

**REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA ENTIDAD  
UNNAX REGULATORY SERVICES EDE, S.L.**

## PREÁMBULO

Con el propósito de ordenar y potenciar los sistemas de protección de los usuarios de servicios financieros, la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (la "**Ley 44/2002**"), establece la obligación de las entidades financieras, así como para las sucursales en España de éstas, de contar con un Departamento o Servicio de Atención al Cliente, y, en su caso, de un Defensor del Cliente, al objeto de resolver las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por las citadas entidades, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

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 (la "**Orden ECO/734/2004**"), establece la obligación de las entidades financieras de aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regule la actividad del Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, así como las relaciones entre ambos.

Conforme a la normativa anteriormente citada, el presente Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente (el "**Reglamento**"), tiene por objeto regular los requisitos, procedimientos y actividad en general del Servicio de Atención al Cliente de UNNAX REGULATORY SERVICES, E.D.E, S.L. (la "**Entidad**"), con el espíritu de mejorar las relaciones con los clientes de la Entidad tratando de preservar su confianza y ofreciéndoles un nivel de protección adecuado, que solucione las quejas y reclamaciones de la manera más satisfactoria posible.

El presente Reglamento estará sometido a lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004, la Orden ECC/2502/2012, de 16 de diciembre, 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 (la "**Orden ECC/2502/2012**"), la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible de la citada Ley 44/2002, así como las demás disposiciones que resulten de aplicación.

Por último, se hace constar que el presente Reglamento queda sujeto a la verificación por parte del Banco de España, como supervisor de la Entidad, en virtud de lo dispuesto en el artículo 8.4 de la Orden ECO/734/2004.

## **ÍNDICE DE CONTENIDO**

<b>CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES</b>	<b>5</b>
ARTÍCULO 1.- Objeto	5
ARTÍCULO 2.- Ámbito de aplicación	5
ARTÍCULO 3.- Difusión	5
ARTÍCULO 4.- Modificación	6
<b>CAPÍTULO II: DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	<b>7</b>
ARTÍCULO 5.- Titular del Servicio de Atención al Cliente	7
ARTÍCULO 6.- Duración del mandato y posibilidad de renovación del cargo del Titular del Servicio de Atención al Cliente	7
ARTÍCULO 7.- Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese en el cargo del Titular del Servicio de Atención al Cliente	7
ARTÍCULO 8.- Conflictos de interés	8
ARTÍCULO 9.- Obligaciones de los departamentos	9
<b>CAPÍTULO III: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES</b>	<b>9</b>
ARTÍCULO 10.- Plazo para la presentación de la reclamación	9
ARTÍCULO 11.- Forma de presentación	10
ARTÍCULO 12.- Procedimiento	10
ARTÍCULO 13.- Admisión a trámite	11
ARTÍCULO 14.- Rechazo	12
ARTÍCULO 15.- Tramitación	12
ARTÍCULO 16.- Allanamiento y desistimiento	13
ARTÍCULO 17.- Finalización y notificación	13
ARTÍCULO 18.- Relación con las Instituciones Supervisoras	14

<b>CAPÍTULO IV: INFORME ANUAL</b>	<b>14</b>
ARTÍCULO 19.- Informe Anual	15
<b>CAPÍTULO V: DISPOSICIONES ADICIONALES</b>	<b>15</b>
ARTÍCULO 20.- Aprobación por el Consejo de Administración de la Entidad	15
ARTÍCULO 21.- Verificación por parte del Banco de España	15
<b>ANEXO I - DATOS DE CONTACTO</b>	<b>15</b>

## **REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES**

#### **ARTÍCULO 1.- Objeto**

El presente Reglamento tiene por objeto regular la actividad, las normas de régimen interno y el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad, así como el procedimiento para tramitar y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes de la Entidad puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

