

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE FINANCIERA EL CORTE INGLÉS E.F.C., S.A.

- **Exposición de motivos**
- **Capítulo I - Objeto y Ámbito de aplicación**
- **Capítulo II - Competencias del Servicio de Atención al Cliente**
- **Capítulo III - Requisitos y deberes del Servicio de Atención al Cliente**
- **Capítulo IV - Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones**
- **Capítulo V - Informe Anual**
- **Capítulo VI – Aprobación del Reglamento y verificación por Banco de España**
- **Disposición Final**

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El presente Reglamento de funcionamiento tiene por objeto dotar a los clientes y usuarios (en adelante, indistintamente, clientes y/o usuarios) de los servicios financieros de Financiera El Corte Inglés E.F.C., S.A., de los cauces necesarios a fin de tramitar de manera ágil y eficaz las quejas y reclamaciones, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 8 de la ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicio de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras (en adelante, la Orden), publicada en el BOE de 24 de Marzo de 2004.

Financiera El Corte Inglés E.F.C., S.A., como Establecimiento Financiero de Crédito - Entidad de Pago «EFC-EP», ha de contar con un Servicio de Atención al Cliente al que corresponde atender y resolver las quejas y reclamaciones atribuidas en el presente Reglamento.

A tal fin, por medio del presente Reglamento se establece no sólo la creación del Servicio de Atención al Cliente, sino también su estructura, así como el procedimiento a través del cual los clientes y usuarios puedan formular las reclamaciones con la máxima eficacia y atención.

Este reglamento entenderá por cliente, tanto personas físicas como jurídicas que sean usuarios de los servicios financieros prestados por Financiera El Corte Inglés, E. F.C., S.A.

### CAPÍTULO I - OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

**Artículo 1.-** El presente Reglamento tiene por objeto regular los requisitos y el procedimiento que debe cumplir el Servicio de Atención al Cliente de Financiera El Corte Inglés E.F.C., S.A., a fin de atender y resolver las quejas y/o reclamaciones formuladas por sus clientes y usuarios en el ejercicio de su actividad financiera y relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

**Artículo 2.-** Tienen la consideración de quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros, prestados a los clientes y usuarios y presentadas por las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento, y de reclamaciones aquéllas que con la pretensión de obtener la restitución de sus intereses o derechos, pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la entidad que supongan para quien los formula un perjuicio para sus intereses o derechos.

**Artículo 3.-** La entidad Financiera El Corte Inglés E.F.C., S.A., está sujeta al presente Reglamento, en cuanto al ejercicio de su actividad financiera dentro del territorio español.

## **CAPÍTULO II - COMPETENCIAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**Artículo 4.-** El Servicio de Atención al Cliente ejercerá la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes y usuarios de Financiera El Corte Inglés E.F.C., S.A.

**Artículo 5.-** En cumplimiento de sus funciones corresponde al Servicio de Atención al Cliente de Financiera El Corte Inglés E.F.C., S.A., recibir, atender, estudiar y resolver, en su caso, cualquier queja o reclamación que sus clientes y usuarios planteen en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por aquélla.

**Artículo 6.-** Financiera El Corte Inglés E.F.C., S.A., acogándose al derecho que otorga la Orden para decidir de forma autónoma sobre si, adicionalmente al Servicio de Atención al Cliente, deciden designar un defensor al cliente, ha decidido operar exclusivamente con un Servicio de Atención al Cliente, por lo que serán competencia de éste la totalidad de las quejas y reclamaciones que se presenten en relación con las operaciones, contratos o servicios prestados por Financiera El Corte Inglés E.F.C., S.A.

## **CAPÍTULO III - REQUISITOS Y DEBERES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**Artículo 7.-** El Servicio de Atención al Cliente se integra dentro del Dpto. de Cumplimiento y actúa con total autonomía y separación del resto de las áreas y departamentos comerciales y operativos de la entidad, con acceso directo al Comité de Dirección y al Consejo de Administración.

Financiera El Corte Inglés E.F.C., S.A. adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de sus funciones y, en particular:

- a) Todas las áreas y departamentos de la entidad colaborarán con el Servicio de Atención al Cliente, en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquel, en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.
- b) Informará a los clientes y usuarios de la existencia del referido Servicio de Atención al Cliente.
- c) Contribuirá al sostenimiento del Servicio de Atención al Cliente, mediante la aportación de los medios personales y materiales suficientes para el desempeño de sus funciones, a fin de que su trabajo sea autónomo.
- d) Garantizará que las decisiones tomadas por el Servicio de Atención al Cliente lo sean de manera autónoma, y que los procedimientos previstos de transmisión de información respondan a los principios de rapidez, eficacia, seguridad y coordinación.
- e) Asegurará que el personal asignado al Servicio de Atención al Cliente, disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes y usuarios de servicios financieros.

