

REGULAMENT DE FUNCȚIONARE AL DEPARTAMENTULUI SERVICII CLIENȚI RIA PAYMENT INSTITUTION E.P., S.A.

Prezentul regulament este o traducere a documentului în limba spaniolă intitulat *Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de Ria Payment Institution E.P., S.A.*, aprobat de Consiliul de Administrație al Ria și comunicat Băncii Spaniei, care poate fi accesat pe următorul site https://app.bde.es/ecm_www/.

În caz de divergențe, prevalează documentul în limba spaniolă.

CUPRINS

- I. INTRODUCERE ȘI OBIECTIVE
- II. DEPARTAMENTUL SERVICII CLIENȚI
 1. Numirea Managerului Servicii Clienți și a componenței Serviciului.
 2. Autonomie și resurse.
 3. Instruire.
- III. MANAGERUL SERVICII CLIENȚI
 4. Manager Servicii Clienți - condiții.
 5. Mandatul Manager Servicii Clienți.
 6. Descalificarea și neeligibilitatea.
 7. Revocarea din poziția de Manager Servicii Clienți.
- IV. ATRIBUȚIILE SERVICIU
 8. Responsabilități de serviciu.
- V. OBLIGAȚIILE SOCIETĂȚII
 9. Obligația de a coopera.
 10. Obligațiile de informare.
- VI. PROCEDURA DE DEPUNERE A PLÂNGERILOR ȘI RECLAMAȚIILOR
 11. Scop.
 12. Modalitate.
 13. Termen limită.
- VII. PROCESARE
 14. Acceptarea spre examinare.
 15. Procesare.
 16. Renunțare și retragere.
 17. Termenul limită pentru emiterea deciziei.
 18. Conținutul și notificarea deciziei.
- VIII. EFECTELE DECIZIEI
 19. Efectele deciziei pentru reclamant și pentru societate.
- IX. RAPORT ANUAL
 20. Raport anual.
 21. Modificarea regulamentului.



I. INTRODUCERE ȘI OBIECTIVE

Scopul principal al prezentului Regulament este de a reglementa procedurile interne stabilite de **RIA PAYMENT INSTITUTION, E.P., S.A.** (care va fi denumită în continuare "Societatea" sau "entitatea") pentru protecția drepturilor clienților și, în special, de a reglementa Departamentul Servicii Clienți al Societății (care va fi denumit în continuare "Serviciul" sau "Departamentul Servicii Clienți") ca organism responsabil pentru adresarea și soluționarea plângerilor și reclamațiilor formulate de clienții Societății.

Consiliul de administrație al societății a aprobat prezentul regulament.

După aprobarea regulamentului de către Consiliul de administrație, acesta este transmis Băncii Spaniei pentru verificare.

II. DEPARTAMENTUL SERVICII CLIENȚI

Articolul 1. Numele Managerului Servicii Clienți și a componenței serviciului.

Directorul Departamentului Servicii Clienți este numit de către Consiliul de administrație al societății, care este, de asemenea, competent să aprobe componența serviciului, care trebuie să dispună de personal suficient pentru îndeplinirea corespunzătoare a sarcinilor care îi sunt atribuite prin prezentul regulament. La nivel organizatoric, Serviciul are statutul de departament independent în cadrul entității în raport cu alte departamente, în special în ceea ce privește departamentele comerciale și operaționale.

Scopul acestui Serviciu este de a aborda și de a soluționa atât plângerile, cât și reclamațiile formulate de către clienții societății și pe care orice departament care le primește consideră că nu pot fi soluționate în cadrul activităților sale normale și al activității obișnuite în favoarea clientului, scop în care Societatea adoptă măsurile adecvate pentru a se asigura că diseminarea informațiilor solicitate de serviciu către celelalte departamente se realizează într-un mod rapid, sigur, eficient și coordonat.

Timpu necesar oricărui departament înainte de transmiterea plângerii sau a reclamației către Serviciu se calculează în cele **cincisprezece (15) zile lucrătoare de care** dispune Serviciul pentru a rezolva problema și a lua o decizie.

În sensul celor prevăzute în prezentul regulament, prin **client se** înțelege următorul termen: orice utilizator al serviciilor de plată furnizate de entitate.



