

**Reglamento para la defensa de los clientes y usuarios financieros de LexxBan**

LexxBan, con el fin de garantizar la defensa de sus clientes y usuarios, dispone de un servicio de atención al cliente cuyo funcionamiento está regulado en el presente reglamento.

**Título I. Objeto y ámbito de aplicación**

Artículo 1. Objeto

Artículo 2. Ámbito de aplicación

**Título II. El servicio de atención al cliente (SAC)**

**Capítulo I - Misión, estructura y titular**

Artículo 3. Misión

Artículo 4. Estructura básica del SAC

Artículo 5. Titular del SAC

**Capítulo II - Tramitación de quejas y reclamaciones**

Artículo 6. Finalidad

Artículo 7. Presentación de quejas y reclamaciones

Artículo 8. Admisión a trámite

Artículo 9. Tramitación

Artículo 10. Fin del procedimiento

Artículo 11. Notificación

**Título III. Aprobación y modificación del reglamento**

Artículo 12. Aprobación del reglamento

Artículo 13. Modificación del reglamento

## **Título I. Objeto y ámbito de aplicación**

### **Artículo 1. Objeto**

El presente reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente (en adelante, SAC), con la finalidad de que preste los servicios determinados en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras; con sujeción a los principios de transparencia, independencia, eficacia, coordinación, rapidez y seguridad.

### **Artículo 2. Ámbito de aplicación**

El SAC entenderá, de acuerdo con los requisitos y las limitaciones descritas en el presente reglamento<sup>1</sup>, de las reclamaciones y quejas que presenten los clientes y usuarios de LexxBan.

Se entiende por quejas las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados a los clientes y usuarios por LexxBan y presentadas por las tardanzas, desatenciones, o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento.

Se entiende por reclamaciones las presentadas por los clientes y usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos, actos o contratos referidos a acciones u omisiones de LexxBan que supongan, para quien las formula, un perjuicio de sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Se entiende por cliente de servicios financieros de LexxBan a este reglamento quien esté directamente relacionado jurídicamente con cualquiera de las sociedades del grupo.

(1) Ver artículo 8.3 y 12.2 del presente reglamento.

Se entiende por usuario de servicios financieros de LexxBan quien utilice, incluso ocasional o aisladamente, cualquiera de los servicios financieros de LexxBan.

Se entiende por normas de transparencia y protección de la clientela aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades financieras relacionadas en el párrafo segundo de este número y que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

Se entiende por buenas prácticas bancarias 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 la clientela de los negocios financieros.

Las quejas y reclamaciones de los usuarios y clientes deberán deducirse respecto de las relaciones financieras adheridas al SAC de LexxBan y en defensa de sus derechos e intereses legítimos derivados de las normas legales vigentes al tiempo de producirse los hechos, actos o contratos (incluidas las normas de transparencia, como las Circulares del Banco de España), de las disposiciones contractuales, así como de las buenas prácticas y usos bancarios.

Las quejas y reclamaciones deberán referirse a hechos, actos o contratos ocurridos, producidos y/o pactados y habrán de presentarse antes de que hayan transcurrido dos (2) años desde la fecha en que el cliente o usuario de servicios financieros de LexxBan, tuvo conocimiento de los mismos.

**Título II. El servicio de atención al cliente (SAC)**

**Capítulo I - Misión, Estructura y Titular**

**Artículo 3. Misión**

El SAC tiene como misión la protección de los derechos e intereses legítimos de los clientes y usuarios de los servicios financieros prestados por LexxBan. En el cumplimiento de esa misión atenderá las quejas y reclamaciones que le presenten y asesorará a los clientes, usuarios, y directivos y empleados de LexxBan sobre los derechos en materia de transparencia y protección de la clientela.

**Artículo 4. Estructura básica del SAC**

La estructura orgánica establecida garantiza que el SAC tome sus decisiones de manera autónoma evitándose conflictos de interés.

El SAC se integra en la Dirección de Cumplimiento Normativo de la entidad, con independencia y autonomía de los servicios comerciales y operativos de LexxBan.

El SAC, para el cumplimiento de sus fines, debe disponer de los recursos técnicos, organizativos, materiales y humanos necesarios para el desarrollo de su función con sujeción a los principios de transparencia, independencia, eficacia, coordinación, rapidez y seguridad que se detallan en el artículo 6 de la Orden.