**Artículo 8.-** El Servicio de Atención al Cliente será gratuito para los clientes y usuarios que acudan a él.

**Artículo 9.-** Titular al frente del Servicio de Atención al Cliente. - Financiera El Corte Inglés E.F.C., S.A., nombrará un titular o responsable del Servicio de Atención al Cliente. El nombramiento será realizado en consideración a su honorabilidad comercial y profesional. El Titular deberá contar con los conocimientos y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones.

Concurrirá 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.

Poseerán conocimientos y experiencia adecuados, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad.

El nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente será designado, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, por el Consejo de Administración de Financiera El Corte Inglés E.F.C., S.A., y, será comunicado al Banco de España como entidad supervisora.

**Artículo 10.-** Duración, inelegibilidad y cese. - El mandato del Titular del Servicio de Atención al Cliente, lo será por el plazo de cuatro años, renovándose automáticamente en el cargo por periodos anuales en tanto en cuanto la entidad no comunique al Banco de España, como entidad supervisora, la sustitución de la persona designada o de la que hasta la fecha venía siendo la Titular del Servicio.

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

Vacante el cargo, el Consejo de Administración u órgano equivalente de la entidad, deberá designar en el plazo máximo de 30 días naturales, a la persona que le sustituya.

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

- a) Los fallidos concursados no rehabilitados.
- 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.
- d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones operativas o comerciales de la entidad.

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

- a) Por incapacidad sobrevenida.

- b) Por haber sido condenado mediante sentencia firme por delito castigado con pena grave o menos grave en el actual Código Penal.
- c) Por acuerdo del Consejo de Administración de Financiera El Corte Inglés E.F.C., S.A., fundamentado en una actuación manifiestamente negligente e impropia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo.

**Artículo 11.- Deberes de información.-** La entidad deberá tener a disposición de los usuarios de los servicios financieros prestados por la entidad (en los contratos, web, y en todas y cada una de las oficinas que mantenga abiertas al público) cuanta información requieran en relación al Servicio de Atención al Cliente y, concretamente:

- La existencia del servicio de atención al cliente, indicando el domicilio (domicilio postal y dirección electrónica) al que puedan dirigir sus quejas y reclamaciones.
- La obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones planteadas, así como la obligación de responder en los plazos que se establecen en el artículo 16 del presente Reglamento, empezando a contar desde la recepción en la entidad en cualquiera de las instancias previstas a tal fin.
- La existencia del presente Reglamento y el contenido íntegro del mismo, que además estará a disposición de los clientes que lo soliciten.
- La facultad del reclamante para acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, indicando su dirección postal y electrónica, en aquellos casos en los que el cliente considere acudir a él tras la resolución emitida por el Servicio de Atención al Cliente o en los que transcurra el plazo máximo sin haber recibido una respuesta.

El plazo máximo será:

- a) Cuando las quejas y reclamaciones se encuentren relacionadas con los servicios de pago prestados al amparo del Real Decreto-Ley 19/2018, el plazo de contestación será de 15 días hábiles; no obstante, en situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en dicho plazo de quince días por razones ajenas a la voluntad de la Entidad, ésta deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el reclamante recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.
- b) Para el resto de las quejas y reclamaciones por cualquier otro servicio, el plazo máximo de contestación será de 1 mes.
- En el caso de que el reclamante ostente la condición de consumidor, éste dispondrá de un plazo máximo de un año para dirigir su queja o reclamación al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España. Dicho plazo empezará a contar desde la presentación previa de la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente o ante la propia entidad.
- Las referencias a la normativa vigente de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

### **CAPÍTULO IV - PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

**Artículo 12.-** Procedimiento.- El procedimiento descrito en el presente capítulo será exigible en la tramitación de las quejas y reclamaciones cuyo conocimiento se atribuye al Servicio de Atención al Cliente, siempre que no hayan sido resueltas previamente por cualquiera de los Departamentos afectados.

Podrán presentar las quejas y reclamaciones, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, todas las personas físicas o jurídicas con capacidad de obrar conforme a derecho, españolas o extranjeras, que estén debidamente identificadas, en su condición de clientes y usuarios de servicios financieros prestados por Financiera El Corte Inglés E.F.C., S.A., y siempre que se refieran 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.