De asemenea, prin **reclamație se** înțelege o comunicare formală referitoare la funcționarea serviciilor furnizate utilizatorilor de către entitate și depusă ca urmare a unui serviciu lent, a neasigurării serviciului, a lipsei de serviciu, a lipsei de curtoazie sau a oricărui alt tip de act sau performanță deficitară observată în funcționarea entității.

În sfârșit, prin reclamație se înțelege o comunicare formală introdusă de utilizatorii serviciilor prestate de entitate care dezvăluie, în scopul restituirii intereselor sau drepturilor sale, fapte specifice în legătură cu anumite acte sau omisiuni ale entității care pot prejudicia interesele sau drepturile persoanelor care depun reclamațiile, derivate din încălcarea contractelor sau a reglementărilor privind transparența și protecția clienților sau a bunelor practici financiare și a utilizării acestora.

Articolul 2. Autonomie și resurse.

Societatea adoptă în orice moment măsurile necesare pentru a se asigura că Serviciul ia decizii privind domeniul de activitate în mod autonom și, în plus, că sunt evitate conflictele de interese.

De asemenea, acesta se asigură că Serviciul dispune de mijloacele umane, materiale, tehnice și organizatorice adecvate pentru îndeplinirea funcțiilor sale.

Societatea stabilește procedurile și resursele adecvate pentru a permite prestarea serviciului:

- Să primească în termen de trei zile lucrătoare orice reclamații sau plângeri depuse la birourile Societății.
- Să colecteze de la diferitele departamente ale societății toate informațiile necesare în scopul prelucrării și soluționării plângerilor și reclamațiilor.
- Să emită decizia privind reclamația și cererea în termenul prevăzut în acest scop.

Societatea adoptă măsurile corespunzătoare pentru a se asigura că procedurile prevăzute pentru diseminarea informațiilor solicitate de Serviciu către celelalte servicii ale organizației, în conformitate cu principiile de promptitudine, securitate, eficiență și coordonare.



Articolul 3. Formare profesională.

Societatea va adopta măsurile necesare pentru ca personalul Serviciului să aibă cunoștințe adecvate privind reglementările financiare, în special reglementările privind transparența și protecția clienților de servicii financiare. În aceste scopuri, acel personal care a îndeplinit funcții legate de activitatea financiară propriu-zisă a entității sau entităților în cauză trebuie să aibă cunoștințe și experiență corespunzătoare.

În acest sens, întregul personal al Serviciului beneficiază de formarea necesară în acest domeniu.

III. MANAGERUL SERVICIILOR CLIEŢI

Articolul 4. - Calificări ale Managerului Serviciilor ClieŢi.

Managerul Serviciilor este o persoană de o onorabilitate comercială și profesională recunoscută, care trebuie să posede cunoștințele și experiența corespunzătoare pentru a-și exercita funcțiile, în conformitate cu cele prevăzute în reglementările aplicabile, acționând în orice moment în mod independent în luarea deciziilor sale.

Onoarea comercială și profesională este conferită acelor persoane care, în cariera lor profesională, au respectat legile comerciale sau alte legi care reglementează activitatea economică și viața de afaceri, precum și bunele practici comerciale și financiare.

Articolul 5. Mandatul Managerului Serviciilor ClieŢi.

Numirea în funcție a managerului Serviciului se face pentru o perioadă maximă de patru ani și poate fi reînnoită pentru perioade egale de timp ori de câte ori se consideră necesar. Numirea se notifică Serviciului de reclamații al Băncii Spaniei și Băncii Spaniei, în calitate de autoritate de supraveghere.

Articolul 6. Incompatibilitate și neeligibilitate.

Exercitarea oricărei funcții executive, comerciale sau organizatorice, altele decât cele corespunzătoare Departamentului în care este integrat Serviciul sau apariția, în mod generalizat și continuu în timp, a oricăror alte circumstanțe care îi împiedică imparțialitatea și independența în vederea îndeplinirii corespunzătoare a funcțiilor sale constituie motive de descalificare și neeligibilitate.



De asemenea, persoanele care au cazier judiciar, sunt urmărite penal sau au fost judecate pentru orice fel de infracțiune nu sunt eligibile pentru funcția de manager Serviciu.

Articolul 7. Revocarea din funcția de Manager Servicii Clienți.

Managerul Serviciului își încetează mandatul la încheierea perioadei pentru care a fost numit, cu excepția cazului în care Societatea este de acord cu reînnoirea mandatului său.

