

**Reglamento para la Defensa del
Cliente de
Deutsche Pfandbriefbank AG,
Sucursal en España**

**Regulation on Spanish Customer
Protection:
Deutsche Pfandbriefbank AG,
Sucursal en España**

ÍNDICE

PREÁMBULO.....	3
TÍTULO I – DISPOSICIONES GENERALES	4
Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.....	4
Artículo 2. Aprobación y verificación	5
Artículo 3. Definiciones	5
TÍTULO II – DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	6
Artículo 4. Servicio de Atención al Cliente	6
Artículo 5. Titular del Servicio de Atención al Cliente.....	7
Artículo 6. Causas de inelegibilidad, incompatibilidad y cese del Titular del Servicio	8
Artículo 7. Duración del cargo de Titular del Servicio y comunicación al Banco de España .	9
TÍTULO III – TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.....	10
Artículo 8. Iniciación.....	10
Artículo 9. Contenido de las quejas y reclamaciones, forma y lugar de presentación	10
Artículo 10. Plazo de presentación.....	11
Artículo 12. Tramitación.....	13
Artículo 13. Plazo máximo de resolución	14
Artículo 14. Terminación del procedimiento	16
Artículo 15. Allanamiento y desistimiento	18
TÍTULO IV - INFORME ANUAL.....	18
Artículo 16. Informe anual del Servicio de Atención al Cliente.....	18
Article 16. Annual report of the Customer Service Function	18
TÍTULO V – DEBERES DE INFORMACIÓN	20
Artículo 17. Deberes de información	20
ANNEX	20

PREÁMBULO

FOREWORD

Deutsche Pfandbriefbank AG (en adelante, “**pbb AG**”) es una entidad de crédito líder especializada en la financiación de proyectos inmobiliarios y de obras y servicios públicos en Europa y en Estados Unidos, cotizando en la bolsa de Fráncfurt. Para llevar a cabo su actividad, Deutsche Pfandbriefbank AG se encuentra presente en distintos países, disponiendo concretamente de una sucursal en España: Deutsche Pfandbriefbank AG, Sucursal en España (en adelante, “**pbbSE**”), a través de la cual acompaña y apoya a sus clientes.

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero (en adelante, la “**Ley Financiera**”), estableció la obligación para las entidades financieras de atender las quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros pudieran formular, debiendo canalizarlas a través de un Departamento o Servicio de Atención al Cliente, conforme recoge el artículo 29.

De acuerdo a lo previsto en el artículo 31 de la Ley Financiera, 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**”), ha desarrollado la antedicha obligación de aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, el “**Reglamento**”) que regule la actividad y funciones de dicho departamento.

Asimismo, la Orden establece los criterios que han de observarse para dotar a dicho Servicio o Departamento de la estructura necesaria para el cumplimiento de sus funciones y las reglas generales que han de regir en la designación de sus titulares; regula las pautas que se han de observar en el procedimiento de tramitación y sustanciación de las quejas y reclamaciones; y además, recoge cuál ha de ser el contenido mínimo del Reglamento.

Deutsche Pfandbriefbank AG (hereafter, “**pbb AG**”) is a leading credit institution, specializing in the funding of real estate, as well as public services in Europe and in the US, listed within the Frankfurt Stock Exchange. In order to carry out its activity, Deutsche Pfandbriefbank AG is present in different countries, having a branch in Spain: Deutsche Pfandbriefbank AG, Sucursal en España, (hereafter, “**pbbSE**”) through which it accompanies and supports its clients.

The Act 44/2002 of 22 November, which entails the financial reform measures (hereafter, “**the Financial Act**”), established the obligation of credit institutions to attend claims and complaints put forward by the users of credit institutions, and must channel them through a Customer Service Function, in accordance with Art. 29.

Pursuant to the wording of Art. 3 of the Financial Act, ECO Order /734/2004 of 11 March on customer service departments and customer ombudsmen of credit institutions (hereafter, “**the Order**”), the aforementioned obligation to approve a Regulation on Customer Protection (hereafter “**the Regulation**”) has been established, which regulates the activity and functions.

Furthermore, the Order establishes the criteria to be observed in order to equip said service or department with the necessary structure to comply with its functions and the general rules which have to govern regarding the appointment of its appointees; it regulates the guidelines to be observed regarding the processing and substantiation of the claims and complaints; and last but not least, it reflects what the minimum content of the Regulation shall be.

In accordance with the established in Art. 2 of the Order, all credit institutions, among others, are entities bound to the Regulation, as also the credit institutions

<p>Conforme a lo establecido por el artículo 2 de la Orden, serán sujetos obligados, entre otros, las entidades de crédito, así como las sucursales en España de las entidades de crédito que dispongan de domicilio social en otro estado. Además, según dispone el artículo 8 de la Orden, corresponderá al Director General de pbbSE aprobar el Reglamento para la Defensa del Cliente.</p> <p>La satisfacción del cliente es la principal prioridad de pbb AG, y para ello ha implementado a nivel de grupo (i) un “Corporate Office” cuya función es gestionar todas las reclamaciones que la entidad recibe, y (ii) un “Manual de tratamiento de reclamaciones del cliente del Grupo pbb” que se fundamenta en principios tales como eficacia, transparencia y análisis pormenorizado de la reclamación. Así pues, el presente Reglamento para la Defensa del Cliente no sólo se ha elaborado tomando en consideración los requisitos de la Ley Financiera, la Orden y demás disposiciones aplicables, sino también los valores y principios que representan la cultura pbb AG.</p>	<p>with registered office in other countries which have branches in Spain. Furthermore, according to Art. 8 of the Order, the Managing Director of pbbSE is the person responsible for the approval of the Regulation on Customer Protection. The client’s satisfaction is the main priority of pbb AG and for this reason it has implemented (i) a “Corporate Office” on a group level, whose role is to manage all claims received by the company, and (ii) a “Complaints Management Manual of pbb group”, which is based on values, such as effectiveness, transparency, as well as detailed analysis of the claim. Therefore, the present Regulation on Customer Protection has not only been elaborated taking into consideration the requirements of the Financial Act, the Order and other applicable provisions, but also the values and principles which represent the culture of pbb AG.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

