



# REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CAPITULO 1. DISPOSICIONES GENERALES .....	2
Artículo 1. Objeto .....	2
Artículo 2. Definiciones.....	2
Artículo 3. Aprobación y adhesión al Reglamento. ....	3
Artículo 4. Plazo para la presentación de Reclamaciones.....	3
Artículo 5. Deber de colaboración.....	3
Artículo 6. Información a lo clientes.....	3
CAPITULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	3
Artículo 7. Configuración.....	3
Artículo 8. Incompatibilidad e inelegibilidad.....	4
Artículo 9. Nombramiento y cese.....	5
Artículo 10. Competencia.....	5
CAPITULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES.....	5
Artículo 11. Plazo para resolver la reclamación.....	5
Artículo 12. Presentación de las reclamaciones.....	6
Artículo 13. Forma y contenido de las reclamaciones.....	6
Artículo 14. Subsanción de errores.....	7
Artículo 15. Inadmisión a trámite.....	7
Artículo 16. Tramitación .....	8
Artículo 17. Allanamiento y desistimiento.....	8
Artículo 18. Finalización y notificación .....	8
Artículo 19. Reserva. Custodia de los Expedientes .....	9
CAPITULO IV. VARIOS .....	9
Artículo 20. Informe Anual.....	9
Artículo 21. Planes de acción.....	10
Artículo 22. Relación con los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores .....	10
Artículo 23. Revisión independiente por Auditoría Interna.....	10
ANEXO I: Contacto.....	11
ANEXO II: Entidades del grupo adheridas a este reglamento del servicio de atención al cliente.....	11

## CAPITULO 1. DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1. Objeto

Este Reglamento tiene por objeto regular el Servicio de Atención al Cliente del Grupo Singular Bank, S.A. U. (en adelante, "Singular Bank") y la tramitación de las reclamaciones y quejas presentadas por los usuarios de los servicios financieros prestados por las entidades del grupo Singular Bank.

El Reglamento se rige por la Orden del Ministerio de Economía, ECO/734/2004, de 11 de marzo de 2004, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, en la Orden ECC/2502/2012 de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y en la Ley 44/2002 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Además, contempla las principales recomendaciones recogidas en la Guía Supervisora sobre los criterios de organización y procedimiento de los Servicios de Atención al Cliente publicada por el Banco de España.

### Artículo 2. Definiciones.

**Clientes o Usuarios:** Este término se refiere a personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por Singular Bank. Las referencias a "los clientes" contenidas en este Reglamento se entenderán también aplicables a los Usuarios no clientes. En los contratos de Seguros tendrán también la condición de clientes de servicios financieros los terceros perjudicados.

**Quejas o reclamaciones:** Las presentadas por los Usuarios y referidas 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.

Se utilizará el término "queja" para referirse a las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de los servicios financieros.

Se utilizará el término "reclamación" para referirse a acciones u omisiones que supongan el incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y que impliquen para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos, con la pretensión de obtener su restitución.

Las referencias de este Reglamento a las reclamaciones se entenderán también referidas a las quejas.

**Servicio:** Servicio de atención al cliente.

**Servicios de Reclamaciones de los supervisores:** Se refiere a los servicios de reclamaciones adscritos al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones que, de acuerdo con sus respectivos ámbitos de competencia, atienden las quejas y reclamaciones presentadas por los Usuarios de servicios financieros.

**Buenas Prácticas:** aquellas que, sin venir recogidos de forma explícita en la norma reguladora de funcionamiento de los Servicios de Atención al Cliente, normativa contractual o de supervisión, son razonablemente asumibles por la entidad de acuerdo al principio de Transparencia en el que se basa el actual Código de Conducta de Singular Bank, para prestar los servicios financieros a nuestros clientes.

**Normativa de Transparencia Bancaria/ Inversión y Protección a la clientela:** que contenga requerimientos regulatorios de protección al consumidor, inversor o cualquier tipo de cliente en la prestación de servicios financieros por Singular Bank.

