

# Reglamento de Defensa del Cliente de ING BANK





## Índice de contenido

<b>1. Objeto</b>	<b>4</b>
1.1. Objeto	
1.2. Definiciones	
<b>2. De la regulación, designación del Titular, autonomía y medios</b>	<b>4</b>
2.1. Del Servicio de ING de Defensa del Cliente	
2.2. Designación del Titular	
2.3. Autonomía y medios	
2.4. Duración del cargo	
2.5. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad del cargo de Titular del Servicio	
2.6. Terminación del cargo de Titular del Servicio	
2.7. Decisiones del Servicio	
<b>3. De las funciones del servicio y materias excluidas</b>	<b>6</b>
3.1. Funciones del Servicio	
<b>4. De las obligaciones del banco en relación con el servicio</b>	<b>6</b>
4.1. Obligaciones del Banco respecto del Servicio	
4.2. Obligaciones de Difusión e Información	
<b>5. Del objeto, forma, requisitos y plazo para la presentación de quejas y reclamaciones</b>	<b>7</b>
5.1. Objeto	
5.2. Forma , contenido y lugar	
5.3. Plazo	
<b>6. De la tramitación</b>	<b>8</b>
6.1. Admisión a trámite	
6.2. Tramitación	
6.3. Arreglo amistoso. Allanamiento y desistimiento	
6.4. Plazo para dictar la resolución	
6.5. Contenido y notificación de la resolución	
<b>7. De los efectos de la resolución</b>	<b>11</b>
7.1. Efectos de la resolución para el reclamante	
7.2. Efectos de la resolución para el Banco	
7.3. Suspensión de acciones	
<b>8. Del informe Anual</b>	<b>11</b>
8.1. Del Informe Anual	
<b>Disposición Adicional</b>	<b>12</b>
Primera. Correspondencia	
Disposición transitoria única. Expediente en tramitación	
Disposición final. De la Aprobación, Verificación y Modificación del Reglamento	
<b>Anexo al Reglamento de Defensa del Cliente de ING BANK NV, Sucursal en España</b>	<b>13</b>

# 1 Objeto

## 1.1. Objeto

El presente Reglamento regula el Servicio de Defensa del Cliente (en adelante, el Servicio de ING de Defensa del Cliente o el Servicio) de ING BANK NV, SUCURSAL EN ESPAÑA (en adelante, el Banco o ING) cuyo objeto será atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes y usuarios de servicios financieros así como aquellos que hayan entrado en relación con el Banco de alguna manera de carácter no contractual, (en adelante los usuarios) en relación con todos los productos y servicios prestados por el Banco, todo ello de conformidad con lo establecido en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, que impone la obligación para todas las entidades financieras de contar con un departamento o servicio de atención al cliente, así como 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 (en adelante la Orden).

El servicio tendrá las características y funciones señaladas en los artículos siguientes.

## 1.2. Definiciones

**Usuario:** persona física o jurídica que contrate o utilice los servicios del Banco, aun no teniendo una relación de carácter contractual.

**Queja:** se entiende por queja las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento del Banco.

**Reclamación:** se entiende por reclamación las acciones u omisiones del Banco que suponga para quien las formula 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.

# 2 De la regulación, designación del Titular, autonomía y medios

## 2.1. Del Servicio de ING de Defensa del Cliente

El Servicio estará adscrito a la Dirección General de la sucursal en España de ING. El Director de la Asesoría Jurídica de ING será el Titular del Servicio, correspondiendo la instrucción del procedimiento a la Asesoría Jurídica. El Titular del Servicio ha sido designado en base a lo establecido en el apartado siguiente.

## 2.2. Designación del Titular

El Titular del Servicio será designado por la Dirección General de la sucursal en España de ING, debiendo ser una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con el conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

A efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, se presume que tienen conocimientos y experiencia adecuados quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad o entidades de que se trate.

La designación del titular se comunicará al Banco de España y, en su caso, al resto de supervisores.

## 2.3. Autonomía y medios

El Titular del Servicio actuará con total autonomía, garantizándosele su independencia en el desarrollo de su actividad y en los criterios y directrices de la misma, así como en la adopción de decisiones.

El Banco adoptará las medidas necesarias para separar el Servicio de los restantes servicios comerciales u operativos del Banco, de modo que se garantice que el Servicio tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés. El Banco se asegurará de que el Servicio esté dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones.