TÍTULO I – DISPOSICIONES GENERALES

TITLE I – GENERAL PROVISIONS

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación	Article 1. Object and area of implementation
<p>1. El presente Reglamento regula la actividad y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de pbbSE, así como el procedimiento de tramitación de las reclamaciones que se presenten ante aquél.</p>	<p>1. The present Regulation controls the activity and functioning of the Customer Service Function of pbbSE, as well as the processing procedure of all claims submitted before such service.</p>
<p>2. El presente Reglamento será de aplicación a las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de pbbSE, esto es, cualquier persona física o jurídica que utilice los servicios y/o productos que oferta pbbSE.</p>	<p>2. The present Regulation shall apply regarding the claims and complaints submitted by the clients of pbbSE, i.e. any natural or legal person who uses the services and/or products offered by pbbSE.</p>

Artículo 2. Aprobación y verificación	Article 2. Approval and verification
1. Corresponderá al Director General de pbbSE aprobar el presente Reglamento.	1. It will be pbbSE's Managing Director's responsibility to approve this Regulation.
2. El presente Reglamento, así como sus posibles modificaciones posteriores, se someterán a la verificación del Banco de España, en virtud de lo dispuesto en el artículo 8.4 de la Orden ECO/734/2004.	2. This Regulation, as well as its future modifications shall be verified by the Bank of Spain by virtue of what is described in Art. 8.4 of the ECO Order /734/2004.
Artículo 3. Definiciones	Article 3. Definitions
1. A efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, tendrá la consideración de “ queja ” las presentadas por los clientes de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de pbbSE.	1. For the purpose of the present Regulation, “ complaint ” shall mean any complaint submitted by clients of financial institutions for delays, neglect or any other type of deficient act observed during the proper functioning of pbbSE.
2. Por su parte, se entenderá por “ reclamación ”, las presentadas por los clientes de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de pbbSE que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por pbbSE de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.	2. On the other, “ claim ” refers to those claims presented by clients of financial institutions who attempt to obtain the restitution of their interest or right, concrete facts referred to actions or failure of pbbSE, which may result in damages for those submitting the claims and which derive from alleged non-compliance by pbbSE of regulations on transparency and protection of the clientele, or of good practice and financial use.
3. Tendrán la consideración de “ buenas prácticas ” aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con los clientes de los negocios financieros.	3. “ Good practices ” are those that, without being imposed by contractual or supervisory regulations or constituting a financial use, are reasonably required for the responsible, diligent and respectful management of financial business customers.
4. Se consideran “ normas de transparencia y protección de la clientela ” aquellas que contienen preceptos específicos que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre estos y las entidades que les prestan servicios, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.	4. “ Transparency rules and client protection ” will be those which contain specific provisions that, having the purpose of protecting the legitimate interests of the clients, establish a compilation of specific obligations applicable to contractual relations between clients and the entities providing services to them, they require communication of the basic conditions of the operations and regulate certain aspects of its publicity, operating standards and information.

<p>5. A los efectos del presente Reglamento, no tendrán la consideración de quejas o reclamaciones las formuladas por quienes ostenten o hayan ostentado la condición de empleados de pbbSE y traigan causa directa o indirecta de su relación laboral, salvo aquellas que tengan su origen en operaciones mercantiles y comerciales (típicamente bancarias) con pbbSE.</p>	<p>5. For the purpose of this Regulation, claims and complaints do not include those submitted by employees or ex-employees of pbbSE, which relate directly or indirectly to their work relations, except those which are originated by commercial or business transactions (typically banking transactions) with pbbSE.</p>
<p>6. Por Cliente se entenderá a cualquier persona física o jurídica que utilice los servicios y/o productos que oferta pbbSE.</p>	<p>6. “Client” or “Customer” means any natural or legal person who uses the services and/or products offered by pbbSE.</p>

TÍTULO II – DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

TITLE II – CUSTOMER SERVICE FUNCTION

Artículo 4. Servicio de Atención al Cliente	Article 4. Customer Service Function
<p>1. El Servicio de Atención al Cliente de pbbSE es un área independiente de los servicios comerciales de la entidad. El Servicio de Atención al Cliente es un área creada por el Director General de pbbSE, y cuya función es tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes de pbbSE, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 de la Orden.</p>	<p>1. pbbSE’s Customer Service Function is an independent area of the rest of commercial services of the company/integrated. The Customer Service Function is an area created by the Managing Director of pbbSE, whose function is to process and resolve all complaints and claims submitted by pbbSE’s clients, in accordance with the provisions of Art. 4 of the Order.</p>
<p>2. En particular, le corresponderán a dicho Servicio de Atención al Cliente las siguientes funciones:</p> <p>a) Tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que cualquier cliente formule. La tramitación de tales quejas y reclamaciones deberá llevarse a cabo de conformidad con el procedimiento establecido en el TÍTULO III del presente Reglamento.</p> <p>b) Promover y velar por el cumplimiento de la normativa sobre protección de la clientela y buenas prácticas y usos financieros, asesorando a la Dirección General de pbbSE o a cualquier otra área sobre tales cuestiones, realizando igualmente propuestas y recomendaciones.</p> <p>c) Elaborar y elevar a los órganos</p>	<p>2. In particular, the Customer Service Function shall be responsible for the following functions:</p> <p>a) Processing and resolving claims and complaints submitted by any client. The filing of such claims and complaints shall be carried out according to the procedure established in TITLE III of the present Regulation.</p> <p>b) Promoting and ensure compliance with the client’s protection, good practice and financial use, advising the managing board of pbbSE or any other areas regarding those issues being equally able to submit proposals and recommendations.</p> <p>c) Drafting and submitting an annual report to the managing board of pbbSE and Corporate Office regarding incidents</p>

