Reglamento del Servicio de Atención al Cliente de Qonto S.A. - Sucursal en España

CAPITULO I
Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

El presente Reglamento tiene por objeto regular el Servicio de Atención al Cliente de la entidad Qonto S.A. - Sucursal en España, así como regular los procedimientos existentes para dar respuesta a las reclamaciones de clientes, de acuerdo con las exigencias de 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 2. Ámbito de actuación y definiciones

1. El Reglamento será de aplicación a la entidad Qonto S.A. - Sucursal en España.

2. Al Servicio de Atención al Cliente de manera independiente y autónoma, le corresponde atender y resolver las quejas y reclamaciones de todas las personas físicas como jurídicas, en relación con los servicios prestados por Qonto S.A. - Sucursal en España.

3. Las quejas y reclamaciones deberán referirse a 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.

4. Se considerarán quejas las referidas al funcionamiento de los servicios prestados a los clientes de Qonto S.A. - Sucursal en España, y presentadas por la tardanza, desatención o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en su funcionamiento.

Qonto

5. Se considerarán reclamaciones las presentadas por los clientes y usuarios de servicios financieros prestados por la sucursal que pongan de manifiesto con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derechos, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la sucursal que supongan, para quien los formula, un perjuicio para sus intereses o derechos.

6. Se entenderá por cliente a todo usuario de los servicios financieros que la sucursal presta.

Artículo 3. Deber de información.

1. Qonto S.A. - Sucursal en España pondrá a disposición de sus clientes en todas las oficinas abiertas al público y en su página web la siguiente información:

   a) La existencia del Servicio de Atención al Cliente con indicación de su dirección postal y electrónica que se indican en el Anexo I para la recepción de las quejas y reclamaciones de los clientes.
   b) La obligación por parte de Qonto S.A. - Sucursal en España de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de 15 días hábiles desde su presentación ante el Servicio de Atención al Cliente, en cualquier oficina abierta al público de la sucursal, por vía postal, así como en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin.
   c) Referencia al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España, 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.
   d) El Reglamento de funcionamiento de Qonto S.A. - Sucursal en España. e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros

2. Se incluirá en la información la dirección del Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España con la dirección postal y electrónica del mismo para el caso que el cliente considere necesario acudir a él, sea por disconformidad con la resolución o porque haya transcurrido el plazo de quince días hábiles desde la fecha de presentación de la

queja o reclamación sin que haya sido resuelta.

3. El reclamante consumidor dispondrá de un plazo de un año desde la presentación previa de la queja o reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, para hacer uso de su derecho de acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

Artículo 4. Deber de cooperación.

1. Qonto S.A. - Sucursal en España adoptará todas las medidas oportunas con el objeto de garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el servicio de atención al cliente al resto de servicios de la sucursal, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

2. Todos los departamentos y servicios de la sucursal deberán colaborar con el Servicio de Atención al Cliente, siempre que éste lo solicite, y proporcionarle cuanta información les sea solicitada por el mismo en relación con el ejercicio de sus funciones.

CAPITULO II
Servicio de Atención al Cliente.

Artículo 5. Organización interna y competencias

1. El Servicio de Atención al Cliente se configura como un departamento especializado y autónomo cuya función es, como está establecido en el presente Reglamento, tramitar las quejas y reclamaciones de los clientes.

2. La sucursal se asegurará de que el Servicio de Atención al cliente dispone de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones y adoptará las medidas necesarias para que disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes.

3. El Servicio será competente para analizar y resolver todas las quejas y reclamaciones que

reciba y se encuentren dentro del ámbito objetivo de este Reglamento.

Artículo 6. Nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente y duración del mandato.

1. La dirección general de la sucursal Qonto S.A. designará al titular del Servicio de Atención al Cliente. La duración del nombramiento será de dos años si bien el designado podrá ser renovado, sin límite, para el cargo por sucesivos plazos de dos años.

2. La designación recaerá sobre una persona con honorabilidad comercial y profesional que 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, y que posea los conocimientos y experiencia adecuados por haber desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de Qonto S.A. - Sucursal en España.

3. La designación del titular del Servicio de Atención al Cliente será comunicada al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

Artículo 7. Causa de incompatibilidad, inelegibilidad y cese del titular.

1. El desempeño de las funciones de titular del Servicio de Atención al Cliente será incompatible con el desempeño de los restantes servicios comerciales y operaciones de la sucursal, de modo que se garantice que éste tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.

