

# Julius Bär

---

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

**JULIUS BAER GESTION SGIIC, S.A.**

**JULIUS BAER AGENCIA DE VALORES, S.A.**

---

# Julius Bär

## PRÉAMBULO

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, adopta una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros, entre las cuales se encuentra el deber de las entidades de crédito, empresas de servicios de inversión y entidades aseguradoras, de contar con un departamento o servicio de atención al cliente.

En desarrollo de dicho precepto normativo, la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, sobre Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente en las Entidades Financieras, establece la obligación de que cada entidad o grupo de entidades financieras adopte un reglamento que regule la actividad de dicho departamento o servicio y, en su caso, la figura del Defensor del Cliente. Se pretende con ello mejorar las condiciones de los usuarios de servicios financieros, facilitando a éstos todos los cauces posibles para llegar a las entidades financieras cualesquiera quejas o reclamaciones que puedan tener, así como proporcionarles un procedimiento ágil y seguro para la atención y resolución de éstas.

El cumplimiento de lo previsto tanto en la Ley 44/2002, como en la Orden ECO/734/2004, es intención de Julius Baer Gestión SGIIC, S.A. (en adelante, la "**Entidad**") dictar el presente Reglamento de Defensa del Cliente (en adelante, el "**Reglamento**"), que garantice una adecuada protección a los usuarios de servicios financieros que contraten con esta entidad.

Se pretende, por tanto, mediante el presente Reglamento, regular de una forma sistemática y completa el funcionamiento del Departamento de Atención al Cliente, asegurando el fácil acceso por parte de los clientes al sistema de reclamación, así como una ágil tramitación y resolución de las quejas o reclamaciones interpuestas por aquéllos.

# Julius Bär

## TÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1.- Objeto

1. El presente Reglamento tiene por objetivo fundamental regular los procedimientos internos establecidos por la Entidad para la protección de los derechos de sus clientes y usuarios de servicios financieros y, en concreto, regular el Departamento de Atención al Cliente de la Entidad, como órgano encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de la Entidad, todo ello de conformidad con lo establecido en la Orden ECO/734/2004, antes mencionada.

### Artículo 2.- Ámbito de aplicación

1. Las obligaciones recogidas en este Reglamento 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 cliente o usuario de los servicios financieros prestados por la Entidad (en adelante, el "cliente" o "clientes"), 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.

2. Se entenderá por queja, a los efectos de este Reglamento, a las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que un cliente observe en el funcionamiento de la Entidad.

Por su parte, se entenderán reclamaciones las acciones u omisiones de la Entidad que supongan, para los clientes que las formulan, un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros por parte de la Entidad.

## TÍTULO II.- EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### Artículo 3.- Composición del Departamento de Atención al Cliente

1. El Consejo de Administración de la Entidad será el órgano competente para aprobar la composición del Departamento de Atención al Cliente, de conformidad con los procedimientos internos de la misma. El Departamento de Atención al Cliente deberá contar con el personal suficiente para el correcto desarrollo de las competencias que tiene atribuidas por la legislación aplicable y el presente Reglamento.

# Julius Bär

## **Artículo 4.- Autonomía y medios**

1. El Departamento de Atención al Cliente depende directamente de la Entidad, con independencia de cuantas sociedades del grupo de JULIUS BAER puedan adherirse al presente Reglamento.
2. La Entidad adoptará las medidas necesarias para separar el Departamento de Atención al Cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de la Entidad, de tal forma que se garantice que éste tome de manera autónoma sus decisiones relativas al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.
3. Asimismo, la Entidad se asegurará de que el Departamento de Atención al Cliente esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

## **Artículo 5.- Formación**

1. La Entidad adoptará las acciones necesarias para que el personal del Departamento de Atención al Cliente disponga de un conocimiento adecuado de la normativa financiera y del mercado de valores y, en especial, la normativa sobre transparencia y protección de los clientes.
2. En este sentido, la Entidad procurará que el personal del Departamento de Atención al Cliente reciba la necesaria formación en la materia.

## **TÍTULO III.- EL TITULAR DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **Artículo 6.- Condiciones del Titular del Departamento de Atención al Cliente**

1. El Titular del Departamento de Atención al Cliente deberá ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, así como con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones, tal y como estos conceptos se definen en el artículo 5 de la Orden ECO/734/2004.
2. Concorre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulen la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas, comerciales y financieras.
3. Poseen conocimientos y experiencia adecuados, a los efectos previstos en este Reglamento, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la Entidad.

# Julius Bär

4. El Titular del Departamento de Atención al Cliente será designado por el Consejo de Administración de la Entidad.

5. La designación del Titular del Departamento de Atención al Cliente será comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (en adelante, "CNMV").