#### **ARTÍCULO 2.- Ámbito de aplicación**

Las obligaciones recogidas en este Reglamento estarán referidas a las quejas y reclamaciones, que podrán ser planteadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas y extranjeras, que reúnan la condición de

usuario de los servicios financieros prestados por la Entidad (el/los "**Cliente/s**"), siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y de protección a la clientela o de las buenas prácticas bancarias y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

A los efectos del presente Reglamento y conforme a lo dispuesto en el artículo 2 de la Orden ECC/2502/2012 tendrán la consideración:

- **Quejas:** las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la Entidad.
- **Reclamaciones:** las presentadas por los usuarios 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 la Entidad que supongan para quien las formula en perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos de la Entidad, de la normativa de transparencia o de las buenas prácticas bancarias y usos financieros.

### **ARTÍCULO 3.- Difusión**

Una copia del presente Reglamento estará a disposición de los clientes y público en general en las oficinas de la Entidad.

La Entidad, conforme a lo dispuesto en el artículo 9 de la Orden ECO/734/2004, pondrá a disposición de sus Clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en su página web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la siguiente información:

- a) La existencia de un Servicio de Atención al Cliente y, en su caso, de un Defensor del Cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica, siendo las actualmente vigentes las indicadas en el Anexo I del presente Reglamento.
- b) La obligación de la Entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus Clientes, en el plazo de quince (15) días hábiles desde su presentación en cualquier oficina de la Entidad ante el Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, Defensor del Cliente, por correo postal o a través de la dirección de correo electrónico habilitada a tales efectos.
- c) La referencia a los Servicios de Reclamaciones de las Instituciones Supervisoras, indicando la dirección postal y electrónica de los mismos para el supuesto en que los Clientes consideren necesario acudir a éstos, sea por disconformidad con la

resolución o porque haya transcurrido el plazo de quince (15) días hábiles desde la fecha de presentación de la queja o reclamación en cualquiera de las instancias sin que haya sido resuelta, incluyendo una mención expresa sobre la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente o del Defensor del Cliente para poder formular quejas y reclamaciones ante ellos.

- d) El presente Reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente o cualesquiera otros documentos que lo sustituyan.
- e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

En este sentido, se hace expresamente constar que la actuación del Servicio de Atención al Cliente que el presente Reglamento regula, se rige por la Orden ECO/734/2004 y por la normativa aplicable en cada momento en materia de transparencia y protección de la clientela, así como por la normativa citada anteriormente en el presente Reglamento.

#### **ARTÍCULO 4.- Modificación**

Corresponde al Consejo de Administración de la Entidad la aprobación de cualquier modificación del contenido del presente Reglamento.

### **CAPÍTULO II: DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **ARTÍCULO 5.- Principios generales**

El Servicio de Atención al Cliente se constituye como un órgano interno de la entidad, al que la compañía ha dotado de la debida independencia y autonomía en el desarrollo de las funciones propias que le corresponden.

En este sentido, el Servicio de Atención al Cliente se encuentra totalmente separado de las funciones comerciales u operativas, evitando de este modo, cualquier conflicto de interés que pudiera originarse como consecuencia de cuestiones ajenas a la materia competencia de dicho órgano y que por ende, pudieran afectar al correcto desarrollo de la función.

Si bien la función del Servicio de Atención al Cliente se encontrará totalmente separada de las funciones indicadas en el párrafo anterior, la entidad adoptará todas aquellas medidas necesarias para que la transmisión de la información que dicho Servicio pudiera requerir del resto de la organización, se realice de forma segura, rápida y eficaz.

#### **ARTÍCULO 6.- Titular del Servicio de Atención al Cliente**

La Entidad nombrará a un titular del Servicio de Atención al Cliente (el **“Titular del Servicio de Atención al Cliente”** o el **“Titular”**) para garantizar el correcto tratamiento de quejas y reclamaciones conforme a lo establecido en la Orden ECO/734/2004 y demás normativa aplicable.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente será nombrado por el Consejo de Administración de la Entidad, y dicho nombramiento será comunicado al Banco de España como supervisor de la Entidad, y, en caso de ser necesario, a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad.