### Artículo 3. Aprobación y adhesión al Reglamento.

El presente Reglamento ha sido aprobado por acuerdo del Consejo de Administración de Singular Bank y será aplicable a cada una de las entidades del grupo, cuyo consejo de Administración decida la adhesión a este reglamento y la delegación en Singular Bank de las cuestiones relacionadas con el SAC.

Las modificaciones del presente Reglamento serán aprobadas por acuerdo del Consejo de Administración y sometidas a la verificación de Banco de España.

### Artículo 4. Plazo para la presentación de Reclamaciones.

El plazo para la presentación de las quejas/reclamaciones será de 5 años a contar desde el momento en el que se produjeron los hechos reclamados, siempre respetando el plazo mínimo de 2 años desde que el cliente tuvo conocimiento de los mismos

### Artículo 5. Deber de colaboración.

Todos los departamentos de Singular Bank deberán facilitar al Servicio de Atención al Cliente cuanta información sea solicitada, en el ejercicio de sus funciones, bajo los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

### Artículo 6. Información a lo clientes.

Singular Bank pondrá a disposición de sus Clientes en el Tablón de Anuncios de cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en su página web la siguiente información:

- La existencia del Servicio de Atención al Cliente con indicación de su dirección postal y electrónica.
- La obligación por parte de Singular Bank de atender y resolver las quejas y reclamaciones de clientes en los plazos establecidos legalmente en función de la normativa aplicable al servicio financiero objeto de la reclamación. El plazo se computará desde el momento de presentación de la reclamación en el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, o en la dirección de correo electrónico habilitada por la entidad para este fin.
- Referencia a los Servicios de Reclamaciones de los organismos supervisores que correspondan con especificación de su dirección postal y electrónica y de la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.
- El presente Reglamento.
- Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

## CAPITULO II. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### Artículo 7. Configuración.

El Servicio de Atención al Cliente es un órgano interno de Singular Bank, separado de los servicios comerciales y operativos y que cumple una doble función: por un lado, tiene el objetivo de resolver las reclamaciones/quejas de su competencia con autonomía e independencia y evitando los conflictos de interés y por otro lado, cumple una función de control basada en su conocimiento de las fuentes de insatisfacción de los clientes. En relación con esta segunda función, este servicio realizará un análisis continuado de la información que percibe, para identificar, comunicar y poder abordar los problemas recurrentes.

Las decisiones del Servicio Atención al Cliente serán vinculantes para Singular Bank y aquellas entidades del grupo adheridas al presente reglamento, a las que el cliente haya dirigido la queja/reclamación, pero no así para los clientes que podrán acudir a las demás instancias legalmente establecidas sin que la desestimación de sus pretensiones puestas de manifiesto en dicha resolución les impida acudir a ninguna otra instancia ni suponga la renuncia a ninguno de los derechos que les puedan corresponder.

Singular Bank dotará al Servicio de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptará las acciones formativas 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 y proporcionara las herramientas informáticas necesarias que permitan una gestión ágil de las reclamaciones en todo el proceso desde la recepción de la reclamación hasta la resolución de la queja/reclamación.

### **Artículo 8. Incompatibilidad e inelegibilidad.**

El titular del Servicio será una persona con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

También deberá contar con los conocimientos y competencias mínimas aplicables al personal al servicio de prestamista de crédito inmobiliario, de conformidad con lo previsto en la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario. A estos efectos el titular del SAC tendrá que estar certificado para acreditar dichos conocimientos de acuerdo con la citada ley y con su normativa de desarrollo.