Todos los miembros del SAC guardarán secreto de cuantos datos e informaciones reciban en el desempeño de sus funciones y no podrán utilizarlos en beneficio propio, ni facilitarlos a terceros, sin perjuicio de las obligaciones de transparencia e información que imponga la legislación vigente. Desempeñarán sus funciones evitando los conflictos de interés, comunicándolos, en todo caso, al superior jerárquico, si no fueran evitables absteniéndose de conocer del asunto y cediendo la competencia a otro miembro del SAC.

Existirá conflicto de interés cuando la queja o reclamación se refiera a hechos, actos o contratos relacionados directamente con persona o personas

respecto de las que se tiene amistad, enemistad, parentesco hasta el segundo grado, cónyuge de los parientes hasta el mismo grado, o hubiera habido relación profesional o mercantil, salvo que, en este último caso, sea mínima.

### **Artículo 5. Titular del SAC**

El titular del SAC es nombrado por el Consejo de Administración de LexxBan, por plazo indefinido, a propuesta del presidente del Consejo, entre quienes tome en consideración LexxBan y concurren, a juicio del consejo, las condiciones de honorabilidad comercial y profesional, con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

La titularidad del SAC será incompatible con el desempeño de cualquier cargo público o actividad pública, excepto que dicho cargo o actividad sea consecuencia, directa o indirecta, de la titularidad del SAC.

No podrán ser elegibles quienes estén sometidos a un procedimiento penal por delito doloso, quienes aparezcan incluidos en registros de solvencia patrimonial con obligaciones pendientes de cumplimiento, quienes hayan sido inhabilitados para el ejercicio de cargos de administración o dirección en entidades financieras, quienes hayan sido sancionados como responsables de comisión de infracciones tipificadas por las leyes reguladoras de las actividades desarrolladas por los grupos económicos creados por las entidades de crédito.

Dado que el nombramiento del titular del SAC se produce por plazo indefinido, el Consejo de Administración podrá cesarlo en cualquier momento, motivando su decisión y notificándola por escrito al titular, así como a los supervisores de las entidades del grupo sujetas al presente reglamento. En todo caso, cesará cuando sobrevenidamente concurra causa de inelegibilidad, incumplimiento grave de sus obligaciones, incapacidad permanente para el ejercicio de su función, incompatibilidad sobrevenida o por la concurrencia de causas graves y justificadas.

El titular del SAC podrá renunciar al cargo, notificándolo fehacientemente al presidente del Consejo de Administración.

Vacante el cargo por cualquiera de las causas descritas, el Consejo de Administración de LexxBan nombrará al nuevo titular.

El titular del SAC dirige el servicio, rindiendo cuentas a la Dirección de Cumplimiento Normativo y, al menos con periodicidad semestral, al Consejo de Administración, responsabilizándose de que el servicio cumpla las finalidades que tiene establecidas, nombrando y separando a sus miembros, y dotándolo de los medios humanos, materiales, técnicos y de organización adecuados para el cumplimiento de sus fines.

### **Capítulo II - Tramitación de las quejas y reclamaciones**

#### **Artículo 6. Finalidad**

El procedimiento de presentación, tramitación, resolución y notificación de las quejas y reclamaciones tiene como finalidad atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes y usuarios pronunciándose sobre ellas en el plazo legalmente establecido, contado desde su presentación en cualquier instancia de LexxBan.

A tal fin, LexxBan pondrá a disposición de los clientes y usuarios en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como a través de las páginas web de LexxBan y entidades adheridas, en un lugar visible, un cartel informador sobre la existencia y dirección (postal y electrónica), del SAC y del Defensor del Cliente y del Partícipe, dirección (postal y electrónica), de los servicios de reclamaciones del Banco de España para el supuesto que los clientes consideren necesario acudir a ellos. También se comunicará la existencia del presente reglamento, la disponibilidad del mismo para todos los clientes y usuarios que lo soliciten, las referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros y el aviso que existen a disposición de los clientes y usuarios modelos de presentación de quejas y reclamaciones.

### **Artículo 7. Presentación de quejas y reclamaciones**

Los clientes y usuarios de los diversos servicios financieros prestados por LexxBan podrán presentar las quejas y reclamaciones dirigidas al SAC o, en su caso, al Defensor del Cliente y del Partícipe, en: (1) la dirección del SAC o, en su caso, en la del Defensor del Cliente y del Partícipe, (2) el domicilio social de LexxBan, (3) en cualquiera de las oficinas de LexxBan, (4) por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que se cumplan con los requisitos establecidos en la Ley 59/2003 sobre firma electrónica reconocida y certificados electrónicos reconocidos, o documento nacional de identidad electrónico, o lo establecido en los contratos de servicios financieros a distancia perfeccionados con LexxBan.