De asemenea, acesta este demis din funcție pentru oricare dintre următoarele motive:

- Incapacitate imprevizibilă (invaliditate).
- Să fi fost implicat în orice motiv de neeligibilitate.
- Faptul de a fi fost condamnat pentru o infracțiune printr-o hotărâre judecătorească executorie.
- Încetarea circumstanțelor care au dus la numirea sa.
- Demisia.
- Încălcarea gravă a obligațiilor sale.

Concedierea managerului Serviciului este responsabilitatea Consiliului de administrație, care consemnează în contractul de concediere motivele acestei concedieri.

Ori de câte ori funcția devine vacantă, Consiliul de administrație al Societății procedează la numirea unui nou manager Serviciu în termen de treizeci de zile de la vacantarea postului.

IV. ATRIBUȚIILE SERVICIU

Articolul 8. Responsabilitățile serviciului.

Serviciul este responsabil pentru salvagardarea și protejarea drepturilor și intereselor clienților, fie că sunt recunoscuți legal sau contractual, și pentru a se asigura că relațiile dintre Societate și clienții săi se desfășoară permanent în conformitate cu principiile bunei-credințe, echității și încrederii reciproce. De asemenea, Serviciul este responsabil pentru promovarea respectării stricte a reglementărilor privind protecția clienților și transparența.



În special, și în conformitate cu competențele sale, este responsabilitatea Serviciului:

- Să rezolve plângerile și reclamațiile pe care clienții le pot înainta în legătură cu contractele sau serviciile și, în general, cu toate relațiile dintre Societate și clienții săi, în care, în opinia acestora din urmă, drepturile lor recunoscute prin lege sau prin contract au fost încălcate.
- Rezolvarea problemelor prezentate de diferitele departamente ale societății în ceea ce privește relațiile cu clienții.
- Să colaboreze cu diversele departamente ale societății pentru a respecta în continuare reglementările privind protecția clienților și transparența.
- Să colaboreze, în limitele competențelor sale, la elaborarea regulamentelor interne.

V. OBLIGAȚIILE SOCIETĂȚII

Articolul 9. Obligația de cooperare.

Societatea acordă o mare importanță respectării stricte a reglementărilor aplicabile, precum și a bunelor practici financiare în relațiile cu clienții săi. În acest scop, Societatea adoptă măsurile care pot fi necesare Serviciului pentru îndeplinirea funcțiilor care îi sunt atribuite prin prezentul document.

În acest sens, Societatea colaborează cu Serviciul în toate aspectele care facilitează o mai bună exercitare a funcțiilor sale și, în special, furnizează toate informațiile solicitate de Serviciu în domeniile de competența sa și în legătură cu chestiunile supuse examinării sale.

În acest scop, toți agenții, angajații, funcționarii și directorii societății au obligația de a colabora cu Serviciul, furnizând datele, rapoartele, opiniile și dovezile solicitate de acesta.

De asemenea, Societatea, prin intermediul Consiliului de administrație, primește reclamațiile care pot fi depuse cu privire la prestarea serviciului și adoptă, după caz, deciziile pe care le consideră adecvate.



Articolul 10. Obligațiile de divulgare.

Societatea pune la dispoziția clienților în fiecare dintre birourile deschise publicului, precum și pe site-ul său, următoarele informații:

1. Existența Departamentului Servicii Clienți, cu adresa poștală și adresa de e-mail a acestuia.
2. Obligația de a aborda și de a soluționa în termen de cincisprezece (15) zile lucrătoare plângerile și reclamațiile depuse de clienții săi. Termenul menționat începe să fie calculat din momentul în care plângerile și reclamațiile sunt primite la orice nivel al societății.
3. Trimiterea la Serviciul de reclamații al Băncii Spaniei, cu adresa poștală și de e-mail a acestuia, precizând că clienții se pot adresa serviciului respectiv, odată ce a trecut o perioadă de cincisprezece (15) zile lucrătoare de la primirea plângerii sau reclamației de către Societate, fără ca Departamentul Servicii Clienți să fi rezolvat problema sau dacă decizia nu este satisfăcătoare pentru client (adică, dezacordul clientului cu decizia).
4. Actualul Regulament de funcționare al Departamentului Servicii Clienți.
5. Trimiterea la legislația privind transparența și protecția clienților de servicii financiare, care constă în principal în următoarele reglementări:
 - Decretul regal 19/2018 din 23 noiembrie privind serviciile de plată și alte măsuri financiare urgente.
 - Decretul Regal 736/2019, din 20 decembrie 20, privind regimul juridic al serviciilor de plată și al instituțiilor de plată și de modificare a Decretului Regal 778/2012, din 4 mai, privind regimul juridic al instituțiilor emitente de monedă electronică, și Decretul Regal 84/2015, din 13 februarie, prin care se pune în aplicare Legea 10/2014, din 26 iunie, privind reglementarea, supravegherea și solvabilitatea instituțiilor de credit.
 - Ordinul EHA/2899/2011, din 28 octombrie 2011, privind transparența și protecția clienților serviciilor bancare.
 - Ordinul EHA/1718/2010, din 11 iunie 2010, privind reglementarea și controlul publicității pentru servicii și produse bancare.