No podrán ser titulares del Servicio:

- Los fallidos y concursados no rehabilitados.
- Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- Quienes tengan antecedentes penales por delitos de falsedad contra la Hacienda Pública, insolvencia punible, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales, de malversación de caudales públicos, de revelación de secretos o contra la propiedad.
- Quienes desempeñen funciones directamente relacionadas con los servicios comerciales u operativos de Singular Bank.
- Y nunca podrá ser desempeñado por incompatibilidad de funciones por el director/responsable de Auditoría Interna (por ser el Servicio una función auditable) o director/ responsable de Asesoría Jurídica (en la medida en que se ejerza predominantemente la función de defensa de los intereses de Singular Bank).
- 

Las políticas de remuneración variable aplicable al Titular y al equipo del SAC, no puede comprometer en ningún momento la imparcialidad de su actuación por tanto no puede estar vinculados predominantemente a los objetivos y el desempeño de las unidades de negocio que supervisan.

El titular del SAC participa de forma directa y con plena independencia, en el Comité de Productos encargado de la aprobación, modificación de productos, para incorporar el criterio del Servicio de Atención al Cliente a las resoluciones y aprobaciones del Comité de Productos máximo órgano de control de la política de Gobernanza de Producto de la entidad.

El cumplimiento de estos requisitos será valorado por el Comité de Nombramientos y Retribuciones de la entidad, que una vez analizado propondrá el nombramiento al Consejo de Administración.

### Artículo 9. Nombramiento y cese.

El titular del Servicio será designado mediante acuerdo del Consejo de Administración de Singular Bank por plazo indefinido; previamente la selección y nombramiento del Titular será aprobada por el Comité de Nombramientos y Retribuciones por resultar idónea y será quien elevará dicha selección y valoración al Consejo de Administración para su designación definitiva.

Asimismo, el titular del SAC podrá ser cesado cuando concurra cualquiera de los siguientes motivos:

- a) Haber incurrido en alguna causa de inelegibilidad del apartado anterior.
- b) Incapacidad sobrevenida
- c) Por voluntad propia, mediante dimisión o denuncia del cargo.
- d) Por haber sido sancionado disciplinariamente de conformidad con la normativa laboral vigente.
- e) Atentar con su labor a los principios de honorabilidad y buena fe.
- f) Por acuerdo del Consejo de Administración según análisis realizado por el Comité de Nombramientos y Retribuciones. Dicho cese no podrá guardar relación con el sentido de las resoluciones de quejas y reclamaciones, de modo que se garantice la independencia del SAC.

Vacante el cargo por cualquier causa, se designará a la persona que lo sustituya conforme a la normativa legal o estatutaria vigente a la mayor brevedad posible desde el cese del anterior Titular del servicio.

La designación y cese del titular del Servicio serán comunicados a los Servicios de reclamaciones de los supervisores (Banco de España, CNMV y DGS) y, a las autoridades supervisoras correspondientes.

### Artículo 10. Competencia.

Corresponde al Servicio la resolución de todas las reclamaciones y quejas conforme a lo establecido en las definiciones del presente Reglamento, que los Clientes presenten al Servicio cualquiera que sea la naturaleza y cuantía de las mismas.

## CAPITULO III. PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES.

### Artículo 11. Plazo para resolver la reclamación

El plazo para dictar un pronunciamiento empezará a contar desde la presentación de la reclamación ante la entidad por cualquiera de los medios habilitados para ello, en cualquier oficina abierta al público, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

A partir de la finalización del plazo correspondiente sin la resolución del Servicio de Atención al Cliente, el reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Supervisor Financiero que corresponda.

Los plazos para resolver las reclamaciones contarán a partir del día en que la queja y/o reclamación se reciben en la entidad, por cualquiera de los medios admitidos para ello, y serán los siguientes en función de la tipología de la reclamación, y de las condiciones del reclamante;

- a) Para aquellas reclamaciones interpuestas respecto a servicios de pago el plazo será de 15 días hábiles. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad de la entidad, se deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el cliente recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la

respuesta definitiva no excederá de un mes.

- b) Para aquellas reclamaciones interpuestas por consumidores, siempre que no versen sobre servicios de pago, el plazo de contestación será de 1 mes.
- c) Las reclamaciones interpuestas por no consumidores fuera del ámbito de aplicación de Ley de servicios de pago el plazo de resolución será de 2 meses.