El Titular será siempre una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para el desempeño de tal cargo.

A estos efectos, concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

No podrán ser elegidos para el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente aquellas personas que tengan antecedentes penales, se encuentren procesados o se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral por cualquier delito.

#### **ARTÍCULO 7.- Duración del mandato y posibilidad de renovación del cargo del Titular del Servicio de Atención al Cliente**

La duración del mandato del Titular del Servicio de Atención al Cliente será de seis (6) años, renovables automáticamente salvo decisión en contrario del Consejo de Administración de la Entidad, que, en su caso, será debidamente comunicada al Banco de España, señalando los motivos de la sustitución de la persona designada o de la que hasta la fecha venía siendo la titular del Servicio.

#### **ARTÍCULO 8.- Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese en el cargo del Titular del Servicio de Atención al Cliente**

La designación como Titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de tareas dentro de la Entidad relacionadas con el aspecto comercial u operacional, de forma que se ponga en duda su independencia y criterio.

No podrán ejercer el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad aquellas personas sobre las que recaiga alguna de las siguiente situaciones:

- a) Los fallidos concursados no rehabilitados.
- b) Quienes estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades.
- c) Quienes tengan antecedentes penales.
- d) Los que tengan bajo su responsabilidad funciones comerciales de la Entidad.

El Titular cesará en el ejercicio de sus funciones cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Por incapacidad sobrevenida.
- b) Por haber sido condenado mediante sentencia firme en materia penal.
- c) Por renuncia expresa del propio Titular y/o suspensión o extinción de la relación laboral con la entidad.
- d) Por decisión del Consejo de Administración de la Entidad cuando concurra causa grave y justificada que justifique su cese, además de cuando el Titular llevara a cabo su función de forma notoriamente negligente.

Será competente para cesar al Titular del Servicio de Atención al Cliente el Consejo de Administración de la Entidad, debiendo dejar constancia de la decisión del motivo del cese.

Una vez el cargo quede vacante, la Entidad procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro de los (15) días siguientes al que se produjo la vacante.

#### **ARTÍCULO 9.- Conflictos de interés**

En aquellas reclamaciones o quejas en las que el Titular tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses, el Titular se abstendrá de participar en la tramitación y resolución de la queja o reclamación, correspondiendo su instrucción y resolución a la persona que ocupe el cargo de mayor relevancia en el Servicio de Atención al Cliente después del Titular.

Igualmente, cuando alguna de las personas integrantes del Servicio de Atención al Cliente tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses, se abstendrá de participar en la tramitación y propuesta de resolución.

A tales efectos, se entenderá que existe interés personal cuando la reclamación o queja de que se trate, u otra semejante o vinculada a la anterior, le afecte directamente o lo haga a sus parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, o a aquellas

otras personas con las que mantenga o haya mantenido un especial vínculo de amistad o afectividad.

Así mismo, se entenderá que existe interés personal cuando el Titular del Servicio, o cualquiera de los integrantes del Servicio de Atención al Cliente, hubieran estado prestando sus servicios profesionales en el departamento afectado por la queja o reclamación en el momento en que aquella se produjo o desplegó sus efectos.

#### **ARTÍCULO 10.- Obligaciones de los departamentos**

Todos los departamentos o servicios de la Entidad deberán colaborar con el Servicio de Atención al Cliente, siempre que éste lo solicite, en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, especialmente, facilitarle toda la información que le sea solicitada por aquél en materias de su competencia y en relación con las cuestiones que se sometan a su consideración.

A tal efecto, todos los empleados directivos y administradores de la Entidad están obligados a colaborar con el Servicio de Atención al Cliente, facilitando datos, informes, opiniones y pruebas que el mencionado Servicio les solicite.

### **CAPÍTULO III: PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

#### **ARTÍCULO 11.- Plazo para la presentación de la reclamación**

Los Clientes podrán presentar las reclamaciones ante la Entidad en cualquier momento desde que tengan conocimiento del motivo objeto de la queja o reclamación hasta transcurrido un plazo máximo de dos (2) años.

