

**N26 BANK GMBH, SUCURSAL EN ESPAÑA**

**REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

## REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

### N26 BANK GmbH, SUCURSAL EN ESPAÑA

La aprobación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente (el “**Reglamento**”) tiene como objeto dar adecuado cumplimiento a las normas de protección de la clientela de servicios financieros contenidas en el capítulo V de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre y en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, y, en particular, a las disposiciones del artículo 8 de la Orden.

La aprobación de este Reglamento se enmarca asimismo en la política general de protección de la clientela de N26 BANK GmbH, SUCURSAL EN ESPAÑA, (en adelante, la “**Sucursal**”) estableciendo los medios, órganos y procedimientos necesarios para garantizar una adecuada protección del derecho de los clientes a que sean atendidas y resueltas sus quejas y reclamaciones.

Se ha optado para ello por establecer un servicio independiente de atención al cliente, cuya estructura y medios se establecen en el capítulo II del Reglamento. El procedimiento ante dicho servicio, regulado de conformidad con el capítulo III de la Orden antes mencionada, se describe con detalle en el capítulo III del Reglamento.

El órgano encargado de la aprobación (y, en su caso, modificación) del Reglamento, así como de la designación del titular del Servicio de Atención al Cliente, es la Dirección General (Representante(s)) de la Sucursal. Tras su aprobación (y, en su caso, modificación), el Reglamento será sometido a la verificación del Banco de España como supervisor de la Sucursal a estos efectos.

## CAPÍTULO I

### Disposiciones Generales

#### 1.- **Objeto**

El presente Reglamento tiene por objeto regular el derecho que asiste a los Clientes de la Sucursal a que sean atendidas y resueltas sus Quejas y Reclamaciones, así como los medios, órganos (el Servicio de Atención al Cliente) y procedimientos establecidos por la Sucursal para asegurar un ejercicio efectivo de dicho derecho.

#### 2.- **Definiciones**

A los efectos del presente Reglamento:

- (a) “*Cliente*” significará cualquier persona o entidad, española o extranjera, que reúna la condición de usuario de los servicios financieros prestados por la Sucursal;
- (a.1) “*Consumidor*” significará toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como toda persona jurídica

y entidad sin personalidad jurídica que actúe sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

- (b) “*Departamento de Conducta de Entidades*” significará el departamento del Banco de España que resuelve las quejas y reclamaciones que presentan los usuarios de las entidades supervisadas por el Banco de España, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y que funciona bajo el principio de ventanilla única.
- (c) “*Orden*” significará 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*;
- (d) “*Real Decreto-ley 19/2018*” significará el *Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera*;
- (e) “*Reclamación*” significará cualquier reclamación que un Cliente pueda presentar contra la Sucursal en la que ponga de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Sucursal que supongan para el Cliente un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por la Sucursal de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros;
- (f) “*Queja*” significará cualquier queja presentada por un Cliente por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación a su juicio deficiente que observe en el funcionamiento de la Sucursal.
- (g) “*Reglamento*” significará el presente REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE;
- (h) “*Servicio de Atención al Cliente*” o “*Servicio*” significará el servicio especializado y autónomo de atención al cliente establecido por la Sucursal con las funciones que le atribuye la sección 4 del Reglamento y, en particular, la de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones de los Clientes.

### **3.- Derechos de los Clientes**

Todos los sujetos que tengan la condición de clientes, cuando estimen que han sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a Derecho, tendrán derecho a que sus Quejas y Reclamaciones sean atendidas y resueltas en los plazos previstos de conformidad con en el Capítulo III (punto 15.2) del presente Reglamento. Estos plazos comienzan a computarse desde la presentación de la queja o reclamación en cualquiera de las instancias de la sucursal.

En caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento del Servicio de Atención al Cliente o ante ausencia de pronunciamiento por parte del Servicio de Atención al Cliente en los plazos expresados en el punto 15.2 del Capítulo III del presente reglamento, el reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de/los supervisor/es que corresponda/n.