ING garantizará que el Servicio pueda disponer de la información requerida por el mismo al resto de los departamentos y servicios del Banco, bajo los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación. A efectos del cumplimiento de lo anterior, todos los departamentos y servicios de la entidad tienen la obligación de facilitar al Servicio cuantas informaciones solicite de éstos en relación con el ejercicio de sus funciones

#### **2.4. Duración del cargo**

El nombramiento del Titular del Servicio tendrá una duración de cuatro años, renovándose automáticamente en el cargo por periodos anuales en tanto en cuanto la entidad no comunique al Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones la sustitución de la persona designada o de la que hasta la fecha venía siendo la Titular del Servicio.

#### **2.5. Causas de incompatibilidad e inelegibilidad del cargo de Titular del Servicio**

Es causa de incompatibilidad e inelegibilidad para desempeñar el cargo de Titular del Servicio, el estar vinculado a algún servicio o departamento comercial u operativo del Banco.

Además, el Titular vendrá obligado a abstenerse de conocer cualquier asunto o reclamación en el que pueda existir conflicto de intereses. Se entenderán como conflictos de interés los siguientes:

1. Vínculo matrimonial o situación asimilable o parentesco por consanguinidad o afinidad con el usuario que plantee la queja o reclamación.
2. Amistad íntima o enemistad con el usuario.
3. Tener interés directo o indirecto en la queja o reclamación.
4. Haber sido parte de la empresa reclamante.
5. Cualquier otra situación que pueda llevar al Titular a tomar una decisión sesgada en favor de sus intereses.

#### **2.6. Terminación del cargo de Titular del Servicio**

El Titular cesará en su cargo por cualquiera de las causas siguientes:

1. Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que el Banco acordara su renovación en la forma establecida en el apartado 2.4 anterior.
2. Incapacidad sobrevenida.
3. Cuando dejen de concurrir en la persona las condiciones de honorabilidad comercial o profesional requeridas, por ejemplo, por haber sido condenado por delito en sentencia firme.
4. Renuncia.
5. Acuerdo del Banco fundado en la actuación notoriamente negligente o contraria al presente Reglamento en el desempeño de su cargo.

Vacante al cargo, y sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones adoptadas por el Titular cesado, ING procederá al nombramiento de un nuevo Titular del Servicio dentro de los treinta días siguientes a aquel en que se produjo la vacante.

#### **2.7. Decisiones del Servicio**

Las decisiones del Servicio favorables al reclamante vincularán a ING, tal y como está descrito en el Capítulo 7 del presente Reglamento. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

## 3 De las funciones del servicio y materias excluidas

### 3.1. Funciones del Servicio

Es función del Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses de los usuarios del Banco derivados de sus relaciones con los mismos, así como procurar que tales relaciones se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En cumplimiento de su función, corresponde al Servicio:

- a. Recibir, conocer, estudiar y resolver las quejas y reclamaciones que los usuarios le planteen en relación con todos los productos ofrecidos y/o comercializados por ING, operaciones y contratos que existan en función de la relación entre el usuario y el Banco, en las que, a juicio del usuario, hubiesen tenido un tratamiento que estime negligente o injusto, que vulnere sus derechos o intereses, que contravenga lo establecido contractualmente entre ING y el usuario o que vaya en contra de la normativa aplicable o las buenas prácticas bancarias. También le corresponde conocer, estudiar y resolver las cuestiones que el propio Banco le someta respecto a sus relaciones con sus usuarios cuando el mismo Banco lo considere oportuno. En ambos supuestos podrá intervenir como mediador entre los usuarios y el Banco al objeto de llegar a un arreglo amistoso entre ambos.
- b. Presentar, formular y realizar ante el Banco informes, recomendaciones y propuestas en 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 el Banco y sus usuarios.