En todo caso, el Servicio de Atención a Cliente y, en su caso, el Defensor del Cliente, dispondrán de un plazo de quince (15) días hábiles, a contar desde la presentación de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo en caso de que el Servicio de Atención al Cliente no resuelva, acudir a los Servicios de Reclamaciones que corresponda por razón de la actividad de la Entidad.

#### **ARTÍCULO 12.- Forma de presentación**

Los Clientes podrán presentar sus quejas o reclamaciones personalmente o mediante representación, en soporte papel, en cualquier oficina abierta al público, por correo postal o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, dirigida a la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de medios informáticos electrónicos o

telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

En el Anexo I se detallan los datos de contacto de la Entidad a los efectos de la remisión de las quejas y reclamaciones por parte de los Clientes conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

### **ARTÍCULO 13.- Procedimiento**

El procedimiento de reclamación se iniciará a instancia de la persona interesada mediante un escrito en el que deberá constar de forma obligatoria los siguientes aspectos:

- a) Nombre, apellidos, domicilio, D.N.I. o C.I.F. del Cliente y datos referidos a registros públicos para empresas y datos del representante, si los hubiere. En el caso que se realice a través de un representante, la representación deberá ser probada por cualquier medio permitido por la Ley.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita el pronunciamiento y, en su caso, la prueba documental que se considere oportuna.
- c) Oficina, departamento o servicio donde los incidentes que son objeto de la queja o reclamación se produjeron.
- d) Declaración del Cliente en la que se haga constar que éste no tiene conocimiento de que el material y hechos objetos de la queja o reclamación se esté siguiendo a través de otro procedimiento administrativo, arbitraje o procedimiento judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

### **ARTÍCULO 14.- Admisión a trámite**

Recibida la queja o reclamación por parte de la Entidad, en caso de que no hubiere sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la misma, será remitida al Servicio de Atención al Cliente de forma inmediata.

La Entidad tendrá un plazo de quince (15) días hábiles para la resolución de la queja o reclamación desde la presentación de la misma por el Cliente ante cualquier oficina abierta al público de la Entidad, ante el Servicio de Atención al Cliente, por correo postal o a través de la dirección de correo electrónico habilitada a tales efectos.

A efectos del cómputo del plazo mencionado en el párrafo anterior, el Servicio de Atención al Cliente acusará recibo por escrito de la queja o reclamación recibida, dejando constancia de la fecha de presentación en cualquiera de las instancias mencionadas anteriormente. En este sentido y tras recibirse la queja o reclamación, se procederá a la apertura de expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado o la persona que le represente, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

El Servicio de Atención al Cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del Cliente como de los distintos departamentos y servicios de su Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión. Todo ello deberá ser realizado de forma diligente por los departamentos con el fin de alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos.

Si el reclamante no hubiera acreditado suficientemente su identidad o no se pudiesen establecer claramente los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en plazo de diez (10) días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado para subsanar los errores no se incluirá en el cómputo del plazo de quince (15) días hábiles previsto para el trámite de la reclamación. La notificación informará al Cliente que en caso de que la respuesta no se proporcione en el plazo indicado, la queja o reclamación será archivada sin más trámite. No obstante lo anterior, el reclamante siempre podrá acudir a los Servicios de Reclamaciones que corresponda por razón de la actividad de la Entidad en caso de así considerarlo.

No obstante lo anterior, tras dictarse el archivo de la queja o reclamación por no completar la documentación precisa en el plazo otorgado, en caso de que el interesado la aportase en un momento posterior, se procedería a la apertura de un nuevo expediente sobre los mismos hechos, toda vez que el archivo dictado no supone la renuncia al derecho invocado sino tan sólo a la acción que en su momento se inició.