**Artículo 13.-** Forma, contenido y lugar de presentación de las quejas y reclamaciones.- Los clientes y usuarios podrán presentar sus quejas o reclamaciones personalmente o mediante representación, mediante escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente de Financiera El Corte Inglés presentado en cualquier oficina de atención al cliente de los centros comerciales de El Corte Inglés, S.A. e Hipercor, S.A. o, directamente, en las oficinas y departamentos de Financiera El Corte Inglés E.F.C., S.A., en soporte papel, o a través del uso de 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 permitir la identificación fehaciente del cliente para la atención de la reclamación.

En todo caso, se hará constar en la reclamación:

- a) Nombre, apellidos y domicilio de la persona afectada o su representante, debidamente acreditado. Se aportará igualmente, número de DNI para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas o asociaciones.

Si la reclamación se presenta a través de representante se acreditará la representación por cualquier medio admitido en derecho.

Cuando las quejas o reclamaciones impliquen tratamiento o comunicación de datos personales de los clientes y usuarios, se requerirá que conste la conformidad expresa de éstos.

- b) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- c) Relación de los hechos que motivan su solicitud, en la que se concreten con claridad las cuestiones sobre las que se solicita el pronunciamiento del Servicio de Atención al Cliente de Financiera El Corte Inglés E.F.C., S.A.
- d) Se hará constar expresamente que la cuestión planteada no ha sido, ni es, objeto de litigio tanto en un procedimiento arbitral o judicial, como administrativo.
- e) El reclamante deberá aportar las pruebas documentales en que apoye o funde su reclamación.

f) Lugar, fecha y firma.

De las quejas y reclamaciones recibidas se dará el correspondiente acuse de recibo, haciendo constar la fecha del día de recepción en la entidad, excepto aquellas que por el medio de presentación ya cuenten con dicho elemento fehaciente.

**Artículo 14.- Admisión a Trámite.-** Recibida la queja o reclamación por la entidad –por cualquiera de las vías estipuladas en la Orden y descritas en el artículo 13 de este Reglamento–, en caso 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, que deberá acusar recibo por escrito para informar de esta situación al cliente.

En cualquier caso y a efectos del cómputo del plazo para resolver, que se establece en 15 días hábiles si se trata de Servicios de Pago, y de un mes en el resto de servicios o productos de financiación, según se recoge en el artículo 16 del presente Reglamento, se entenderá como fecha de presentación de la reclamación la siguiente:

- Si la reclamación o queja se dirige al Servicio de Atención al Cliente de Financiera El Corte Inglés, la fecha de recepción del escrito por cualquier departamento u oficina de Financiera El Corte Inglés E.F.C., S.A..
- Si la reclamación o queja viene motivada como consecuencia de la solución previa ofrecida por un Dpto. comercial u operativo ante una incidencia comunicada por el Cliente, la fecha en la que el cliente manifiesta su disconformidad. En este momento se produce el traslado automático al Servicio de Atención al Cliente de Financiera El Corte Inglés, no pudiendo exceder el plazo total de contestación de 15 días hábiles o 1 mes en función del servicio del que se trate.

En todas las contestaciones el Servicio de Atención al Cliente de Financiera informará de la fecha de recepción, para dejar constancia a efectos de cómputo del plazo.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos departamentos de Financiera El Corte Inglés E.F.C., S.A.

Tras el análisis inicial de la queja o reclamación recibida, si se dedujese que la misma no cuenta con los requisitos necesarios para su admisión, se requerirá al firmante para que subsane las omisiones ocurrentes 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, todo ello sin perjuicio del derecho que pudiera corresponder al reclamante para la presentación de una nueva queja o reclamación al respecto en los términos que establece este Reglamento.

El plazo empleado para subsanar las omisiones no se incluirá en el cómputo del plazo previsto para la resolución de la reclamación.

El plazo para la presentación de quejas y reclamaciones es de cinco años, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

**Artículo 15.-** Causas que motivan la inadmisión del expediente.-

Serán causas que motiven la inadmisión de la queja y reclamación:

- a) Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o 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 servicios prestados por Financiera El Corte Inglés E.F.C., S.A.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.
- e) Cuando haya transcurrido el plazo para la presentación de la queja o reclamación que establece el presente Reglamento.

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 Servicio de Atención al Cliente deberá abstenerse de tramitarla.

Cuando se entienda no admisible la queja o reclamación por alguna de las causas anteriores, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada. Se le otorgará un plazo de diez días naturales al cliente, para formular las alegaciones que considere oportunas.

Si tras formular alegaciones el reclamante, se mantuvieran las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada, todo ello sin perjuicio del derecho que le corresponde al reclamante de volver a presentar una nueva queja o reclamación al respecto, en los términos que establece este Reglamento, cuando la causa de inadmisión hubiera sido subsanada fuera del plazo otorgado (10 días naturales).