2. No podrán ser elegidos titulares del Servicio de Atención al Cliente 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 ni quienes hayan sido inhabilitados para el ejercicio de cargos de administración o dirección en entidades financieras.

3. Las causas que pueden llevar al cese del desempeño de las funciones del titular del

Servicio de Atención al Cliente son:

a) Expiración del plazo de su nombramiento sin que se haya acordado su renovación b) Haber incurrido en una causa de incompatibilidad de las indicadas con anterioridad



c) Extinción de la relación laboral con la sucursal

d) Renuncia presentada ante la dirección general de la sucursal

e) El reconocimiento por parte del titular del Servicio de Atención al Cliente de la incompatibilidad de su puesto con una nueva responsabilidad o cargo en la entidad

CAPITULO III

Tramitación y resolución de las reclamaciones.

Artículo 8. Forma, contenido y lugar de presentación.

1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

   En los casos en los que la queja o reclamación se presente en soporte, electrónico o telemático, esta 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, aunque el Servicio de Atención al Cliente podrá adoptar criterios flexibles en la aceptación de dichas quejas o reclamaciones si no cumplieran con todas las exigencias de la citada ley.

2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar la siguiente información:

   a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.

   b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

   c) Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

   d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo,

arbitral o judicial.

e) Lugar, fecha y firma.

3. El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

4. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el Servicio de Atención al cliente tanto por vía postal como en la dirección de correo electrónico habilitada a este fin, así como en cualquier departamento de la entidad y cualquier oficina abierta al público.

Artículo 9. Admisión a trámite.

1. Recibida la queja o reclamación por cualquiera de las instancias admitidas se dispondrá de un plazo de 15 días hábiles para dar una respuesta al cliente desde su recepción. En todo caso, se deberá acusar recibo y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

2. De conformidad con el apartado 2 del artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, en situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de 15 días hábiles por razones ajenas a la voluntad de la organización, Qonto S.A. - Sucursal en España proporcionará una respuesta provisional, en la cual se indicarán los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y se especificará 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.

3. Recibida la queja o reclamación para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

4. Si el Servicio de Atención al Cliente no encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no se pudieran establecer con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se solicitará al firmante completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, en el caso de que la información solicitada no sea proporcionada en el periodo estipulado, se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

5. El plazo empleado por el reclamante para aclarar los hechos y/o completar la documentación a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo máximo para resolver la queja o reclamación. No obstante, el archivo de la queja o reclamación por el hecho de que el interesado no aportase la documentación



necesaria en plazo, no impedirá que, en caso de hacerlo posteriormente, se proceda a la apertura de un nuevo expediente.

6. La admisión a trámite de las quejas y reclamaciones podrá ser rechazada 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 distintos 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 los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.

d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

8. 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 días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 10. Tramitación de las reclamaciones

El Servicio de Atención al Cliente del cliente podrá recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión. Dicha información deberá ser proporcionada en el plazo más breve posible

Artículo 11. Allanamiento y desistimiento

1. Si a la vista de la queja o reclamación, Qonto S.A. - Sucursal en España rectificase su situación a satisfacción del reclamante, deberá comunicarlo al SAC y justificarlo

documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tal caso, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

2. 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 12. Finalización y notificación

El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de 15 días hábiles, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente.

La decisión será siempre motivada y contendrá 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 aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros. En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

La decisión será notificada a los interesados en el plazo de 10 días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, 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 queja o reclamación.

Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España.

CAPÍTULO IV
Informe anual

Artículo 13. Informe anual

1. Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio de Atencion al Cliente, presentará ante la dirección general de la sucursal Qonto S.A., un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, el cual deberá incluir:

a) 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) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante,

c) Criterios generales contenidos en las decisiones,

d) Cualquier recomendación o sugerencia derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

2. Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la entidad.

CAPÍTULO V
Disposicion final

Artículo 14. Disposición final

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de 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, el presente Reglamento, así como cualquiera de sus posteriores modificaciones con el fin de cumplir con la normativa vigente, será sometido a la verificación del Banco de España una vez aprobado por la dirección general de la sucursal.

ANEXO I: Datos de contacto a efectos de presentación de quejas y reclamaciones

Los datos de contacto a efecto de presentación de quejas o reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente de Qonto S.A. - Sucursal en España son los que se indican a continuación:

Dirección Postal:
Carrer de Pau Claris, 79, 08010 Barcelona

Dirección de Correo electrónico:
sac@qonto.com

Firmado por ***7772** PABLO RUBIO (R: ****3529*) el día 17/11/2026 con un certificado emitido por AC Representación