#### **ARTÍCULO 15.- Rechazo**

El Servicio de Atención al Cliente solo podrá rechazar 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 que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.
- b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintas, cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- c) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismo hechos.
- d) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establece el presente Reglamento y la normativa aplicable.

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 tramitarla.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas anteriormente indicadas, se comunicará al interesado mediante decisión motivada.

El reclamante dispondrá de un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones. Si una vez recibidas las mismas se mantienen las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

#### **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 y servicios de su Entidad, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión. Todo ello deberá ser realizado de forma diligente por los departamentos con el fin de permitir alcanzar una decisión dentro de los plazos establecidos.

La Entidad adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el Servicio de Atención al Cliente al resto de departamentos de la Entidad, responda a principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

### **ARTÍCULO 17.- Allanamiento y desistimiento**

Si a la vista de la queja o reclamación, la Entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente en ese momento, bien sea al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente, y justificarlo documentalmente.

En tal caso, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere.

### **ARTÍCULO 18.- Finalización y notificación**

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de quince (15) días hábiles a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada ante el Servicio de Atención al Cliente, ante el Defensor del Cliente, si lo hubiere, en cualquier oficina abierta al público, por correo postal o en la dirección de correo electrónico habilitada a tal fin.

La decisión del Servicio de Atención al Cliente será siempre motivada y deberá contener unas 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, así como las buenas prácticas y usos financieros. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha, por la vía que haya designado de forma expresa el reclamante. En ausencia de indicación expresa del reclamante se utilizará para la contestación el mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

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

Asimismo, en caso de que hubieran transcurrido quince (15) días hábiles sin que el Servicio de Atención al Cliente haya remitido su resolución, el reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de las Instituciones Supervisoras competentes. No obstante, el Cliente que ostente la condición de consumidor según lo define la Ley 7/2017, de 2 de

noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, dispondrá de un plazo máximo de un (1) año desde la presentación de la reclamación ante la Entidad para acudir al servicio de reclamaciones de las Instituciones Supervisoras correspondientes.

#### **ARTÍCULO 19.- Relación con las Instituciones Supervisoras**

El Servicio de Atención al Cliente deberá atender, por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que los Servicios de Reclamaciones de las Instituciones Supervisoras puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen, de conformidad con lo establecido en el artículo 16 de la Orden ECO/734/2004.

La Entidad, así como las Instituciones Supervisoras adoptarán las decisiones necesarias para facilitar la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones, para que éstas sean efectuadas por medios telemáticos mediante el uso de sello electrónico, de conformidad con lo establecido en el Preámbulo IV de la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

### **CAPÍTULO IV: INFORME ANUAL**

#### **ARTÍCULO 20.- Informe Anual**

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará al Consejo de Administración de la Entidad un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, en el que se recogerá:

- a) Un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados.
- b) Un resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante.
- c) Los criterios generales contenidos en las decisiones.
- d) Por último, se incluirán las recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación de este Servicio.

Un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la Entidad.

## **CAPÍTULO V: DISPOSICIONES ADICIONALES**

### **ARTÍCULO 21.- Aprobación por el Consejo de Administración de la Entidad**

El presente Reglamento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad.

### **ARTÍCULO 22.- Verificación por parte del Banco de España**

Este Reglamento, así como sus posibles modificaciones, una vez aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad, deberá contar con la verificación favorable del Banco de España, momento a partir del cual entrará en vigor.

## **ANEXO I - DATOS DE CONTACTO**

Datos de contacto para presentar los escritos, página web, correo electrónico y correo postal:

- **Denominación social:** Unnax Regulatory Services, E.D.E., S.L.
- **Correo electrónico:** [atencionalcliente@unnax.com](mailto:atencionalcliente@unnax.com)
- **Teléfono y horario de contacto:** 93.599.53.42 de lunes a viernes de 09:00h a 18:00h
- **Correo postal:** Plaza Europa, 22-24, Planta 4, Módulo 2, 08902, Hospitalet de Llobregat (Barcelona)