Asimismo, en el caso de que dentro de los plazos arriba indicados, el cliente reciba la contestación del Servicio de Atención al Cliente de la entidad y el reclamante esté disconforme con este pronunciamiento del Servicio de Atención al Cliente podrá acudir al Servicio de Reclamaciones del Supervisor que corresponda y plantear la reclamación ante los supervisores.

El Cliente podrá formular su reclamación ante el servicio de reclamaciones del Supervisor financiero que corresponda, una vez agotada la vía del SAC. Los reclamantes que sean considerados como consumidores de acuerdo con la normativa aplicable, dispondrán para ello de un plazo de un año, computable desde la presentación de la queja o reclamación previa ante el SAC por cualquiera de las instancias admitidas para ello.

### **Artículo 12. Presentación de las reclamaciones**

Todo Cliente tendrá derecho a presentar reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en este Reglamento.

La presentación y tramitación de las reclamaciones tendrá carácter gratuito. Las reclamaciones podrán presentarse personalmente o mediante representación ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público, así como en la dirección de correo electrónico habilitada para este fin.

Recibida la reclamación por la entidad será remitida al Servicio de Atención al Cliente. El cómputo del plazo para resolver la comenzará a contar desde la fecha de entrada de la reclamación o queja en cualquiera de las instancias destinadas al efecto y siempre que cumpla con los requisitos formales necesarios para su tramitación.

En el caso de que no cumpla con los requisitos formales relativos a la acreditación de su identidad o la determinación de la queja o reclamación se requerirá al cliente en un plazo de 10 días naturales para su subsanación, informándole del archivo de la reclamación si no se produce su subsanación, En caso de que no se cumpliera cualquiera de los demás requisitos formales, el SAC podrá recabar del reclamante cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

Se remitirá acuse de recibo por escrito y en soporte duradero que dejará constancia de la fecha de entrada en la entidad a efectos del cómputo de dicho plazo.

La reclamación se presentará una sola vez por el reclamante sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad. En este sentido, Singular Bank garantizará que los procedimientos previstos para la transmisión de la información y su remisión al Servicio de Atención al Cliente desde el resto de los servicios de la organización responden a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

Recibida la reclamación por la instancia competente para su tramitación se procederá a la apertura del expediente.

### **Artículo 13. Forma y contenido de las reclamaciones**

La reclamación debe presentarse por escrito, en soporte papel o por medios electrónicos o telemáticos,

siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos e incluyan la correspondiente firma electrónica ajustada a las exigencias previstas legalmente.

El contenido de la reclamación incluirá al menos los siguientes elementos:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada, y el número del Documento Nacional de Identidad para las personas físicas y los datos del registro público para las jurídicas.
- b) El motivo de la reclamación, con especificación clara sobre las cuestiones sobre las que se solicita una decisión del Servicio de Atención al Cliente, y en su caso, la cuantía del objeto de la reclamación.
- c) La oficina, departamento o servicio de la entidad donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
- d) La declaración de que el reclamante no tiene conocimiento sobre si la cuestión objeto de reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

El reclamante debe acompañar la presentación de la reclamación de las pruebas documentales en que se fundamente su presentación, siempre que obren en su poder.

#### Artículo 14. Subsanación de errores

En los casos en que no esté suficientemente acreditada la identidad del reclamante o que en el escrito no estén expuestos con mínima claridad los hechos a los que se refiere y su objeto o finalidad, el Servicio de Atención al Cliente requerirá al firmante para que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, advirtiéndole que si así no lo hiciera se procederá a archivar su reclamación sin más trámite.

No obstante, la falta de subsanación de errores dentro del plazo reglamentario no podrá interpretarse como una renuncia del reclamante a su derecho a plantear de nuevo la reclamación. El reclamante podrá plantear de nuevo reclamación por el mismo asunto y la entidad estará obligada a tramitar otro expediente por el mismo asunto.

El plazo que el reclamante emplee para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo resolución correspondiente.