La presentación podrá realizarse personalmente o por medio de representación, en soporte papel, o por medios informáticos, electrónicos, o telemáticos, siempre que, en este último caso, se cumpla con lo establecido en el número (4) del apartado 7.1 anterior.

Los usuarios o clientes podrán presentar sus quejas y reclamaciones por medio de representante, entendiéndose con este las actuaciones, salvo manifestación expresa en contra del cliente o usuario. Cualquier persona con capacidad de obrar podrá actuar en representación de otra. La representación podrá acreditarse por cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna de su representación. La falta o insuficiente acreditación de la representación no implicará la inadmisión de la queja o reclamación, en este caso se procederá de acuerdo con lo estipulado en el apartado 8.2. del presente reglamento.


Cuando en una queja o reclamación existan varios interesados, las actuaciones a que den lugar se efectuarán con el representante o el reclamante que expresamente hayan señalado y, en su defecto, con el que figure en primer término en el escrito de queja o reclamación.

Las dirigidas, incluso por escrito, se comunicarán al SAC para que sean tramitadas en la forma establecida en el apartado siguiente.

Contenido de la solicitud de queja o reclamación en soporte papel y por medios electrónicos, informáticos o telemáticos que cumpla con los requisitos establecidos en la Ley 59/2003 sobre firma electrónica reconocida y certificados electrónicos reconocidos, o documento nacional de identidad electrónico, o lo establecido en los contratos de servicios financieros a distancia perfeccionados con LexxBan. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se haga constar:

- ⌘ Nombre y apellidos, NIF, domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente (en caso de personas jurídicas, además los datos de inscripción en los correspondientes registros públicos), así como la identificación del medio preferente o del lugar que se señale a efectos de notificaciones.
- ⌘ Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita pronunciamiento y de la cuantía económica reclamada, en su caso.
- ⌘ Identificación de la oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- ⌘ Declaración del reclamante sobre que no tiene conocimiento de que la materia objeto de queja o reclamación está siendo substanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral, o judicial.
- ⌘ Lugar y fecha.
- ⌘ Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio fehaciente.



 Órgano al que se dirige (Servicio de Atención al Cliente, Defensor del Cliente y del Partícipe, a LexxBan), sin perjuicio de que, con independencia de a quién se dirija, se le dará la tramitación que resulte de aplicar el sistema previsto en este reglamento.

Cuando las pretensiones correspondientes a una pluralidad de personas tengan un contenido y fundamento idéntico o sustancialmente similar, podrán ser formuladas en una única instancia.

A los clientes y usuarios que presenten quejas y reclamaciones se acusará recibo (artículo 30 de la Ley 44/2002, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero), que acredite la fecha de presentación en cualquiera de las instancias de la entidad enumeradas en el primer párrafo del artículo 6 del presente reglamento, admitiéndose como tal una copia en la que figure la fecha de presentación anotada por la oficina o departamento donde se ha presentado.

LexxBan dispone de impresos normalizados de quejas y reclamaciones. Dichos impresos estarán a disposición de los clientes y usuarios en las oficinas, el domicilio social de LexxBan y en la página web de LexxBan.

Los clientes y usuarios podrán acompañar los elementos que estimen convenientes para precisar o completar los datos detallados en el impreso de quejas y reclamaciones, los cuales deberán ser admitidos y tenidos en cuenta por el SAC.

Además de los clientes y usuarios de los servicios financieros, están legitimados para presentar quejas y reclamaciones los inversores institucionales cuando actúen en defensa de los intereses particulares de sus clientes, partícipes o inversores, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualquiera de ellos. Igualmente, podrán presentar quejas o reclamaciones las asociaciones y organizaciones representativas de legítimos intereses colectivos de los usuarios de servicios financieros, siempre que afecten a un determinado cliente y acrediten su representación, y, en el caso de intereses colectivos, siempre

que estos resulten afectados y aquellas estén legalmente habilitadas para su defensa y protección y reúnan los requisitos establecidos en la legislación vigente. Cuando las quejas o reclamaciones impliquen tratamiento o comunicación de los datos personales de los usuarios, se requerirá la debida legitimación conforme a lo previsto en la normativa sobre Protección de Datos de Carácter Personal (artículos 6 a 9 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y artículos 6 y 7 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y concordantes).

### **Artículo 8. Admisión a trámite**

Presentada una queja o reclamación, el SAC analizará su admisión a trámite y procederá a efectuar la apertura del correspondiente expediente acusando recibo de la misma al reclamante con indicación de la fecha de recepción en cualquiera de las instancias de la entidad enumeradas en el primer párrafo del artículo 6 del presente reglamento.