**Artículo 16.-** Tramitación.- El expediente deberá resolverse en los plazos que se indican a continuación, en función del tipo de servicio al que haga referencia la queja o reclamación realizada. Los plazos empezarán a contar a partir del momento en que se reciba la queja o reclamación por cualquiera de las vías estipuladas en la Orden y descritas en el artículo 13 de este Reglamento.

- En el plazo de 15 días hábiles cuando la queja o reclamación presentada esté relacionada con la prestación de servicios de pago, al amparo del Real Decreto Ley 19/2018.

En situaciones excepcionales, si por razones ajenas a la entidad no fuese posible proporcionar una respuesta en el plazo de 15 días hábiles, la Entidad enviará una respuesta provisional

indicando los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especificando el plazo en el cual el cliente recibirá una respuesta definitiva. Este plazo no excederá de un mes.

- En el plazo de 1 mes para el resto de los casos.

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 de su entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión. Todo ello deberá ser realizado de forma diligente por los departamentos con el fin de permitir alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos.

El Servicio de Atención al Cliente resolverá las quejas y reclamaciones teniendo en cuenta la legislación aplicable, las prácticas financieras y bancarias, los informes técnicos y jurídicos emitidos y las alegaciones del reclamante y reclamado.

**Artículo 17.-** Allanamiento y Desistimiento.- Si a la vista de la queja o reclamación, Financiera El Corte Inglés E.F.C., S.A. rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin necesidad de 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 18.-** Finalización y Notificación.- La tramitación del expediente finalizará en el plazo estipulado en función del tipo de servicio (15 días hábiles o 1 mes según recoge el artículo 16) desde que la queja o reclamación fuera presentada ante el Servicio de Atención al Cliente de Financiera por cualquiera de las vías estipuladas en la Orden y descritas en el artículo 13 de este Reglamento, y 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.

Las decisiones del Servicio de Atención al Cliente tendrán carácter vinculante para la entidad, pero no para el reclamante, que en cualquier caso, podrá recurrir ante el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, que asume las funciones del Servicio de Reclamaciones, o ante cualquier otra instancia que el reclamante considere oportuna en defensa de sus intereses.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, 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.

**Artículo 19.-**

Transcurrido el plazo legalmente establecido para que la entidad resuelva la queja o reclamación presentada (15 días hábiles cuando la queja o reclamación presentada esté relacionada con la prestación de servicios de pago, al amparo del Real Decreto Ley 19/2018, o 1 mes para el resto de casos), sin que ésta se haya manifestado, quedará expedita para el cliente la posibilidad de dirigirse ante el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

Si la entidad se hubiese manifestado dentro del plazo legal tasado, no será necesario que el cliente espere plazo alguno para interponer reclamación ante el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, tras la resolución emitida por el Servicio de Atención al Cliente.

En el caso de que el reclamante ostente la condición de consumidor, éste dispondrá de un plazo máximo de 1 año para dirigir su queja o reclamación al Departamento de Conducta de Entidades. Dicho plazo empezará a contar desde la presentación previa de la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente o ante la propia entidad.

**Artículo 20.-** Relación con el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.- El Servicio de Atención al Cliente deberá atender, por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que el Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España pueda efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que este determine, de conformidad con lo establecido.

Financiera El Corte Inglés E.F.C., S.A. adoptará las decisiones necesarias para facilitar la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones con el citado Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, para que estas sean efectuadas por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.

**CAPÍTULO V - INFORME ANUAL**

**Artículo 21.-** Contenido.- El Servicio de Atención al Cliente de Financiera El Corte Inglés E.F.C., S.A., realizará un informe anual, que será presentado ante el Consejo de Administración dentro del primer trimestre de cada año, explicando el desarrollo de su función durante el ejercicio anual precedente, y cuyo contenido mínimo será el 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) Por último, se incluirán las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación de este Servicio.

Un resumen del informe anterior será incluido en la Memoria Anual de Financiera El Corte Inglés E.F.C., S.A.

#### **CAPÍTULO VI – APROBACIÓN DEL REGLAMENTO Y VERIFICACIÓN POR BANCO DE ESPAÑA**

**Artículo 22.-** Aprobación por el Consejo de Administración.- El presente Reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Financiera El Corte Inglés E.F.C., S.A.

**Artículo 23.-** Verificación por el Banco de España.- Este Reglamento, así como cualquier modificación al mismo, será sometido a la verificación del Banco de España como supervisor de esta entidad, para su entrada en vigor.

#### **DISPOSICIÓN FINAL**

En lo no previsto por este Reglamento se estará a lo establecido en la ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y Servicio de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las entidades financieras.