El Cliente no estará obligado a aceptar las decisiones adoptadas por el Servicio de Atención al Cliente, y podrá ejercitar las actuaciones administrativas y actuaciones judiciales que estime oportunas en relación con los hechos que son objeto de la Queja o la Reclamación.

Por el contrario, las decisiones del Servicio de Atención al Cliente son vinculantes para la Sucursal, que deberá ejecutar las decisiones del Servicio que sean favorables a los intereses del Cliente. El servicio o departamento encargado de adoptar las medidas necesarias para ejecutar dichas decisiones informará al Servicio de las actuaciones que ha tomado para darles cumplimiento. Ello, no obstante, no impedirá a la Sucursal iniciar, en su caso, las acciones judiciales, administrativas, arbitrales o de cualquier naturaleza que estime pertinentes para salvaguardar sus derechos e intereses legítimos.

CAPÍTULO IV

Disposiciones finales

Artículo 15. Información pública

- 15.1 El Servicio de Atención al Cliente velará por que en el domicilio de la Sucursal (y, en su caso, en cualquiera de las oficinas que la Sucursal pueda abrir en el futuro) y en su página web (en caso de que la Sucursal permitiese la celebración de contratos con los Clientes por medios telemáticos), se incluya la siguiente información:
 - (a) La existencia del Servicio de Atención del Cliente, junto con su dirección postal y electrónica;
 - (b) La obligación que asiste a la Sucursal de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones presentadas por los Clientes en el plazo de dos (2) meses desde su presentación, o quince (15) días hábiles en caso de reclamaciones de usuarios de servicios de pago;

- (c) Una referencia al Servicio de Reclamaciones del Banco de España o de la CNMV, según corresponda, su dirección postal y electrónica, y a la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular quejas o reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones correspondiente;
- (d) Una versión actualizada y consolidada del presente Reglamento; y
- (e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Artículo 16. Informe anual

16.1 El Servicio de Atención al Cliente presentará ante la Dirección General de la Sucursal, dentro del primer trimestre de cada año, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- (a) un resumen estadístico de las Quejas y las Reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las Quejas y en las Reclamaciones, y cuantías e importes afectados;
- (b) un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el Cliente;
- (c) criterios generales contenidos en las decisiones del Servicio;
- (d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación del Servicio de Atención al Cliente.

16.2 Al menos un resumen de dicho informe se integrará en la memoria anual de la Sucursal.

Artículo 17. Modificación

17.1 El presente Reglamento podrá ser modificado por la Dirección General de la Sucursal de conformidad con la normativa sobre transparencia y protección de la clientela vigente en cada momento.

Artículo 18. Aprobación y verificación del Reglamento

El presente Reglamento, así como en su caso sus posteriores modificaciones, serán aprobados por la Dirección de la Sucursal y sometidos a la verificación del Banco de España de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Orden.