

## Norma técnica para la remisión al Banco de España de los reglamentos de los servicios de atención al cliente y/o defensores del cliente

---

Con el fin de poder llevar a cabo la difusión de los reglamentos de los servicios de atención al cliente y de los defensores del cliente en la página web del Banco de España, las entidades deberán presentar los citados reglamentos por Registro General, utilizando el correspondiente trámite de la Oficina Virtual del Banco de España, que se puede consultar en el siguiente enlace:

<https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/tramites/registro-sac-dec-reglamentos-p70.html>

Para lograr, por una parte, las necesarias condiciones de confidencialidad, integridad y autenticidad de los citados reglamentos y conseguir, por otra, la necesaria homogeneidad de los ficheros informáticos que los contengan, todos los reglamentos deberán cumplir con las siguientes:

### Especificaciones Técnicas

1. El fichero que contenga el reglamento deberá tener el formato de documento portable (pdf) versión, al menos **1.6** o superior (Acrobat 7.0 o superior), en modo **texto**, para poder efectuar búsquedas en el mismo.
2. El tamaño de estos ficheros **nunca deberá ser superior a 1MB**, para favorecer su transmisión, impresión y lectura. Con este fin se procurará reducir al máximo el uso de imágenes distintas de las que permitan identificar a la entidad (logo).
3. Los ficheros con los reglamentos se nombrarán, para asegurar la identificación precisa de los documentos remitidos, como sigue:
  - a. El primer carácter será una **E** cuando el reglamento sea aplicable a una única entidad, o una **G** cuando lo sea a un grupo (por tanto, a más de una entidad).
  - b. El segundo carácter será una **S** cuando el reglamento corresponda a un servicio o departamento de atención al cliente, o una **D**, cuando se trate del reglamento de un defensor del cliente.
  - c. Los cuatro siguientes caracteres, para el caso de reglamentos aplicables a una única entidad, serán numéricos y corresponderán al código asignado a la entidad en los registros del Banco de España.
  - d. En el caso de que el reglamento sea aplicable a más de una entidad, dichos caracteres corresponderán al código asignado en el correspondiente Registro del Banco de España a la entidad cabecera del grupo.
4. Por último, en las Propiedades del documento deberá especificarse la siguiente información:

- Descripción, cumplimentar el contenido de los campos:

- *Título*: Denominación social de la entidad y para los defensores, su identificación.
- *Autor*: Puede dejarse en blanco o ponerse la denominación social de la entidad.

- Seguridad:

- A fin de evitar su manipulación, los documentos pdf deben tener restringidas todas las opciones (cambios en el documento, extracción de página, copia de contenido, etc.), excepto la **impresión** y la **accesibilidad** (de modo que quede habilitado únicamente el acceso al texto de dispositivos lectores de pantalla).