## CAPÍTULO II

### El Servicio de Atención al Cliente

#### 4.- **Funciones**

**4.1** La Sucursal dispondrá de un servicio autónomo de atención al cliente (el “**Servicio de Atención al Cliente**”) encargado de proteger los derechos e intereses legítimos de los Clientes en sus relaciones con la Sucursal y tramitar, conforme al presente Reglamento, todas las Quejas y Reclamaciones de los Clientes.

**4.2** El Servicio de Atención al Cliente resolverá con autonomía las Quejas y Reclamaciones y se mantendrá independiente de los restantes servicios comerciales u operativos de la Sucursal, con el fin de evitar conflictos de interés.

Estará dotado de medios humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios y adecuados para el cumplimiento de sus funciones y adoptará las medidas de formación necesarias para que su personal disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los Clientes, las obligaciones derivadas de los contratos de productos y servicios y las exigencias de las buenas prácticas y usos financieros.

El Servicio de Atención al Cliente establecerá los procedimientos adecuados con las unidades de negocio de la Sucursal para que los requerimientos de información que realice se atiendan conforme a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

**4.3** En concreto, el Servicio de Atención al Cliente desempeñará las siguientes funciones:

- (a) atender y resolver las Quejas y Reclamaciones que puedan presentar los Clientes de conformidad con el procedimiento establecido en el Capítulo III;
- (b) promover y velar por el cumplimiento en la Sucursal de la normativa sobre protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando, a iniciativa propia o a requerimiento de la Sucursal, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones;
- (c) asegurar el cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden de conformidad con lo establecido en la sección 17 de este Reglamento;
- (d) atender en nombre de la Sucursal los requerimientos efectuados por el Departamento de Conducta de Entidades en el ejercicio de sus funciones; y
- (e) preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en la sección 18 del Reglamento.

### **5.- Quejas y Reclamaciones excluidas por su objeto**

Quedan excluidas, de la competencia del Servicio de Atención al Cliente las Quejas y Reclamaciones derivadas de:

- (a) Las relaciones de la Sucursal con sus empleados en el ámbito laboral y directivos, siempre que dichas relaciones se refieran a tal relación laboral o mercantil. A efectos aclaratorios, las Quejas y Reclamaciones derivadas de una relación bancaria con tales personas no quedarían excluidas de la competencia del Servicio de Atención al Cliente;
- (b) Las relaciones de la Sucursal con sus proveedores, siempre que dichas relaciones se refieran a una relación mercantil. A efectos aclaratorios, las Quejas y Reclamaciones derivadas de una relación bancaria con los proveedores de la Sucursal no quedarían excluidas de la competencia del Servicio de Atención al Cliente;
- (c) Las cuestiones que se refieran a las decisiones de la Sucursal relativas a celebrar o no determinados contratos, o una operación o servicio concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones, salvo en el caso de que la Queja o Reclamación se produzca por demora o negligencia en la toma de decisiones por parte de la Sucursal;
- (d) Los productos y servicios comercializados o contratados fuera del territorio español. Dicha exclusión no afecta a la posible comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores, y concretamente a los derechos que estos puedan esgrimir como aplicables, recogidos en la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores; y
- (e) Las cuestiones sobre las que se estuviera tramitando simultáneamente, o hubieran sido objeto de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial en relación con los mismos hechos que son objeto de la Queja o Reclamación.

### **6.- Composición**

El Servicio de Atención al Cliente estará liderado por un titular y estará asistido por el personal que el titular estime en cada momento conveniente a la luz de las necesidades y la carga de trabajo del Servicio.