<p>directivos de pbbSE y al Corporate Office el informe anual sobre las incidencias sometidas a su conocimiento y cuantos otros le sean encomendados sobre materias relacionadas con su actividad.</p> <p>d) Atender y cursar los requerimientos efectuados por los Servicios de Reclamaciones del Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores en el ejercicio de sus funciones.</p>	<p>having come to their attention and any other tasks assigned to them in reference to their activity.</p> <p>d) Attending and circulating the requirements made by Claims Departments of the Bank of Spain and of the Spanish Securities & Exchange Commission in the performance of their duties.</p>
<p>3. El Servicio de Atención al Cliente de pbbSE dispondrá en todo momento de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. Así:</p> <p>a) Se asegurará de que el número de empleados que lo integren sea proporcional y adecuado al número de quejas y reclamaciones planteadas y al volumen de actividad de pbbSE.</p> <p>b) Se asegurará de que el personal que lo integre disponga de un conocimiento adecuado y actualizado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros. Para ello, pbbSE llevará a cabo acciones formativas sobre la normativa aplicable y sus actualizaciones.</p>	<p>3. The Customer Service Function of pbbSE will benefit at all times from appropriate human, material, technical and organizational resources in order to be able to comply with its functions, such as:</p> <p>a) Assuring that the number of service’s employees is proportional and adequate to the number of claims and complaints submitted, as well as to the volume of activity of pbbSE.</p> <p>b) Assuring that the customer service employees have adequate and updated knowledge of the transparency rules and customer protection of financial institutions. For this reason, pbbSE will carry out training sessions regarding the applicable regulation, as well as its updates.</p>
<p>Artículo 5. Titular del Servicio de Atención al Cliente</p>	<p>Article 5. Main Tasks of the Customer Service Function</p>
<p>1. El Servicio de Atención del Cliente estará liderado por un Titular del Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el “Titular del Servicio”), cuyas funciones serán:</p> <p>a) Organizar el funcionamiento del servicio, ordenar y dirigir los recursos humanos, y materiales para la eficaz gestión de los asuntos a él encomendados.</p> <p>b) Adoptar los planes y las medidas de formación necesarias para que el personal adscrito al mismo disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros, así como de las mejores prácticas bancarias que en cada momento sea conveniente adoptar.</p> <p>c) Llevar un registro de todas las quejas y reclamaciones planteadas por los clientes.</p>	<p>1. The main tasks of the Customer Service Function will be</p> <p>a) To organize the correct service performance, organize and direct human and material resources for an efficient handling of the issues entrusted in him.</p> <p>b) Adopting plans and measures in order to provide employees with the necessary training in order for the personnel to meet the required knowledge on transparency and client protection, as well as acquire the best banking practice, which may be convenient at any given moment.</p> <p>c) Listing every claim and complaint submitted by Clients.</p> <p>d) Adopting the necessary measures in order to attend and answer the requirements and requests of collaboration received from the supervising institutions</p>

<p>d) Adoptar las medidas oportunas a fin de que los requerimientos y las solicitudes de colaboración que se reciban de los servicios de reclamaciones de las instituciones supervisoras se cursen y contesten por vía telemática cuando dicha forma de comunicación sea la instada por dichos servicios o resulte conveniente.</p>	<p>online, whenever said mean of communication is the one recommended by said services or should be the most convenient.</p>
<p>Artículo 6. Causas de inelegibilidad, incompatibilidad y cese del Titular del Servicio</p>	<p>Article 6. Causes for ineligibility, incompatibility and dismissal of Customer Service Function</p>
<p>1. El Titular del Servicio será elegido por el Director General de pbbSE. La designación deberá recaer en un empleado de pbbSE que reúna la adecuada honorabilidad comercial y profesional y conozca o disponga de experiencia en materia de prácticas bancarias, normas sectoriales y códigos, prácticas y normas internas aplicables a la actividad de pbbSE, a fin de ejercer adecuadamente sus funciones.</p>	<p>1. The dedicated person of the Customer Service Function will be elected by the Managing Director of pbbSE. The appointment shall fall on a pbbSE employee, who shall meet the requirements of necessary -business and professional honorability, and shall know and shall have experience in banking practice, necessary sectoral rules, as well as be aware of codes, practices and applicable internal rules of pbbSE's activities, in order to duly carry out his/her functions.</p>
<p>2. Son causas de inelegibilidad para ser titular del Servicio las siguientes:</p> <p>a) Formar parte de los servicios comerciales u operativos de pbbSE, así como desempeñar tareas directivas.</p> <p>b) Desempeñar cargo de administrador o directivo en cualquier entidad de crédito ajena a pbbSE.</p> <p>c) Desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio de Atención al Cliente.</p> <p>d) Estar inhabilitado conforme a la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, mientras no haya concluido el período de inhabilitación fijado en la sentencia de calificación del concurso, o estar quebrado o concursado no rehabilitado en procedimientos concursales anteriores a la entrada en vigor de la referida ley.</p> <p>e) Contar con antecedentes penales por delitos contra el patrimonio, blanqueo de capitales, contra el orden socioeconómico y contra la Hacienda Pública y la</p>	<p>2. Reasons for not being eligible as dedicated person of the Customer Service Function</p> <p>a) Being part of commercial or operative services of pbbSE, as well as working in management.</p> <p>b) To be holding office as administrator or director of any financial institution other than pbbSE.</p> <p>c) To be holding political office or taking part in any other activity which could have a great public transcendence, or could affect in any way the image of the Customer Service Function.</p> <p>d) Being disqualified in accordance with Insolvency Law 22/2003 of 9 July while the disqualification period established by court judgment regarding the implementation of said Law.</p> <p>e) Having a criminal record for crimes against estate, money laundering, crimes of socioeconomic order and crimes against the tax authorities and social security, or having been sanctioned for infringement of the rules regarding banking, insurance or market, stock</p>