Si la queja o reclamación no reúne los requisitos expresados en el artículo 7 anterior, se requerirá al reclamante, o a su representante, para que, en un plazo de diez (10) días naturales, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos. Durante el plazo concedido para la subsanación quedará en suspenso el plazo de contestación de la queja o reclamación, continuando el cómputo desde el día siguiente a la subsanación.

Una vez agotado el plazo de diez (10) días naturales sin haber recibido la documentación requerida, el SAC procederá al archivo de las actuaciones sin perjuicio de abrir un nuevo expediente, sobre los mismos hechos, si la misma se aporta en un momento posterior.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

XX Cuando se omitan los datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.

XX Cuando se pretendan tramitar, como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyos conocimientos sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido resuelto en aquellas instancias. 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 deberá abstenerse el SAC de tramitar la queja o reclamación por el procedimiento previsto en este reglamento.

XX Cuando los hechos, las razones y la solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

XX Cuando se formulen quejas o reclamaciones, que reiteren otras anteriores resueltas y que hayan sido tramitadas de acuerdo con lo establecido en la Orden, por el mismo usuario o cliente con relación a los mismos hechos.

XX Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el apartado 2.3 del artículo 2 del presente reglamento.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez (10) días naturales para que

presente alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantenga la o las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada, pudiendo reiterarse la solicitud de admisión a los servicios de reclamaciones del Banco de España.

### **Artículo 9. Tramitación**

Recibida la queja o reclamación comienza su tramitación, con la apertura del expediente y el estudio del cumplimiento de los requisitos exigidos para su admisión a trámite.

El SAC recabará de las distintas oficinas, servicios y departamentos de la entidad la información necesaria para la resolución motivada de la queja o reclamación. A efectos de la resolución del procedimiento, podrán solicitar de las oficinas, departamentos o servicios del grupo aquellos informes que entiendan necesarios para comprender el producto financiero sobre el que se presenta la queja o reclamación o sobre su funcionamiento operativo o de gestión. En la petición de informe se concretará el o los extremos acerca de los que se solicita. En todas las solicitudes de información se informará expresamente el plazo reglamentario de contestación establecido en el apartado siguiente, plazo reglamentario que alcanza a los informes previstos anteriormente.

En cumplimiento de lo establecido en el número 3 del artículo 8 de la Orden, todos los departamentos, servicios y oficinas de LexxBan deberán facilitar al SAC cuantas informaciones, documentaciones y medios de prueba soliciten en el ejercicio de sus funciones, con sujeción a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación. También los reclamantes deberán cumplir con los requerimientos de información complementaria que les pueda solicitar el SAC con sujeción al principio de rapidez, en el plazo previsto para las subsanaciones de defectos en el artículo 8 del presente reglamento.

Todas las peticiones de información y documentación se efectuarán advirtiéndole de la obligación de cumplir con los principios de rapidez, eficacia y coordinación por 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.

### **Artículo 10. Fin del procedimiento**

Pondrá fin al procedimiento el allanamiento de LexxBan contra la que fue interpuesta la queja o reclamación, el desistimiento del interesado o la resolución dictada por el SAC o, en su caso, por el Defensor del Cliente y del Partícipe. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo establecido para cada uno de los supuestos que a continuación se indican, a partir de que la queja o reclamación fuera presentada en cualquiera de las instancias contempladas en el apartado 7.1 del presente reglamento, excluyendo del cálculo de dicho plazo los periodos de tiempo no computables.

xx Para las reclamaciones presentadas por no consumidores se establece, con carácter general, un plazo de resolución de dos (2) meses a partir de la fecha de la recepción de la reclamación.

xx Las reclamaciones presentadas por consumidores se resolverán dentro del plazo de un (1) mes a partir de la fecha de recepción de la reclamación.

xx No obstante, se resolverán a más tardar a los quince (15) días hábiles a partir de la fecha de su recepción las reclamaciones relacionadas con los servicios de pago, que se deriven de los derechos y obligaciones contemplados en 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 presentadas por usuarios consumidores o microempresas y todas aquellas reclamaciones presentadas ante las entidades de pago o entidades de dinero electrónico adheridas al presente reglamento cualquiera que sea su objeto. En el caso de que concurran situaciones excepcionales por razones ajenas al SAC o al Defensor del Cliente y Partícipe, las cuales serán debidamente comunicadas y motivadas a través de una respuesta provisional previa,

el plazo de resolución de las reclamaciones indicado podrá ser de un (1) mes.