- Circulara 4/2020 a Băncii Spaniei, din 26 iunie, privind publicitatea produselor și serviciilor bancare.
- Circulara 5/2012 a Băncii Spaniei, din 27 iunie 2012, adresată instituțiilor de credit și prestatorilor de servicii de plată, privind transparența în serviciile bancare și creditarea responsabilă.
- Ordinul ECO/734/2004, din 11 martie, privind departamentele și serviciile de asistență pentru clienți și mediatorul pentru clienți al instituțiilor financiare.
- Legea 7/2017, din 2 noiembrie, de transpunere în legislația spaniolă a Directivei 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum.

În cazul în care legislația de mai sus este actualizată sau înlocuită de alte reglementări, acestea vor fi, de asemenea, puse la dispoziția clienților.

VI. PROCEDURA DE DEPUNERE A PLÂNGERILOR ȘI RECLAMAȚIILOR

Articolul 11. Scop.

Toți clienții RIA PAYMENT INSTITUTION, E.P., S.A. , înțelegi ca utilizatori ai serviciilor de plată furnizate de Societate, pot depune reclamații sau plângeri.

Clienții pot contacta Serviciul atunci când consideră că Societatea a încălcat reglementările privind transparența și protecția clienților sau atunci când consideră că aceasta nu și-a respectat, în totalitate sau parțial, obligațiile legale sau contractuale.

Articolul 12. Modalitate.

Depunerea plângerilor și a cererilor de despăgubire se poate face fie personal, fie prin intermediul unui reprezentant, pe suport de hârtie sau prin mijloace informatice, electronice sau telematice, cu condiția ca formatul să fie lizibil, să poată fi imprimat și documentele să poată fi depuse. De asemenea, clienții pot completa în mod voluntar formularele pe care entitatea le pune la dispoziția acestora în acest scop.

Procedura se inițiază prin depunerea unui document în care se indică următoarele informații:



- Numele, prenumele și adresa solicitantului și, dacă este cazul, a reprezentantului acestuia, certificate în mod corespunzător; numărul de identitate pentru persoanele fizice și detalii cu privire la înregistrarea publică pentru persoanele juridice.
- Motivele plângerii sau ale reclamației, cu precizarea clară a aspectelor asupra cărora se solicită o decizie.
- Biroul sau birourile, departamentul sau serviciul în care au avut loc faptele care fac obiectul plângerii sau reclamației.
- Faptul că solicitantul nu știe că problema care face obiectul plângerii sau al reclamației este în curs de soluționare printr-o procedură administrativă, de arbitraj sau judiciară.
- Locul, data și semnătura.

Reclamantul trebuie să prezinte, împreună cu documentul menționat anterior, documentele justificative pe care le deține și pe care se bazează reclamația sau cererea.

Plângerile și reclamațiile pot fi depuse către soluționare de către Serviciu, la orice birou al Companiei, precum și la adresa de e-mail furnizată în acest scop.

Depunerea și procesarea plângerilor și reclamațiilor către soluționare de către Serviciu sunt complet gratuite.

Articolul 13. Termen limită.

Depunerea unei plângeri sau a unei reclamații de către un client la Serviciu trebuie să se facă în termen de 2 (doi) ani de la data la care clientul a luat cunoștință de faptele care au dat naștere plângerii sau reclamației.

Plângerile sau reclamațiile depuse după termenul stabilit sunt respinse.

VII. PROCESARE

Articolul 14. Acceptarea în schimbul unei contraprestații.

La primirea plângerii sau a reclamației de către Săcietate, aceasta este transmisă Serviciului, care procedează la deschiderea unui dosar.