<p>Seguridad Social, o haber sido sancionado por infracción de las normas reguladoras del ejercicio de la actividad bancaria, de seguros o del mercado de valores, o de protección de los consumidores.</p> <p>f) Ser objeto de investigaciones relevantes y fundadas, tanto en el ámbito penal como administrativo, sobre alguno de los hechos mencionados en la letra e).</p>	<p>market activities, or consumer protection.</p> <p>f) Being investigated for events mentioned in above stated letter e) for crimes committed in the criminal as well as in the administrative field.</p>
<p>3. Son causas de incompatibilidad para ser Titular del Servicio el desempeño de cualquier función ejecutiva, comercial u operativa de las que le correspondan dentro de la entidad en la que se integra el Servicio o el hecho de que de manera generalizada y continuada en el tiempo concurren en él cualesquiera otras circunstancias que mermen su imparcialidad e independencia para el adecuado ejercicio de sus funciones.</p>	<p>3. Having any executive, commercial or operative role within the company which integrates the Service, or the fact that any other circumstance which in a general and continued manner concur with any other circumstances, which would undermine his / her impartiality and independence in order to exercise his functions adequately, makes it impossible to hold the position of Customer Service Function.</p>
<p>4. El cese del Titular del Servicio será acordado por el Director General de pbbSE en los siguientes casos:</p> <p>a) Concurrencia de una causa de inelegibilidad sobrevenida.</p> <p>b) Cese de vinculación laboral con pbbSE.</p> <p>c) Grave incumplimiento de sus deberes.</p> <p>d) Renuncia.</p>	<p>4. The termination of the dedicated person of the Customer Service Function will be agreed on by the Managing Director of pbbSE in the following cases:</p> <p>a) Turnout of a cause of supervening ineligibility.</p> <p>b) Termination of business relationship with pbbSE.</p> <p>c) Severe breach of his / her duties.</p> <p>d) Resignation.</p>
<p>Artículo 7. Duración del cargo de Titular del Servicio y comunicación al Banco de España</p>	<p>Article 7. Duration of office dedicated person of Customer Services Function and communication with the Bank of Spain</p>
<p>1. La duración del cargo de Titular del Servicio será de dos (2) años. La renovación del cargo se producirá automáticamente sin necesidad de nuevo nombramiento. No hay limitación alguna en el número de veces en que el Titular del Servicio pueda ser renovado.</p>	<p>1. The duration in office the dedicated person of Customer Services Function will be two (2) years. The renewal of such position will happen automatically without having to reappoint him/her. There is no limit whatsoever on how many times the dedicated person may be reappointed.</p>
<p>2. La designación del Titular del Servicio será inmediatamente comunicada al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España.</p>	<p>2. The appointment of the dedicated person of Customer Service Function will be immediately communicated to the Department of Market Conduct and Claims of the Bank of Spain.</p>

TÍTULO III – TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

TITLE III – PROCESSING AND RESOLUTION OF CLAIMS AND COMPLAINTS

Artículo 8. Iniciación	Article 8. Initiation
<p>La presentación de una queja o reclamación por parte de un cliente de pbbSE dará lugar a la iniciación del oportuno procedimiento que se sustanciará de acuerdo con las reglas previstas en el presente Título.</p>	<p>The filing of a claim or complaint by a client of pbbSE will start a procedure, which will be substantiated according to the rules stated in this Title.</p>
Artículo 9. Contenido de las quejas y reclamaciones, forma y lugar de presentación	Article 9. Content of claims and complaints, form and place of the filing
<p>1. La presentación de quejas y reclamaciones podrá hacerse personalmente o mediante representación en soporte papel, por correo postal o por correo electrónico. La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos ha de permitir dejar constancia del contenido de la queja o reclamación, así como de la identidad del cliente y destinatario, y ha de permitir la lectura, impresión y conservación de los documentos.</p> <p>Si la presentación de la queja o reclamación se efectuase personalmente en papel, ésta se habrá de entregar en las cuáquera de las oficinas de pbbSE.</p> <p>Si la presentación de la queja o reclamación se efectuase por correo electrónico, se utilizará la dirección de correo electrónico habilitada a este fin.</p>	<p>1. The filing of the claim and complaint could be done personally or by way of representation in hard-copy, by postal mail or by e-mail. The use of IT resources, electronic or telematics means has to allow the leaving of record of the claim or complaint filed, as well the identity of the client and recipient and has to allow its reading, printing and preservation of the documents.</p> <p>Should the filing of the claim or complaint take place in person, said claim or complaint shall be filed at any pbbSE office.</p> <p>If the complaint or claim is filed by e-mail, the e-mail address provided for this purpose shall be used.</p>
<p>2. Las quejas y reclamaciones deberán presentarse por escrito y deberán contener, al menos, los siguientes elementos:</p> <p>a) Nombre, apellidos y domicilio del cliente y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.</p> <p>b) Descripción clara, precisa y detallada de los hechos que fundamentan la queja o reclamación.</p> <p>c) Identificación de las personas,</p>	<p>2. All claims and complaints shall be filed in writing and shall contain, at least, the following elements:</p> <p>a) Name, surname and domicile of the Client and the person he/she represents, shall that be the case, ID for all natural persons and details referring to the public registry for legal entities.</p> <p>b) Clear and detailed description of the facts underlying the claim or complaint.</p> <p>c) ID of people, services or departments, which have intervened in the events, which lead to the claim or complaint.</p>

<p>servicios o departamentos que hayan intervenido en los hechos de los que nace la queja o reclamación.</p> <p>d) La concreción del derecho subjetivo o interés legítimo cuya restitución u observancia se reclama y, en su caso, la pretensión concreta que dirige.</p> <p>e) Declaración de que el reclamante no tiene conocimiento de que la pretensión objeto de queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.</p> <p>f) Lugar, fecha y firma.</p>	<p>d) The realization of the subjective right or legit interest whose restitution or observance is claimed and –shall it be the case – the specific claim it addresses.</p> <p>e) Declaration that the claimant has no knowledge that the object of the claim or complaint may be substantiated by means of a administrative, arbitral or judicial proceeding.</p> <p>f) Place, date and signature.</p>
<p>3. Junto con el escrito deberán presentarse cuantos documentos sirvan de base para la pretensión concreta esgrimida en la queja o reclamación.</p>	<p>3. Together with the written statement, any documents that serve as a basis for the specific claim made in the complaint or claim must be submitted.</p>
<p>4. Si el medio de presentación de la queja o reclamación es telemático, deberá asimismo incluirse la dirección de correo o buzón electrónico del interesado. En este caso, se entenderá que el cliente tiene preferencia por este medio de comunicación, remitiéndose por tanto las comunicaciones y notificaciones que se envíen por este mismo medio a la dirección indicada hasta la terminación del procedimiento, incluida la decisión con la que concluya, salvo que el interesado manifieste expresamente lo contrario en cualquier momento durante la tramitación del procedimiento. Asimismo, se entenderá que la dirección de correo o buzón electrónico se mantiene invariable en tanto no se notifique otra nueva por parte del cliente, surtiendo efectos las notificaciones que se cursen a la dirección inicialmente comunicada.</p>	<p>4. If the claim or complaint is filed by telematics means, an e-mail address of the party filing the claim must be included. In this case, it shall be understood that the client prefers this mean of communication, so all communications and notifications shall be sent by the same means until the end of the procedure, including the final decision, unless the interested party expressly states the contrary at any given time during the course of the proceeding. Also, it is understood that the e-mail address continues to be the same unless otherwise stated by the client, making all communications to the e-mail address given initially effective.</p>
<p>Artículo 10. Plazo de presentación</p>	<p>Article 10. Submission deadline</p>
<p>El cliente dispondrá de un plazo de dos (2) años para presentar su queja o reclamación a contar desde la fecha en que éste hubiera tenido conocimiento de los hechos o circunstancias que motivan tal queja o reclamación.</p>	<p>The client will have a period of two (2) years to present his complaint or claim starting from the date in which he had knowledge of the facts or circumstances that motivate such complaint or claim.</p>
<p>Artículo 11. Admisión a trámite</p>	<p>Article 11. Admission Process</p>
<p>1. El Servicio de Atención al Cliente registrará la entrada de la queja o reclamación del cliente y procederá a la apertura del correspondiente expediente</p>	<p>1. The Customer Service Function will record the entry of the complaint or claim of the customer and proceed to the opening of the corresponding file as soon</p>