## **Artículo 7.- Duración del mandato y cese**

1. El Titular del Departamento de Atención al Cliente será designado con mandato indefinido.

2. El Titular del Departamento de Atención al Cliente cesará en su cargo por cualquiera de las siguientes causas:

(a) Por muerte o incapacidad sobrevenida para el desarrollo de las actividades inherentes al cargo, debidamente justificada.

(b) Por cesación en su relación laboral con la Entidad, jubilación o prejubilación.

(c) Por incurrir en cualquiera de las causas de incompatibilidad contenidas en el artículo 8 siguiente.

(d) Por renuncia.

(e) Por acuerdo de la Entidad fundado en una actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo.

3. El Consejo de Administración de la Entidad será competente para cesar al Titular y deberá dejar constancia en el acuerdo del motivo del cese y las causas que lo justifican.

3. Una vez el cargo quede vacante, el Consejo de Administración de la Entidad procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro del mes siguiente al día en que se hubiera producido la vacante. Este nombramiento será comunicado a la CNMV.

## **Artículo 8.- Causas de incompatibilidad e inelegibilidad**

1. Serán causas de incompatibilidad para ser elegido como Titular del Departamento de Atención al Cliente las siguientes:

(a) Haber sido declarado en quiebra o concurso de acreedores sin haber sido rehabilitado.

# Julius Bär

(b) Estar inhabilitado, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras.

(c) Encontrarse procesado o tener antecedentes penales por delitos de falsedad contra la Hacienda Pública, de infidelidad en custodia de documentos, de violación de secretos, de malversación de caudales públicos, de descubrimiento y malversación de secretos o contra la propiedad.

## **TÍTULO IV.- FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **Artículo 9.- Competencias del Departamento de Atención al Cliente**

1. Es competencia del Departamento de Atención al Cliente la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes legal o contractualmente reconocidos, así como procurar que las relaciones entre la Entidad y sus clientes se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

2. Asimismo, será competencia del Departamento de Atención al Cliente promover el estricto cumplimiento de la normativa sobre protección a la clientela y transparencia.

3. En concreto, y en cumplimiento de sus competencias, corresponde al Departamento de Atención al Cliente:

(a) Recibir y estudiar las quejas y reclamaciones que los clientes le planteen con respecto a las operaciones realizadas, los contratos suscritos o los servicios financieros prestados por la Entidad y, en general, con respecto a sus relaciones con la Entidad, así como tramitarlas y resolverlas de conformidad con el procedimiento y dentro de los plazos previstos en el presente Reglamento.

(b) Recibir, estudiar y resolver las cuestiones que la propia Entidad le someta respecto de sus relaciones con sus clientes cuando la misma Entidad lo considere oportuno.

En cualquiera de los supuestos previstos en los puntos anteriores podrá intervenir como mediador entre los clientes y la Entidad al objeto de propiciar un arreglo amistoso entre ambos.

(c) Presentar, formular y realizar ante la Entidad informes, recomendaciones y propuestas relativas a todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre la Entidad y sus clientes.

# Julius Bär

(d) Atender a las solicitudes de información por parte del Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

## **Artículo 10.- Deber de colaboración**

1. La Entidad velará y adoptará cuantas medidas sean necesarias para garantizar que todos los departamentos y servicios de la Entidad faciliten al Departamento de Atención al Cliente cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

2. A tal efecto, todos los empleados, directivos y administradores de la Entidad están obligados a colaborar con el Departamento de Atención al Cliente, facilitando los datos, informes, opiniones y pruebas que aquél les solicite.

3. Los procedimientos previstos para la transmisión de la información al Departamento de Atención al Cliente por el resto de servicios o departamentos de la Entidad responderán a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

## **Artículo 11.- Deber de información**

1. La Entidad pondrá a disposición de sus clientes, en todas sus oficinas abiertas al público, y en caso de que celebren contratos con los clientes por medios telemáticos, en su página "web", la siguiente información:

- La existencia del Departamento de Atención al Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- La obligación por parte de la Entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos (2) meses desde su presentación en el Departamento de Atención al Cliente, en las oficinas de la Entidad, así como en la dirección de correo electrónico que la Entidad habilite a este fin.
- Referencia al Servicio de Reclamaciones de la CNMV, con especificación de sus respectivas direcciones postales y electrónicas, y de la necesidad de agotar la vía del Departamento de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante dicho Servicio de Reclamaciones de la CNMV.
- El presente Reglamento para la Defensa del Cliente.
- Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente y usuarios de servicios financieros.