Societatea confirmă în scris primirea acesteia și înregistrează data primirii în scopul calculării termenului de adoptare a deciziei.

Plângerea sau reclamația se depune o singură dată de către partea interesată, iar aceasta din urmă nu trebuie să o depună în mod repetat la diferite organisme din cadrul societății.

În cazul în care identitatea reclamantului nu este suficient de bine acreditată sau dacă faptele care fac obiectul plângerii sau al reclamației nu pot fi stabilite cu suficientă claritate, reclamantului i se solicită să completeze documentația depusă în termen de zece zile calendaristice și este avertizat că, în caz contrar, plângerea sau reclamația va fi clasată fără a se lua nicio măsură. Cu toate acestea, în ciuda depunerii plângerii sau a cererii menționate anterior, partea interesată poate depune o nouă plângere sau cerere cu privire la aceleași fapte, caz în care se deschide un nou dosar. Perioada utilizată de reclamant pentru a corecta erorile la care se face referire în fraza anterioară nu se include în calculul termenului de cincisprezece (15) zile lucrătoare prevăzut la articolul 10 pentru soluționarea plângerii sau a reclamației.

Plângerile și cererile pot fi respinse ca inadmisibile numai în următoarele cazuri:

- În cazul în care sunt omise datele esențiale pentru prelucrare care nu pot fi rectificate.
- Atunci când acestea sunt destinate a fi procesate ca o plângere sau o reclamație, apeluri sau alte acțiuni care sunt judecate de alte organisme administrative, arbitrale sau judiciare, sau sunt în curs de soluționare sau de litigiu, sau când subiectul a fost deja soluționat în astfel de cazuri.
- Atunci când problemele care fac obiectul plângerii sau al reclamației nu se referă la interese și drepturi recunoscute legal persoanelor în calitate de clienți ai societății.
- În cazul în care plângerile sau reclamațiile sunt depuse cu referire la alte plângeri și reclamații anterioare deja soluționate, depuse de același client în legătură cu aceleași fapte.
- În cazul în care a trecut o perioadă de 2 (doi) ani de la data la care clientul a luat cunoștință de faptele care au generat plângerea sau reclamația.



În cazul în care Serviciul ia cunoștință de prelucrarea simultană a unei plângeri sau a unei reclamații și de faptul că este în curs o procedură administrativă, de arbitraj sau judiciară privind același subiect, acesta se abține de la prelucrarea plângerii sau a reclamației respective.

În cazul în care reclamația sau cererea este considerată inacceptabilă pentru a fi luată în considerare din oricare dintre motivele menționate anterior, partea interesată este notificată prin intermediul unei explicații motivate a deciziei și i se acordă 10 (zece) zile calendaristice pentru a prezenta eventuale argumente. În cazul în care partea interesată răspunde, iar motivele de neacceptare sunt menținute, aceasta este notificată cu privire la decizia finală adoptată.

Articolul 15. Prelucrarea.

Pe parcursul procesării dosarului, Serviciul poate solicita, atât solicitantului, cât și departamentului sau departamentelor implicate, orice date, clarificări, rapoarte sau probe pe care le consideră necesare pentru soluționarea cazului. În fiecare caz, Serviciul poate stabili termene rezonabile pentru îndeplinirea acestor solicitări.

Articolul 16. Renunțare și retragere.

În cazul în care, având în vedere plângerea sau reclamația, Societatea își corectează situația față de reclamant, spre satisfacția acestuia din urmă, clientul trebuie să notifice Serviciul și să justifice acest lucru cu documente justificative, cu excepția cazului în care partea interesată își retrage în mod expres plângerea sau reclamația. În astfel de cazuri, reclamația sau plângerea este clasată fără a mai fi necesară nicio altă acțiune.

Părțile interesate își pot retrage plângerile și cererile în orice moment. Retragerea conduce la încheierea imediată a procedurii în ceea ce privește relația cu partea interesată.

Cu toate acestea, Serviciul poate fi de acord să continue în acest sens în cadrul funcției sale de promovare a respectării reglementărilor privind transparența și protecția clienților, precum și a bunelor practici financiare și a utilizărilor financiare.



Articolul 17. Termenul de emitere a deciziei.

Serviciul emite rezoluția sa, oferind un răspuns la toate întrebările formulate, în termen de cincisprezece (15) zile lucrătoare de la primirea plângerii sau a reclamației.