<p>tan pronto como la hubiera recibido directamente del cliente reclamante o del área o departamento de pbbSE ante el cual el cliente reclamante la hubiese formulado. En este caso, el área impactada quedará obligada a informar al cliente de que su queja o reclamación se traslada al Servicio de Atención al Cliente para su consideración, junto todo el soporte documental, en soporte papel o electrónico.</p>	<p>as it has received directly from the customer claimant or the area or department of pbbSE to which the customer claimant had formulated it. In this case, the affected area will be obliged to inform the Client that his claim or complaint is being transferred to the Customer Service Function for its consideration, together with all its annexures, whether the annexures are in paper or electronic form.</p>
<p>2. A efectos del cómputo del plazo máximo de resolución del expediente, se tendrá por fecha de iniciación la fecha de recepción del escrito que contenga la queja o reclamación presentada directamente ante el Servicio de Atención al Cliente, la fecha de recepción en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin o la fecha de recepción en la oficina de pbbSE.</p>	<p>2. For the purpose of calculating the maximum time for the closure of the file, the date of filing the claim before the Customer Service Function at their e-mail address or the date of filing it with the offices of pbbSE, will be taken as the initial date.</p>
<p>3. 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 reclamante para completar la documentación remitida 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. En este caso, se interrumpirá el plazo máximo de duración del procedimiento durante el periodo comprendido entre la remisión de la solicitud de subsanación de la queja o reclamación al interesado y la recepción de dicha subsanación por pbbSE. El archivo de la queja o reclamación si el reclamante no subsanase en plazo las omisiones que impidieron una tramitación inicial no impedirá la posibilidad de que el interesado pueda abrir en el futuro un expediente sobre los mismos hechos.</p>	<p>3. Should there not be sufficient proof of the identity of the claimant, or should the facts not be clear in the claim or complaint, the claimant would be required to complete the filed documents within 10 natural days, reminding him/her that should he not comply with the request, the claim or complaint would be closed without further ado. In this case, the maximum processing time will be interrupted for as long as the request for correcting the claim or complaint and the reception of such correction by pbbSE. The closing of a claim of complaint should the claimant not file a correction in time does not mean that the claimant may not file a future claim regarding the same facts.</p>
<p>4. 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 los que no se concrete el motivo de la queja o</p>	<p>4. A claim or complaint may only be dismissed in the following cases: a) When essential facts to the procedure are omitted, including the scenarios where a motive is not specified in the claim or complaint. b) When the object of the claim or</p>

<p>reclamación.</p> <p>b) Cuando la queja o reclamación tenga por objeto acciones que sean competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales; o cuando ésta se encuentre pendiente de resolución o litigio.</p> <p>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 a intereses o derechos reconocidos de los Clientes.</p> <p>d) En los supuestos en los que se reproduzcan quejas o reclamaciones anteriores ya resueltas presentadas por el mismo cliente y en relación a los mismos hechos.</p> <p>e) Cuando se interponga la queja o reclamación fuera de plazo. A estos efectos, el plazo para presentar la queja o reclamación consta regulado en el artículo 10 del presente Reglamento.</p>	<p>complaint are actions that fall under the jurisdiction of the administrative, arbitral or judicial bodies, or when said claim is pending resolution or dispute.</p> <p>c) When the facts, reasons and requests object of the claim of complaint do not relate to specific operations or to the Client's interests or rights.</p> <p>d) In cases where the claims or complaints have been filed by the same client and have been resolved in relation to the same facts.</p> <p>e) When the claim or complaint is filed out of time. For that purpose, the deadline for lodging a complaint or claim is laid down in Article 10 of this Regulation.</p>
<p>5. La decisión de inadmisión será comunicada por escrito al interesado por el Servicio de Atención al Cliente en un plazo que no exceda de diez (10) días naturales, a fin de que alegue lo que a su derecho o interés convenga. Si el interesado no formula alegaciones o si las formuladas no desvirtúan la inadmisibilidad advertida inicialmente, se le comunicará la decisión final adoptada. En todo caso, la comunicación con el interesado se realizará de forma motivada, en un lenguaje claro y comprensible.</p>	<p>5. The decision to not accept a claim or complaint will be communicated in writing to the interested party by the Customer Service Function within a period of time not exceeding ten (10) natural days, in order for the claimant to plead what is in his/her best interest. Should the claimant not argue his/her case or should the arguments not undermine the inadmissibility informed of initially, the claimant will be notified of the final decision. In any case, the communication with the interested party shall be carried out in a reasoned manner and shall be made in a clear and accessible wording.</p>
<p>6. Inmediatamente después de acordar la admisión a trámite, se notificará esta circunstancia al interesado, informándole de que el plazo máximo para la resolución del expediente se computará desde la fecha de recepción del escrito que contenga la queja o reclamación en cualquiera de los medios definidos en el apartado segundo del presente artículo.</p>	<p>6. Immediately after the admission of the claim or complaint, the interested party will be duly informed of the maximum time to resolve the case will be counted from the date of reception of the claim or complaint by any of the means described in point 2 of the present article.</p>
<p>Artículo 12. Tramitación</p>	<p>Article 12. Processing</p>
<p>1. Una vez admitida a trámite la queja o</p>	<p>1. Once the claim or complaint has been</p>