#### Artículo 15. Inadmisión a trámite

Las reclamaciones podrán ser no admitidas a trámite y rechazarse sólo en los siguientes casos:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la reclamación.
- Cuando se pretenda tramitar como reclamación recursos o acciones distintos, cuyo conocimiento sea competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de una resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto por dichas instancias.
- Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo Cliente con relación a los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo de los cinco años previsto para la presentación de las reclamaciones, siempre respetando el plazo mínimo de 2 años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera constancia de los hechos causantes de la queja o reclamación.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral judicial sobre la misma materia, el SAC deberá abstenerse de tramitar la primera.

Asimismo, cuando se entienda no admitida a trámite alguna reclamación, por alguna de las causas indicadas, el Servicio de Atención al Cliente lo pondrá en conocimiento del reclamante, para ello le remitirá una carta con acuse de recibo, concediéndole un plazo de diez días naturales para que pueda presentar sus alegaciones al respecto.

Cuando el reclamante conteste dentro de ese plazo y se mantengan las causas por las cuales no se admitió a trámite, se le comunicará al reclamante la decisión final, que deberá ser motivada.

No obstante, la falta de subsanación de errores dentro del plazo reglamentario no podrá interpretarse como una renuncia del reclamante a su derecho a plantear de nuevo la reclamación. El reclamante podrá plantear de nuevo reclamación por el mismo asunto y la entidad estará obligada a tramitar otro expediente por el mismo asunto.

### **Artículo 16. Tramitación**

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

Todos los departamentos y servicios de la entidad tienen el deber de colaborar con el SAC y facilitar cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

### **Artículo 17. Allanamiento y desistimiento**

Singular Bank podrá allanarse a lo que en la reclamación se solicite y adoptar las decisiones necesarias para dar satisfacción al criterio del reclamante.

Se dirigirá comunicación en este sentido al reclamante, se justificará documentalmente la decisión adoptada y se necesitará la aceptación por parte del reclamante.

Una vez que la aceptación del reclamante sea recibida por el Servicio de Atención al Cliente, este dictará una resolución por la que se archivará la reclamación sin más trámite.

Los reclamantes podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a que el Servicio de Atención al Cliente dé por finalizado inmediatamente el procedimiento al que se refiera.

No obstante, el Servicio de Atención al Cliente podrá acordar la continuación del mismo en los supuestos en los que aprecie que la cuestión planteada por la reclamación tiene un especial interés y relevancia para la transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

### **Artículo 18. Finalización y notificación**

La reclamación deberá finalizar en los plazos establecidos en el artículo 11 del presente reglamento. Concluida la tramitación, el Servicio de Atención al Cliente dictará una decisión final, que recogerá con claridad las conclusiones que alcance respecto de las cuestiones planteadas.

La decisión favorable a la reclamación vinculará a Singular Bank en los términos y con el alcance previsto en la normativa aplicable. En todo caso, la decisión final del Servicio de Atención al Cliente concluirá las actuaciones del mismo respecto de la queja o reclamación que se trate, que no podrá ser replanteada ni reformulada de nuevo, sin perjuicio de que, una vez recibida la decisión, las partes ejerciten las acciones que

les corresponden legalmente.

Las decisiones serán siempre motivadas y se fundamentarán en las normas de transparencia y protección de la clientela aplicable, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En caso de que cualquier decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se explicitarán las razones que justifiquen el cambio de criterio.

La decisión o resolución deberá mencionar expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Servicio de Reclamaciones de los supervisores que corresponda.

Las decisiones se notificarán a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, según haya designado de forma expresa el reclamante y en ausencia de tal indicación a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la reclamación.

### **Artículo 19. Reserva. Custodia de los Expedientes**

Los reclamantes tendrán derecho a ser informados:

- (i) respecto del estado de las reclamaciones que hubieran presentado;
- (ii) a la devolución de los documentos originales que hubiesen aportado, y;
- (iii) a la obtención de copia o duplicado tanto de la documentación aportada como de las comunicaciones que el Servicio de Atención al Cliente les dirija.