În acele cazuri în care, din motive independente de voința societății, aceasta nu poate rezolva problema în termen de cincisprezece (15) zile lucrătoare, se transmite un răspuns provizoriu, în care se precizează atât motivele întârzierii răspunsului la reclamație sau plângere, cât și termenul în care clientul va primi răspunsul final. În ambele cazuri, termenul de primire a răspunsului final nu depășește o (1) lună calendaristică.

În cazul în care Departamentul Servicii Clienți nu a rezolvat reclamația sau plângerea în termenul disponibil, clientul poate depune reclamația sau plângerea la Serviciul de reclamații al Băncii Spaniei.

De asemenea, clientul poate depune o plângere sau o reclamație la Serviciul de reclamații al Băncii Spaniei în cazul în care Departamentul Servicii Clienți emite o decizie care nu este satisfăcătoare. Decizia va menționa în mod expres dreptul clientului, în cazul în care nu este de acord cu rezultatul deciziei, de a face apel la serviciul menționat anterior.

În orice caz, va fi necesar ca clientul să fi epuizat recursul la Departamentului Servicii Clienți înainte de a trece la Serviciul de reclamații al Băncii Spaniei și să nu fi trecut un (1) an de la depunerea plângerii sau a reclamației la Societate, în cazul în care clientul este un consumator.

Articolul 18. Conținutul și notificarea deciziei.

Deciziile Serviciului prin care se soluționează plângerile sau reclamațiile depuse trebuie să fie întotdeauna motivate și trebuie să includă concluzii clare cu privire la cererea formulată în fiecare plângere sau reclamație. Aceste rezoluții trebuie să se bazeze pe legislația în vigoare aplicabilă, pe clauzele contractuale, pe normele de transparență și de protecție a clienților, precum și pe bunele practici și utilizări financiare. În cazul în care rezoluția se abate de la criteriile stipulate în cazuri similare anterioare, trebuie să se precizeze motivele care justifică schimbarea de criteriu.



După emiterea deciziei, reclamantul este notificat în termen de cel mult zece (10) zile de la data pronunțării acesteia, în scris sau prin mijloace informatice, electronice sau telematice, cu condiția ca formatul acestora să fie lizibil, să poată fi tipărit, iar documentele să poată fi arhivate și să respecte cerințele prevăzute în Legea 59/2003 din 19 decembrie privind semnătura electronică, așa cum a fost desemnată în mod expres de către reclamant și, în absența acestei precizări, prin același mijloc prin care a fost depusă reclamația sau cererea.

VIII. EFECTELE DECIZIEI

Articolul 19. Efectele deciziei pentru reclamant și pentru Societate.

În cazul în care decizia este favorabilă reclamantului, decizia se execută în termen de o (1) lună, în care reclamantul are obligația de a plăti o sumă sau de a efectua orice alt act în favoarea clientului, cu excepția cazului în care, având în vedere circumstanțele cazului, rezoluția stipulează un termen diferit.

IX. RAPORT ANUAL

Articolul 20. Raportul anual.

În primul trimestru al fiecărui an, Serviciul prezintă consiliului de administrație al societății un raport în care explică modul în care și-a îndeplinit sarcinile în anul precedent.

Raportul anual include cel puțin următoarele:

- Rezumat statistic al plângerilor și reclamațiilor tratate, cu informații privind numărul acestora, acceptarea spre examinare și motivele de respingere, motivele și problemele ridicate în cadrul plângerilor și reclamațiilor, precum și sumele și cifrele în cauză.
- Rezumatul deciziilor emise, precizând dacă acestea au fost favorabile sau nefavorabile reclamantului.
- Criterii generale incluse în decizii.
- Recomandări sau sugestii care derivă din experiența sa, în vederea unei mai bune realizări a scopurilor care raportează acțiunile sale.



- Recomandările sau sugestiile menite să faciliteze îmbunătățirea relațiilor dintre Societate și clienții săi pot fi incluse în Raportul anual. De asemenea, Societatea poate accepta publicarea acelor decizii pe care le consideră adecvate, având în vedere interesul general al acestora, păstrând în toate cazurile confidențialitatea identității părților implicate.

Un rezumat al raportului este inclus cel puțin în raportul anual al societății.

Articolul 21. Modificarea regulamentului.

Prezentul regulament poate fi modificat prin hotărâre a Consiliului de administrație al societății, iar orice modificare face obiectul unei verificări din partea Băncii Spaniei.