El reclamante, en caso de disconformidad con la resolución del SAC o del Defensor del Cliente y del Partícipe o una vez transcurrido el plazo de resolución previsto en los anteriores puntos, sin que la reclamación haya sido resuelta, podrá acudir a los servicios de reclamaciones del Banco de España. Además, si ha presentado su reclamación ante el SAC, podrá acudir también en este caso al Defensor del Cliente y del Partícipe.

No obstante, los consumidores no podrán acudir a dichos servicios de reclamaciones competentes si ha transcurrido más de un (1) año desde la interposición de la reclamación o queja ante LexxBan, ante el Servicio de Atención al Cliente o ante el Defensor del Cliente y del Partícipe.

Allanamiento. Si a la vista de la queja o reclamación la entidad del grupo LexxBan contra la que se interpuso la queja o reclamación rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de este, deberá comunicarlo al SAC y justificarlo documentalmente.

Desistimiento. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento, produciéndose el archivo de la queja o reclamación. En todo caso, el desistimiento deberá ser escrito y expreso, y si la queja o reclamación se hubiera formulado por dos o más personas, el desistimiento sólo afectará a aquellos que lo hubiesen realizado en la forma establecida anteriormente.

Resolución motivada. Recabada toda la información necesaria, o conveniente, para el estudio y decisión de la queja o reclamación, el SAC emitirá la resolución que ponga fin al procedimiento. La resolución decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo y será congruente con las peticiones formuladas por el interesado. La resolución será vinculante para todas las entidades adheridas al presente reglamento, con las limitaciones previstas en él, pero no para el reclamante que, en caso de aceptarla, no tendrá que

renunciar a derecho o instancia alguna posterior en defensa de sus intereses.

Las resoluciones contendrán la decisión que siempre será motivada, exponiendo conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros, todo ello de acuerdo con el artículo 15 de la Orden. También mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para que, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento dictado, el interesado pueda acudir al Defensor del Cliente y del Partícipe o a los servicios de reclamaciones del Banco de España, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar cualquier otro medio de reclamación que estimen oportuno.

### **Artículo 11. Notificación**

La resolución motivada que ponga fin al procedimiento se notificará a los interesados en los términos previstos en el apartado siguiente.

Toda notificación deberá ser cursada dentro del plazo de diez (10) días naturales a partir de la fecha en que la resolución haya sido dictada y deberá contener el texto íntegro de la resolución, con indicación de las instancias que contra la misma procedan, plazo para interponerlas, y lugar de interposición, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar cualquier otro medio de reclamación que estimen oportuno.

Las notificaciones se practicarán por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha y la identidad del emisor de la notificación. La acreditación de la notificación efectuada se incorporará al expediente. La notificación se practicará en el lugar que el interesado haya señalado como su domicilio en la solicitud. Cuando la notificación no pudiera practicarse en el domicilio designado como suyo por el interesado, será válido el aviso realizado por Correos conforme a su reglamento, haciéndose constar esta circunstancia en el expediente. Las notificaciones se practicarán en la

forma expresa que haya indicado el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación

Para que la notificación se practique utilizando medios electrónicos, informáticos o telemáticos, se requerirá que dichos medios cumplan con los requisitos establecidos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre de Firma Electrónica y permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. En estos casos, la notificación se entenderá practicada a todos los efectos legales en el momento en que se produzca el envío de la misma a la dirección electrónica comunicada por el interesado.

Cuando el interesado o su representante rechace la notificación, se hará constar en el expediente, especificándose las circunstancias del intento de notificación y se tendrá por efectuado el trámite.

### **TÍTULO III. Aprobación y modificación del reglamento**

#### **Artículo 12. Aprobación del reglamento**

El presente reglamento, se encuentra aprobado por el Consejo de Administración de LexxBan.

#### **Artículo 13. Modificación del reglamento**

La modificación del presente reglamento podrá ser propuesta por el titular del SAC, debiendo ser elevada, para su aprobación, al Consejo de Administración, mediante documento fechado y firmado por el titular del SAC.

La modificación no entrará en vigor hasta la aprobación de la misma por el Consejo de Administración y su posterior verificación por el mismo. No obstante, las modificaciones que sean consecuencia de disposiciones legales o de la autoridad de supervisión o control entrarán en vigor, funcionalmente, cuando proceda conforme a las mismas, sin perjuicio de que, formalmente, se siga el trámite señalado en el párrafo anterior.