<p>reclamación, el Servicio de Atención al Cliente recabará cuantos informes, aclaraciones, opiniones, pruebas e información adicional considere relevantes para poder fundar la resolución que ponga fin al expediente, ya sea tanto del propio cliente reclamante como de las propias áreas o departamentos de pbbSE. Todos los departamentos de pbbSE deberán suministrar la información requerida por el Servicio de Atención al Cliente y colaborar con el citado Servicio para el adecuado cumplimiento de sus funciones.</p>	<p>admitted to process, the Customer Service Function will gather as many reports, clarifications, opinions, proof and additional information as it may consider necessary in order to justify the resolution bringing an end to the file, may it be requesting more information from the claimant, or pbbSE's own areas or departments. All of pbbSE's department shall supply the Customer Service Function with its requested information and collaborate with said service in order to ensure an appropriate functioning of its duties.</p>
<p>2. Los documentos, en soporte papel o electrónico, en los que se recojan las diligencias y trámites practicados y la información obtenida durante la instrucción del procedimiento se incorporarán al expediente.</p>	<p>2. The documents, in hard-copy or electronic format, in which the diligences and procedures carried out and the information obtained during the instruction of the procedure are collected, shall be incorporated into the file.</p>
<p>3. 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 tramitar la primera, comunicándose así al reclamante.</p>	<p>3. When there is knowledge of the simultaneous processing of a complaint or claim and of an administrative, arbitral or judicial procedure on the same matter, the Customer Service Function must abstain from processing the first one, thus communicating it to the claimant.</p>
<p>4. Si antes o durante el proceso de tramitación se plantearen conflictos de interés que afecten al personal adscrito al Servicio de Atención al Cliente en alguna queja o reclamación o con ocasión del ejercicio de las restantes funciones que tiene encomendadas, se pondrán de manifiesto por el Titular del Servicio de manera inmediata al Director General de pbbSE y al "Corporate Office", adoptándose las medidas que sean necesarias para salvaguardar la imparcialidad e independencia en el desempeño de sus cometidos. En todo caso, deberá quedar constancia ante dichos órganos tanto de la comunicación de la existencia del conflicto de interés como de las medidas acordadas para salvaguardar la imparcialidad e independencia en la resolución o actuación concreta que se adopte.</p>	<p>4. If before or during the processing period a conflict of interest may arise with any of the claims of complaints, which could affect employees of the Customer Service Function or with the exercise of the remaining functions, those will be revealed immediately to the Managing Director of pbbSE and the "Corporate Office", adopting all necessary measures in order to protect the impartiality and independence to perform his/her duties. In any case, the existence of a conflict of interest, as well as the agreed measures to safeguard the impartiality and independence should be recorded before said bodies.</p>
<p>Artículo 13. Plazo máximo de</p>	<p>Article 13. Maximum resolution time</p>

resolución	
<p>La duración del procedimiento de tramitación de las quejas y reclamaciones, que comenzará a computar desde la fecha de recepción en el Servicio de Atención al Cliente, en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin o en cualquier oficina abierta al público, deberá ajustarse a los siguientes plazos:</p> <p>a) Dos meses (2), con carácter general.</p> <p>b) Un mes (1), en el caso de que el reclamante sea un consumidor, entendiéndose por tal la persona física que actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.</p> <p>c) Quince (15) días hábiles, en el caso de que la queja o reclamación esté relacionada con los derechos y obligaciones derivadas de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.</p> <p>d) Por servicios de pago se entenderán aquéllos que figuran recogidos en el artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, pudiendo citar, entre otros, los siguientes: (i) servicios que permiten el ingreso o retirada de efectivo en una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de una cuenta de pago; (ii) ejecución de órdenes de pago, incluida la transferencia de fondos; (iii) ejecución de operaciones de pago cuando los fondos estén cubiertos por una línea de crédito abierta; (iv) emisión de instrumentos de pago o adquisición de operaciones de pago; (v) envío de dinero; (vi) servicios de iniciación de pagos; (vii) servicios de información sobre cuenta.</p> <p>e) En situaciones excepcionales, cuando pbbSE no pueda ofrecer una respuesta en el plazo de quince (15) días hábiles por razones ajenas a su voluntad, enviará una respuesta provisional, en la que indicará claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especificará el plazo en el cual el</p>	<p>The duration of the procedure regarding the processing of the claims and complaints will start with its reception by the Customer Service Function at the enabled e-mail address given for this purpose or at any office open to the public, shall adjust to these deadlines:</p> <p>a) Generally, (2) two months.</p> <p>b) One (1) month, in cases where the claimant is a consumer, meaning that the natural person is acting unrelated to his/her commercial, entrepreneurial activity, job or profession.</p> <p>c) 15 working days, in the case where the claim or complaint is related to the rights and obligations derived from Title II and III of Royal Decree – Law 19/2018 of 23 November regarding payment services and other urgent measures regarding financial matters. Payment services shall be understood to be those included in article 1.2 of Royal Decree-Law 19/2018, and may include, among others, the following: (i) services that allow the deposit or withdrawal of cash into a payment account and all operations necessary for the management of a payment account; (ii) execution of payment orders, including the transfer of funds; (iii) execution of payment operations when the funds are covered by an open credit line; (iv) issuance of payment instruments or acquisition of payment transactions; (iv) money remittance; (vi) payment initiation services; (vii) account information services.</p> <p>In exceptional situations, when pbbSE may not be able to offer an answer within 15 working days for reasons beyond its control, it will send an interim response, clearly stating the motives of said delay and will specify a deadline in which the claimant will receive a final answer, which will in no case exceed a month.</p>