# Julius Bär

## TÍTULO V.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

### Artículo 12.- Objeto

1. Los clientes podrán dirigirse al Departamento de Atención al Cliente cuando estimen que la Entidad haya conculcado con su actuación la normativa sobre transparencia y protección a la clientela o cuando consideren que la Entidad haya incumplido, total o parcialmente, sus obligaciones legales o contractuales. En definitiva, las quejas y reclamaciones se referirán a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

### Artículo 13.- Forma

1. El procedimiento se iniciará mediante la presentación del escrito de queja o reclamación, que podrá efectuarse personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

2. El escrito de queja o reclamación contendrá los siguientes datos:

(a) Identificación del reclamante (nombre, apellidos, DNI y domicilio) o, en su caso, de su representante (acreditando debidamente tal representación).

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

(c) Indicación del departamento o servicio de la entidad que prestaba el servicio del que se deriva dicha queja o reclamación.

(d) Indicación del medio a través del cual el reclamante desea que le sea notificada la resolución de su queja o reclamación. En caso de no indicarse nada, se estará a lo dispuesto en el artículo 21 siguiente.

(e) Declaración de que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

(f) Lugar, fecha y firma del reclamante.



# Julius Bär

3. El reclamante deberá aportar, junto con el escrito anterior, los medios de prueba (particularmente documentales) que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

4. Los clientes tendrán derecho a presentar sus quejas o reclamaciones ante el Departamento de Atención al Cliente, con sujeción a las normas del presente Reglamento, a través de los siguientes medios:

(a) Mediante la presentación de las mismas en el Departamento de Atención al Cliente.

(b) A través de la dirección de correo electrónico correspondiente al Departamento de Atención al Cliente que a tal fin se facilita en las oficinas de las Entidad abiertas al público y en su página web (pudiéndose remitir por esa vía, en su caso, las correspondientes pruebas documentales que se acompañen a la queja o reclamación), de conformidad con lo establecido en el artículo 21.

(c) En las oficinas de la Entidad

(d) Por correo postal dirigido al Departamento de Atención al Cliente, enviando la queja o reclamación a la dirección de la Entidad que a tal fin se facilita en las oficinas de la Entidad y en su página web.

5. La presentación y tramitación de quejas o reclamaciones ante el Departamento de Atención al Cliente tienen carácter totalmente gratuito.

## **Artículo 14.- Plazo para la presentación de quejas o reclamaciones**

1. Los clientes dispondrán de un plazo de dos (2) años para presentar sus quejas o reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

2. Los clientes únicamente deberán presentar la queja o reclamación una vez, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la Entidad.

3. Cualquier queja o reclamación que sea recibida por el Departamento de Atención al Cliente fuera del plazo establecido en el párrafo anterior, no será admitida por éste para su tramitación y así se comunicará oportunamente al cliente, de la forma en que se establece en el artículo 21 siguiente.

# Julius Bär

## TÍTULO VI.- TRAMITACIÓN

### Artículo 15.- Admisión a trámite

1. Recibida la queja o reclamación por la Entidad, 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 Departamento de Atención al Cliente.
2. El plazo previsto en el artículo 14 anterior comenzará a contar, en cualquier caso, desde la recepción del escrito de queja o reclamación junto con, en su caso, las correspondientes pruebas documentales en cualesquiera instancias de la Entidad. El Departamento de Atención al Cliente deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de recepción a efectos del cómputo de dicho plazo.
3. Recibida la queja o reclamación por el Departamento de Atención al Cliente se procederá a la apertura del expediente.
4. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para que complete la documentación remitida en el plazo de diez (10) días naturales, con apercibimiento de que, si así no lo hiciese, se archivará la queja o reclamación sin más trámite. Si, en un momento posterior, el reclamante acreditara su identidad o aportara nueva documentación sobre los hechos objeto de la queja o reclamación, se procedería a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos.

### Artículo 16.- Inadmisión

1. 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 artículo 2 anterior.

# Julius Bär

(d) Cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

(e) Cuando haya transcurrido el plazo de dos años para la presentación de las quejas o reclamaciones.

2. Cuando el Departamento de Atención al Cliente tenga conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar dicha queja o reclamación.

3. 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 (10) 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 17.- Tramitación**

1. El Departamento de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del interesado como de los distintos departamentos y servicios de la Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba juzgue necesarios para la resolución del caso, pudiendo fijar plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones sin que, salvo causa justificada, el plazo fijado pueda superar los quince (15) días naturales.

2. En caso de que durante la tramitación del expediente el reclamante iniciara cualquier actuación administrativa o ejercitara cualquier acción judicial que versara sobre el mismo objeto de la queja o reclamación, el Departamento de Atención al Cliente archivará el expediente sin más trámite.

## **Artículo 18.- Arreglo amistoso. Allanamiento y desistimiento**

1. El Departamento de Atención al Cliente podrá, antes de dictar su resolución realizar las gestiones necesarias y formular las propuestas oportunas a las partes para conseguir un arreglo amistoso. Alcanzado éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ambos y el Departamento de Atención al Cliente dará por concluido el expediente.