En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Servicio:

- a. Las relaciones entre el Banco y sus empleados salvo las reclamaciones relativas a operaciones bancarias habituales que puedan mantener con ING.
- b. Las relaciones entre el Banco y sus accionistas salvo las reclamaciones relativas a operaciones bancarias habituales que puedan mantener con ING.
- c. Las cuestiones que se refieren a las decisiones del Banco relativas a conceder o no un crédito o a efectuar o no cualquier otro contrato, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como a sus pactos o condiciones, no afectando la citada exclusión a las quejas y reclamaciones formuladas por negligencia o dilación en la toma de decisiones por parte de la entidad.
- d. Las que se refieren a cuestiones que se encuentren en tramitación o hayan sido ya resueltas en vía judicial o arbitral o por el Banco de España, La Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones o que tengan por objeto impedir, dilatar o entorpecer, de forma manifiesta, el ejercicio de cualquier derecho del Banco contra sus usuarios.

## 4 De las obligaciones del banco en relación con el servicio

### 4.1. Obligaciones del Banco respecto del Servicio

El Banco adoptará todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de sus funciones por parte del Servicio y para asegurar la autonomía de sus decisiones.

En particular, corresponde al Banco:

- a. Colaborar con el Servicio en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración. Esta información será transmitida con observancia de los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación. A efectos de garantizar lo anterior, se establece la obligación de todos los departamentos del Banco de facilitar al Servicio la información que le pueda ser requerida por éste en relación con el ejercicio de las funciones que le son propias.

- b. Recibir y valorar las quejas que puedan formularse respecto a la actuación del Servicio y adoptar, en su caso, la decisión a que se refiere el Capítulo 7 del presente Reglamento.
- c. Contribuirá al sostenimiento del Servicio, mediante la aportación de los medios personales y materiales suficientes para el desempeño de sus funciones, a fin de que su trabajo pueda cumplir con los requisitos establecidos en el apartado 2.3 de este Reglamento.
- d. Asegurará que el personal asignado al Servicio disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros.

#### 4.2. Obligaciones de Difusión e Información

ING tendrá a disposición de sus usuarios en sus oficinas abiertas al público, así como en su página web la siguiente información:

- a. Existencia, funciones, dirección postal y electrónica del Servicio; cualquier cambio de estos datos será objeto de comunicación en las citadas oficinas y página web del Banco;
- b. Obligación de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus usuarios en el plazo previsto en el apartado 6.4 de este Reglamento desde su presentación en el Servicio, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónica habilitada a tal fin, indicada en el Anexo.
- c. Existencia y contenido del presente Reglamento;
- d. Referencia al Servicio de Reclamaciones de Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores o Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones que corresponda de acuerdo con la materia objeto de la reclamación, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del Servicio, en su caso, para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos; y
- e. Referencias a la normativa de transparencia y protección de la clientela.

## 5 Del objeto, forma, requisitos y plazo para la presentación de quejas y reclamaciones

### 5.1. Objeto

Dentro de sus legítimos derechos e intereses, los usuarios del Banco pueden dirigirse al Servicio cuando estimen que en un contrato, operación o servicio del Banco hayan sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a la normativa de transparencia y protección de la clientela, los usos y buenas prácticas bancarias, salvo en los casos excluidos en el Capítulo 3 del este Reglamento.

El procedimiento definido en los apartados siguientes es de aplicación a las quejas o reclamaciones presentadas por los usuarios ante el servicio.

### 5.2. Forma, contenido y lugar

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en papel o, en su caso, por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, siempre que se cumpla con lo establecido en la normativa de firma electrónica.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

- a. En el caso de Personas Físicas: Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada y número del D.N.I.

En el caso de Personas Jurídicas: Denominación y Domicilio Social de la entidad, número de NIF, Nombre y apellidos y domicilio a efectos de la reclamación de la persona o personas que actúen en su representación, debidamente acreditada, salvo que alguno de dichos datos conste ya en la base de datos de ING.

- b. Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c. Oficina u oficinas, departamento, servicio o persona en relación al cual se hayan producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- d. Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e. Lugar, fecha y firma.

A efectos de lo anterior ING podrá poner a disposición de los usuarios en la página web de la entidad y en las oficinas abiertas un modelo de presentación de la queja y reclamación, siendo la utilización del mismo de carácter voluntario u optativo.

El reclamante deberá aportar, junto con el documento donde conste el objeto de la queja o reclamación, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio, a través del formulario web habilitado por la entidad y disponible de forma permanente en la misma, así como dirigiéndose por escrito, al Servicio de ING de Defensa del Cliente, cuya dirección aparece detallada en el Anexo, en cualquier oficina del Banco, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin, y que se hará pública tanto en la página web de la entidad como en todas las oficinas abiertas al público.