<p>reclamante recibirá la respuesta definitiva, que en ningún caso excederá de un mes.</p>	
<p>Artículo 14. Terminación del procedimiento</p>	<p>Article 14. Termination of the procedure</p>
<p>1. El procedimiento concluirá con la oportuna decisión, que será remitida al reclamante en papel o por correo electrónico y deberá ser firmada por el Titular del Servicio u otra persona autorizada al efecto. La decisión, que deberá ser motivada, contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada haciendo expresa referencia a las cláusulas contractuales, normas generales o sectoriales, buenas prácticas y normas de transparencia bancaria o usos financieros en que se funde. Si el Servicio de Atención al Cliente se apartase de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen. Cuando sea estimatoria respecto de las pretensiones del interesado, delimitará los derechos e intereses legítimos afectados y, en su caso, el modo en que deberá procederse para su restitución o restablecimiento. En este último caso, las áreas o departamentos afectados por la decisión quedarán vinculados por lo que en ella se establezca y deberán ejecutarla de manera inmediata. En todo caso, en la medida en que Deutsche Pfandbriefbank AG dispone de un “Corporate Office” que gestiona las reclamaciones que pueda recibir a nivel de grupo, el Titular del Servicio informará al “Corporate Office” del curso del procedimiento que siga la queja o reclamación.</p>	<p>1. The procedure will end with a proper decision, which will be sent in hard-copy or by e-mail and should be signed by the Customer Service Function or any other authorized person. The decision, which shall be reasoned, shall contain clear conclusions on the request made, with express reference to the contractual clauses, general or sectoral rules, good practices and rules on banking transparency or financial uses on which it is based. If the Customer Service Function deviates from the criteria set out in previous similar cases, the reasons justifying this must be provided. When the decision favors the interested party, the affected rights and legitimate interests will be restricted, and – shall it be the case- the means in which it shall be conducted for its restitution of reestablishment. In the latter case, the areas or departments affected by the decision will stay linked by what is stated in the decision and will be executed immediately. In any case, to the extent that pbb AG provides a “Corporate Office”, which manages claims it may receive on a group level, the Head of Customer Service will inform the “Corporate Office” of the course of the claim of complaint.</p>
<p>2. Las decisiones que pongan fin al procedimiento incoado con ocasión de la presentación de una queja o reclamación deberán ser notificadas al interesado en el plazo máximo de diez días naturales contados desde la fecha en que se dicten. Tales decisiones se comunicarán al interesado utilizando un lenguaje claro y comprensible.</p>	<p>2. The decisions, which shall put an end to the proceeding initiated by the filing of a claim or complaint shall be notified to the interested party within a maximum of ten (10) natural days, counting from the date in which said decisions are taken. These decisions will be communicated to the interest party using a clear and accessible language.</p>
<p>3. Las decisiones advertirán al interesado</p>	<p>3. The decisions shall advise the interested</p>

<p>del derecho que le asiste de reproducir su pretensión ante los servicios de reclamaciones de las instituciones supervisoras que corresponda por razón de la materia en caso de no estar conforme con los términos de la decisión que se adopte.</p> <p>No obstante, en el caso de que el reclamante sea consumidor, entendiéndose por tal la persona física que actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, dispondrá de un año.</p>	<p>party of his right to reproduce his claim before the complaint services of the supervisory institutions concerned on the basis of the matter if he does not agree with the terms of the decision to be taken. However, in the event that the claimant is a consumer, understood as the natural person acting for a purpose outside his trade, business, office or profession, shall have one (1) year.</p>
<p>4. El reclamante podrá también acudir al servicio de reclamaciones de la institución supervisora competente, es decir, al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España y/o a la Oficina de Atención al Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores no solo en caso de disconformidad con la resolución dictada por el Servicio de Atención al Cliente, sino también transcurridos los plazos mencionados en el artículo trece (13) sin que dicho Servicio emita su resolución.</p> <p>Si el reclamante fuese consumidor, habrá de formular la reclamación ante el servicio de reclamaciones competente antes de que transcurra un año desde que se formuló la reclamación o queja ante el Servicio de Atención al Cliente de pbbSE, lo cual, en su caso, se comunicará al reclamante en la resolución que llegue a dictarse.</p>	<p>4. The claimant may also resort to the competent claims service of the supervisory institution, in other words, the Market Conduct and Complaints Department of the Bank of Spain and/or the Investor Service Office of the Spanish Securities & Exchange Commission, not only in the case of disagreeing with the resolution provided, but also after the deadline mentioned in Article 13 has expired, without said service has rendered a resolution.</p> <p>Should the claimant be a consumer, the claim would have to be filed before the competent claims service before the deadline of one (1) year has expired since the filing of the claim or complaint within pbbSE's Customer Service Function, which, as the case may be, will be communicated to the claimant in the decision to be rendered.</p>
<p>5. El cliente no estará obligado a aceptar las decisiones adoptadas por el Servicio de Atención al Cliente y podrá ejercitar las actuaciones administrativas y judiciales que considere oportunas en relación con los hechos que son objeto de la queja o reclamación.</p> <p>Por el contrario, las decisiones del Servicio de Atención al Cliente son vinculantes y directamente ejecutables para pbbSE. El servicio o departamento encargado de adoptar las medidas necesarias informará al Servicio de Atención al Cliente. En todo caso, ello no impedirá a pbbSE ejercer las acciones legales que le asistan para salvaguardar</p>	<p>5. The client is not obligated to accept the decisions rendered by the Customer Service Function and may exercise his / her rights he / she might deem appropriate regarding the events object of the claim or complaint.</p> <p>On the contrary, the decisions rendered by the Customer Service Function are binding and directly enforceable for pbbSE. The department in charge of adopting the necessary measures will inform the Customer Service Function. In any case, that will not prevent pbbSE to take legal actions in order to safeguard its rights and legitimate interests.</p>

sus derechos e intereses legítimos.	
Artículo 15. Allanamiento y desistimiento	Article 15. Assumption and withdrawal
1. Si a la vista de la queja o reclamación y la información que obre en el expediente, el Servicio de Atención al Cliente considera que debe rectificarse la situación con el reclamante a plena satisfacción de éste, se acordará el oportuno allanamiento justificándose documentalmente y notificándose a la instancia competente.	1. If, in view of the complaint or claim and the information contained in the file, the Customer Service Function considers that the situation should be rectified with the complainant to the complainant's full satisfaction, the appropriate terms will be agreed upon, with documentary justification and notification to the competent authority.
2. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la terminación inmediata del procedimiento en lo que al interesado se refiere. No obstante lo anterior, si el titular del Servicio de Atención al Cliente lo considerara oportuno, por favorecer el cumplimiento de las normas aplicables, las buenas prácticas y transparencia bancaria o los usos financieros, acordará, desde el punto de vista interno, la continuación del procedimiento en el marco de su función protectora de la transparencia bancaria, de los clientes de pbbSE y las buenas prácticas y los usos financieros acordando en la decisión que se dicte las medidas que considere oportunas a tal efecto.	2. The interested parties may withdraw its claims and complaints at any given time. The withdrawal will lead to the immediate termination of the proceeding with regard to the interested party. Notwithstanding the foregoing, if the Customer Service Function considers it appropriate in order to comply with the applicable rules, good practice, financial transparency or financial practice, he/she will agree –from an internal point of view- to continue with the proceeding within the framework of his protective functions regarding the banking transparency, of the clients of pbbSE and the good practice and financial practice rendering a decision he/she may consider appropriate to that effect.