2. Por otra parte, si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Departamento de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En ambos casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

# Julius Bär

## **Artículo 19.- Plazo para dictar la resolución**

1. El Departamento de Atención al Cliente dispondrá de un plazo máximo de dos (2) meses a contar desde la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en las correspondientes instancias de la Entidad, para dictar su pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

2. Si una queja o reclamación presentara un defecto formal subsanable por el cliente, se interrumpirá el cómputo del plazo de dos meses para su subsanación por parte del cliente. Tras solventar dicho defecto, el cómputo del plazo se reiniciará retomando el momento de la suspensión.

## **Artículo 20.- Contenido y notificación de la resolución**

1. Las resoluciones del Departamento de Atención al Cliente que decidan las quejas o reclamaciones a él sometidas serán siempre motivada y contendrán unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación. Dichas resoluciones se fundarán en las normas jurídicas aplicables al caso, las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela, así como las buenas prácticas y usos financieros. En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se expresarán las razones que justifiquen el cambio de criterio.

2. Las resoluciones del Departamento de Atención al Cliente contendrán referencia expresa a la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento o si transcurridos dos meses desde la presentación de la queja o reclamación, no se hubiese emitido pronunciamiento alguno, acudir al Servicio de Reclamaciones de CNMV.

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

4. Una vez dictada la resolución, la decisión del Departamento de Atención al Cliente será notificada al reclamante en el plazo máximo de diez (10) días naturales a contar desde la fecha de la resolución, por cualquiera de los medios a que hace referencia el artículo 21 siguiente.

5. En ningún caso la decisión del Departamento de Atención al Cliente vinculará a la Entidad en un eventual proceso judicial, arbitral o administrativo, ni prejuzgará la decisión que pudiere dictarse en tal eventual procedimiento.

# Julius Bär

## **Artículo 21.- Comunicaciones**

Todas las notificaciones y comunicaciones a que hace referencia el presente Reglamento podrán realizarse 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 59/2013, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica en cuanto a la comprobación de la identidad y demás circunstancias del interesado.

Para la determinación del modo en que deban realizarse las oportunas notificaciones al interesado, el Departamento de Atención al Cliente estará, en primer lugar, a lo que aquél hubiera designado de forma expresa en su escrito de queja o reclamación, tal y como dispone el artículo 9 anterior. En caso de que el interesado no hubiera designado en su escrito el modo en que desea recibir las correspondientes notificaciones, el Departamento de Atención al Cliente cursará aquéllas a través del mismo medio por el que el interesado hubiera presentado su escrito de queja o reclamación.

## **TÍTULO VII.- OTRAS DISPOSICIONES**

### **Artículo 22.- Relación con el Servicio de Reclamaciones de la CNMV**

1. La Entidad deberá atender, por medio del titular del Departamento de Atención al Cliente, los requerimientos que el Servicio de Reclamaciones de la CNMV pueda efectuarle en el ejercicio de sus funciones, en el plazo de quince (15) días hábiles, según establece la Norma decimotercera de la Circular 7/2013, de 25 de septiembre, de la CNMV, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones y quejas contra empresas que prestan servicios de inversión y de atención a consultas en el ámbito del mercado de valores. Trascurrido dicho plazo sin que la Entidad haya contestado un requerimiento hecho por el Servicio de Reclamaciones de la CNMV, se tendrá por incumplido a los efectos de continuar la tramitación del correspondiente expediente iniciado por el Servicio de Reclamaciones de la CNMV.

2. En el caso de que en el expediente se planteen controversias entre las alegaciones de los clientes y de la Entidad, la falta de contestación de la Entidad será considerada incumplimiento de la obligación contenida en el apartado 3 del artículo 11 de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, y determinará, a efectos de resolución del expediente, que no se tengan en cuenta las alegaciones formuladas por esta.

3. El Servicio de Reclamaciones de la CNMV y la Entidad adoptarán los acuerdos necesarios y llevarán a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones sea efectuada por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo

# Julius Bär

establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica y su normativa de desarrollo.

## **Artículo 23.- Informe Anual**

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Departamento de Atención al Cliente presentará ante el Consejo de Administración de la Entidad un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente.

2. El Informe Anual tendrá el siguiente contenido mínimo:

(a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de la 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 interesado.

(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.

3. Al menos un resumen del Informe se integrará en la memoria anual de las entidades.

## **TÍTULO VIII.- APROBACIÓN Y MODIFICACIONES DEL PRESENTE REGLAMENTO**

### **Artículo 24.- Aprobación del Reglamento para la Defensa del Cliente**

1. El presente Reglamento para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad.

### **Artículo 25.- Modificación del Reglamento para la Defensa del Cliente**

1. Cualquier modificación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente deberá ser realizada por escrito y sometida a la aprobación del Consejo de Administración de la Entidad.