Cualquier modificación relativa a la dirección o forma de presentación de quejas y reclamaciones será hecha pública por el Servicio tanto en la página web de la entidad como en todas las oficinas abiertas al público comunicando la citada modificación a Banco de España.

La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Servicio tiene carácter totalmente gratuito.

### 5.3. Plazo

La presentación de una queja o reclamación por parte de un usuario ante el Servicio deberá hacerse dentro del plazo de dos años, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

Las quejas o reclamaciones presentadas fuera de plazo serán rechazadas de plano. En todo caso, el Servicio dará traslado al Banco de cualquier queja o reclamación que le afecte.

## 6 De la tramitación

### 6.1. Admisión a trámite

a. Recibida la queja o reclamación por el Banco, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del usuario por la propia oficina, servicio o departamento objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al Servicio, comenzando el cómputo del plazo establecido en el apartado 6.4 de este Reglamento en el momento de presentación de la queja o reclamación, por cualquiera de los medios detallados en el apartado 5.2 de este Reglamento, y especificados igualmente en el Anexo, siendo informado el reclamante de la remisión de su queja o reclamación al Servicio.

En todo caso, se acusará recibo de la queja o reclamación por escrito, dejando constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por el Servicio, se procederá a la apertura de expediente.

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

b. 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 completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con acuse de recibo de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.



El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo previsto en el apartado 6.4 de este Reglamento.

- c. Sin perjuicio de lo anterior únicamente podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:
- i. 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.
  - ii. 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
  - iii. Cuando las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas que afecten a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como clientes del Banco.
  - iv. Cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo usuario en relación a los mismos hechos.
  - v. Cuando haya transcurrido el plazo de dos años para la presentación de las quejas o reclamaciones.
  - vi. Cuando el Servicio 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 la primera.
- d. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado conteste, y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.
- Rechazada la admisión a trámite de una queja o reclamación, ésta podrá ser planteada de nuevo ante el Servicio, siempre que hayan sido subsanadas las deficiencias que hubieran sido advertidas y comunicadas oportunamente al cliente dentro del plazo señalado en el párrafo anterior.

## 6.2. Tramitación

Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios del Banco, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba juzgue necesarios para la resolución del caso. El reclamante, o los distintos departamentos y servicios del Banco que fueren requeridos para ello, deberán cumplimentar estas peticiones en un plazo máximo de diez días hábiles.

El Servicio podrá acordar la acumulación de expedientes para su tramitación conjunta, en los casos siguientes:

- a. Cuando se trate de quejas o reclamaciones presentadas por distintas personas, que coincidan en lo sustancial en los hechos o problemas puestos de manifiesto y solicitudes formuladas, o que sean de otra forma coincidentes en su contenido.
- b. Cuando se trate de quejas o reclamaciones formuladas por una misma persona referidas a cuestiones de similar naturaleza, que no consistan en una mera reiteración.

## 6.3. Arreglo amistoso. Allanamiento y desistimiento

El Servicio podrá, antes de dictar su resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes encaminadas a conseguir un arreglo amistoso.

Conseguido éste, el acuerdo de las partes tendrá carácter vinculante para ambos y el Servicio dará por concluido el expediente.

Si a la vista de la queja o reclamación del usuario el Banco rectificase la situación con el reclamante a satisfacción de éste, lo comunicará al Titular del Servicio, aportando justificación documental, salvo que existiera desistimiento expreso del interesado. En estos casos, el Servicio procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán, asimismo, desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, lo cual dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento, en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el Titular del Servicio podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

#### **6.4. Plazo para dictar la resolución**

El Servicio dispondrá de un plazo de dos meses a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante el Servicio de ING de Defensa del cliente, a través de cualquiera de los canales habilitados al efecto (formulario web, oficina abierta al público o dirección de correo electrónico habilitada) para dictar su pronunciamiento, de conformidad con 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.