TÍTULO IV - INFORME ANUAL

TITLE IV – ANNUAL REPORT

Artículo 16. Informe anual del Servicio de Atención al Cliente	Article 16. Annual report of the Customer Service Function
1. El Servicio de Atención al Cliente elaborará un informe anual que contendrá, al menos, los siguientes apartados: a) Principales normas y resoluciones jurisdiccionales y administrativas promulgadas o adoptadas relativas a la defensa de los clientes de los servicios financieros, a la transparencia en las operaciones financieras o a las buenas prácticas bancarias. b) Medios y recursos humanos, materiales, informáticos y de todo orden	1. The Customer Service Function will elaborate an annual report, which will include at least the following sections: a) Key rules and jurisdictional and administrative rulings enacted or adopted relating to the defense of financial services clients, transparency in financial transactions or good banking practice. b) Means and human, material and IT and any other resources made available to the service during the current year in order to perform its duties.

<p>de que ha dispuesto el Servicio en el año en curso para el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>c) Descripción del funcionamiento del departamento en el último año natural indicando las principales incidencias acaecidas.</p> <p>d) Estadística de las quejas y reclamaciones recibidas, las admitidas, las estimadas, distinguiendo entre las estimadas en todo o en parte, las que posteriormente se han remitido a los servicios de reclamaciones de las instituciones supervisoras así como cualquier otra que se considere relevante, comparando las cifras del año en curso con las de los años anteriores.</p> <p>e) Relación de las causas que con mayor frecuencia dan lugar a la inadmisibilidad de las quejas y reclamaciones; motivos y cuestiones más frecuentemente planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías reclamadas o importes afectados medios.</p> <p>f) Descripción de los criterios generales contenidos en las decisiones.</p> <p>g) Relación de propuestas y recomendaciones para reforzar la protección de los clientes, evitar futuras quejas y reclamaciones, reforzar la transparencia y las buenas prácticas bancarias y contribuir el mejor y más riguroso cumplimiento de las normas que resulten de aplicación a la actividad de pbbSE.</p> <p>h) Información relativa al grado de cumplimiento o asunción de las recomendaciones formuladas en los ejercicios anteriores.</p>	<p>c) Description of the functioning of the department during the last natural year indicating the main incidents.</p> <p>d) Statistics on complaints and claims received, those admitted, those estimated, distinguishing between those estimated entirely or partially, those that have subsequently been sent to the claims services of the supervisory institutions, as well as any other considered relevant, comparing the figures for the current year with those of previous years.</p> <p>e) List of the causes most frequently giving rise to the inadmissibility of complaints and claims; reasons and issues most frequently raised in complaints and claims and amounts claimed or average amounts affected.</p> <p>f) Description of the general criteria contained in the decisions.</p> <p>g) Relation of proposals and recommendations in order to enforce the protection of clients, avoid future claims and complaints, strengthen the transparency and good banking practice and contribute in a better and stricter way compliance with the rules resulting from the enforcement of pbbSE's activities.</p> <p>h) Information related to the extent of compliance or assumption of recommendations stated in prior exercises.</p>
<p>2. El informe correspondiente a cada año natural será elevado al Director General de pbbSE dentro del primer trimestre del año siguiente.</p>	<p>2. The report corresponding to each natural year will be sent to the Managing Director of pbbSE within the first quarter of the following year.</p>

TÍTULO V – DEBERES DE INFORMACIÓN

TITLE V – DUTIES AND INFORMATION

Artículo 17. Deberes de información	Article 17. Duty to inform
<p>pbbSE pondrá a disposición de sus clientes, tanto en sus oficinas como en su web, si es que fuese posible celebrarse un contrato por medios telemáticos la siguiente información para que puedan presentar las quejas y reclamaciones que se regulan en el presente Reglamento:</p> <p>a) La existencia de un Servicio de Atención al cliente, que puede ser localizado en las oficinas pbbSE o por correo electrónico.</p> <p>b) La obligación por parte de pbbSE de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes en los plazos establecidos en el artículo 13 del Reglamento. el plazo de dos (2) meses desde su presentación.</p> <p>c) La posibilidad de formular una reclamación o queja ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, después de haber agotado la vía de resolución del Servicio de Atención al Cliente de pbbSE, haciendo constar tanto su dirección postal como electrónica.</p> <p>d) El presente Reglamento para la Defensa del Cliente.</p> <p>e) Referencias a las normas reguladoras de la transparencia y protección de los servicios financieros en general.</p>	<p>pbbSE will make available to its clients the following information in its offices as well as on its web page – in case a contract could be rendered by telematic means – the following information in order for the clients to be able to file complaints and claims, regulated in the present Regulation:</p> <p>a) The existence of a Customer Service Function which may be located at the pbbSE offices or via email.</p> <p>b) pbbSE’s obligation to attend and resolve the claims and complaints presented by its clients within the time limits laid down in Article 13 of the Regulation.</p> <p>c) The possibility to formulate a claim or complaint before the Market Conduct and Complaints Department of the Bank of Spain and the Spanish Securities & Exchange Commission after having exhausted the means of resolution of pbbSE’s Customer Service Function, stating his/her postal, as well as his/her e-mail address.</p> <p>d) The present Regulation on Customer Protection.</p> <p>e) References to the regulatory rules of transparency and protection of the financial services in general.</p>

ANNEX

Los datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente de pbbSE se pueden encontrar en la página web de Deutsche Pfandbriefbank AG siguiendo el siguiente enlace:

<https://www.pfandbriefbank.com/en/complaints/pbbse-customer-service-function.html>

The contact information of the pbbSE Customer Service Function can be found on the website of Deutsche Pfandbriefbank AG by following this link

<https://www.pfandbriefbank.com/en/complaints/pbbse-customer-service-function.html>