La información relativa a los expedientes y a su contenido no será divulgada o facilitada a terceros sin el consentimiento de los interesados, salvo por requerimiento de la autoridad judicial o administrativa, y sin perjuicio de que puedan hacerse públicos los datos estadísticos y los criterios contenidos en las decisiones, manteniéndose la oportuna reserva en cuanto a los intervinientes.

El Servicio de Atención al Cliente deberá custodiar, como depositario, los expedientes de las Reclamaciones.

## **CAPITULO IV. VARIOS**

### **Artículo 20. Informe Anual**

Dentro del primer trimestre del año, el Servicio de Atención al Cliente presentará ante los órganos de administración de las entidades del grupo adheridas, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

- a) Resumen estadístico de las reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las reclamaciones, y cuantías e importes afectados.
- b) El informe deberá contener:
  - El total de reclamaciones recibidas por canal e instancia de presentación, las admitidas a trámite y las que no.
  - Resumen de las decisiones dictadas por productos, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
  - El importe total desembolsado por la entidad según el motivo de la reclamación todo alineado según lo reportado al supervisor.

- Las reclamaciones recibidas por tipos de clientes y productos.
- c) Criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.
- e) La misma información desglosada por cada entidad del grupo.
- f) Un informe con el seguimiento del grado de implementación de las recomendaciones realizadas por el SAC en informes anuales de ejercicios anteriores.

Al menos un resumen del Informe se integrará en la Memoria Anual de las entidades. El informe deberá ser remitido al Consejo de Administración de las entidades adheridas con la antelación suficiente para su análisis y revisión.

### **Artículo 21. Planes de acción.**

La entidad establecerá planes de acción que especifiquen los objetivos, los plazos y las estimaciones de los recursos técnicos y humanos necesarios para el desempeño de las funciones del SAC.

El Consejo de administración realizará un seguimiento de esos planes y revisará periódicamente su ejecución y cumplimiento.

Estos planes de acción tendrán como objetivos principales:

- El traslado de los criterios fijados por el SAC en sus resoluciones a la operativa diaria de la entidad en sus relaciones con la clientela, con el objetivo de reducir el número de nuevas reclamaciones.
- La adecuación del plazo de resolución de las reclamaciones a la tipología y a las circunstancias de estas y el cumplimiento de los plazos máximos legalmente establecidos.
- El aumento de la satisfacción del cliente en el proceso de tramitación de su reclamación.
- El refuerzo de la formación de los empleados adscritos al SAC.

### **Artículo 22. Relación con los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores**

Los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de los supervisores puedan efectuar en el ejercicio de sus funciones a Singular Bank serán atendidos y respondidos por el Titular del Servicio de Atención al Cliente o por persona designada al efecto, en los plazos que aquellos determinen, de conformidad con lo establecido en su reglamento.

Se adoptarán los acuerdos necesarios y llevarán a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones con los citados Servicios sea efectuada por los canales oficiales puestos a disposición por los diferentes supervisores a los efectos del envío de las contestaciones a los requerimientos recibidos.

### **Artículo 23. Revisión independiente por Auditoría Interna.**

La función del Servicio de Atención al Cliente en cuanto a su buen funcionamiento y organización será objeto de los planes de revisión de Auditoría Interna. En especial el registro, traslado y tramitación de las quejas

y reclamaciones, así como los mecanismos de comunicación y control, la independencia y la organización y procedimientos del servicio en general.

#### **ANEXO I: Contacto.**

Servicio de Atención al Cliente:

- Domicilio: C/ Goya, 11 28001 Madrid
- Email: reclamaciones@singularbank.es

#### **ANEXO II: Entidades del grupo adheridas a este reglamento del servicio de atención al cliente.**

Las entidades del grupo Singular Bank adheridas a este reglamento son:

- Singular Bank, S.A.U.
- Singular Asset Management, SGIIC, S.A.U.

## Contacta con nosotros

912 909 083

[www.singularbank.es](http://www.singularbank.es)

Síguenos en las redes sociales