En las quejas o reclamaciones presentadas por usuarios de servicios de pago en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago, el expediente deberá finalizar a más tardar quince días hábiles después de la recepción de la queja o reclamación. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad de este Servicio, éste 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 usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

El cliente podrá acudir a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones si la respuesta de este Servicio no hubiera sido satisfactoria o si no hubiera recibido respuesta tras acreditar haber transcurrido los siguientes plazos máximos desde la fecha de presentación de la queja o reclamación: dos meses con carácter general, un mes en caso de que el reclamante tenga la condición de consumidor o quince días hábiles si la queja o reclamación versa sobre un servicio de pago. En el caso de reclamaciones presentadas por consumidores, el plazo máximo en el que podrán acudir a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones será de un año desde la fecha de presentación de la queja o reclamación ante este Servicio.

#### **6.5. Contenido y notificación de la resolución**

Las resoluciones del Servicio que decidan las quejas o reclamaciones a él sometidas serán siempre motivadas, conteniendo 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.

Las decisiones del Servicio con las que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores o Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones que corresponda en función de la materia objeto de su reclamación.

Una vez dictada la resolución, será notificada a las partes en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde su fecha, según designe el reclamante, por escrito o, en su caso, por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y siempre que se cumpla con lo establecido en la normativa de firma electrónica. En ausencia de indicación del reclamante, la resolución se notificará, cuando sea posible, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

## 7 De los efectos de la resolución

### 7.1. Efectos de la resolución para el reclamante

El reclamante no está obligado a aceptar la resolución dictada por el Servicio, pudiendo ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que estime oportunas.

### 7.2. Efectos de la resolución para el Banco

La resolución dictada por el Servicio, favorable al reclamante, vinculará al Banco. El Banco ejecutará la resolución en el plazo máximo de un mes cuando en ella se le obligue a pagar una cantidad o a realizar cualquier otro acto a favor del usuario, salvo que dadas las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto.

### 7.3. Suspensión de acciones

El usuario que presente una reclamación deberá abstenerse de ejercer cualquier acción legal o actuación administrativa sobre el mismo asunto hasta que el Servicio, dentro del plazo señalado en el presente Reglamento, le comunique su resolución. De la misma forma, el Banco que plantee una cuestión suspenderá toda acción legal contra el usuario hasta la resolución correspondiente del Servicio. En caso de incumplimiento de este requisito, el Servicio archivará el expediente sin más trámite.

## 8 Del informe Anual

### 8.1. Del Informe Anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante la Dirección General de ING un Informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente. El Informe Anual tendrá el siguiente contenido mínimo:

1. 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;
2. Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante;
3. Criterios generales contenidos en las decisiones; y
4. Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

Podrán incluirse en el Informe Anual recomendaciones o sugerencias encaminadas a facilitar las mejores relaciones entre el Banco y sus usuarios. Asimismo, el Banco podrá acordar la publicación de aquellas resoluciones que crea convenientes, dado su interés general, manteniendo en todo caso la reserva respecto a la identidad de las partes intervinientes.

Al menos un resumen del Informe se integrará en la Memoria anual del Banco.

## Disposición Adicional

### Primera. Correspondencia

Las reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio dirigiéndose por escrito a las direcciones indicadas en el Anexo I a este Reglamento.

## Disposición transitoria única. Expediente en tramitación

Los expedientes que se encuentren en tramitación a la fecha de aprobación del presente Reglamento, continuarán sustanciándose conforme al procedimiento anteriormente establecido.

## Disposición final. De la Aprobación, Verificación y Modificación del Reglamento

El presente Reglamento ha sido aprobado por la Dirección General de la entidad y sometido a la verificación de Banco de España con carácter previo a su publicación. Asimismo, el presente Reglamento podrá ser modificado por acuerdo de la Dirección General de ING BANK NV, Sucursal en España siendo necesario la remisión al Banco de España para su verificación.

## Anexo al Reglamento de Defensa del Cliente de ING BANK NV, Sucursal en España

Las reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio dirigiéndose por escrito a las siguientes direcciones:

- **Formulario web:**

Disponible de forma permanente en la página web de ING, [www.ing.es](http://www.ing.es)

- **Por correo ordinario:**

Servicio de ING de Defensa del Cliente

C/ Vía de los Poblados, 1F,

28033 Madrid

- **Por correo electrónico:**

[servicio.ing.defensa.cliente@ingbank.com](mailto:servicio.ing.defensa.cliente@ingbank.com)

Asimismo, las reclamaciones podrán ser presentadas en cualquiera de las oficinas abiertas al público por la entidad.