### **7.- Designación**

- 7.1. El titular del Servicio de Atención al Cliente será designado por la Dirección General de la Sucursal (Representante(s) de la Sucursal).
- 7.2. Serán condiciones necesarias para poder ser designado como titular del Servicio de Atención al Cliente las siguientes:
  - (a) disponer de honorabilidad comercial y profesional de conformidad con la normativa de aplicación;

- (b) contar con conocimientos y experiencia adecuados para ejercer las funciones que le corresponde ejercer de acuerdo con el presente Reglamento y de conformidad con la normativa de aplicación; y
- (c) no estar sujeto a ninguna de las incompatibilidades recogidas en la sección 7.3. siguiente.

**7.3.** Se considerarán como causas de incompatibilidad a los efectos del apartado (c) de la sección 7.2. anterior las siguientes:

- (a) Prestar servicios profesionales a empresas competidoras de la Sucursal, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquéllas;
- (b) Desempeñar el puesto de Presidente, Vicepresidente, Consejero o Administrador, Consejero Delegado, Director General o asimilado, o desempeñar cargos que tengan atribuidas funciones ejecutivas en cualquier otra entidad de crédito, empresa de servicios de inversión, sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva, entidad aseguradora, entidad gestora de fondos de pensiones o sociedad de correduría de seguros;
- (c) En caso de sociedades españolas no competidoras con la Sucursal, formar parte del Consejo de Administración u órgano de administración, o aceptar puestos de empleado, directivo o administrador, en más de cuatro de ellas, salvo cuando el titular del Servicio de Atención al Cliente, su cónyuge, ascendiente o descendiente, o parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado, directo o colateral, juntos o separados, sean propietarios de una participación igual o superior al cociente de dividir el capital de dicha sociedad por el número de miembros del órgano de administración; o en los casos de representación legal de menores, ausentes o discapacitados;
- (d) Desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio de Atención al Cliente;
- (e) Estar incapacitado para ejercer el comercio de conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Código de Comercio;
- (f) Estar inhabilitado o suspendido, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades;
- (g) Tener 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; y
- (h) Aquéllas que específicamente pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

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

## **8.- Mandato y cese**

- 8.1.** El nombramiento del titular del Servicio de Atención al Cliente tendrá una duración de tres años, y podrá ser renovado por iguales períodos de tres años. No hay limitación alguna al número de veces en que el titular del Servicio de Atención al Cliente pueda ser renovado.
- 8.2.** El titular del Servicio de Atención al Cliente cesará en el ejercicio de sus funciones por cualquiera de las siguientes causas:
- (a) expiración del plazo para el que fue nombrado sin que dicho plazo haya sido renovado;
  - (b) renuncia;
  - (c) incapacidad sobreviniente para el desempeño de las funciones propias del cargo o defunción;
  - (d) pérdida de las condiciones de elegibilidad mencionadas en la sección 7.2;
  - (e) haber sido condenado por delito en sentencia firme; o
  - (f) grave incumplimiento de sus obligaciones o notoria negligencia en el ejercicio de las mismas, siempre por causa o motivo justificado.

En caso de cese del titular del Servicio de Atención al Cliente, la Dirección General de la Sucursal procederá inmediatamente al nombramiento de un nuevo titular que cumpla con los criterios de elegibilidad recogidos en la sección 7.2. En todo caso, las actuaciones realizadas por el anterior titular del Servicio seguirán siendo válidas.

El cese y el nombramiento del nuevo titular del Servicio de Atención al Cliente serán objeto de comunicación al Banco de España y al Departamento de Conducta de Entidades del Banco de España y en ningún caso supondrá la suspensión de los plazos para resolver una Queja o Reclamación previstos en la sección 15.2.

## **9.- Ejercicio del Cargo. Independencia**

- 9.1.** El titular del Servicio de Atención al Cliente ejercerá las funciones propias de su cargo con la diligencia y un comportamiento ético acordes con la naturaleza de sus funciones.

Asimismo, en el desempeño de las mismas, actuará siempre con la máxima imparcialidad e independencia.

La Sucursal no podrá adoptar ningún tipo de represalias, sanciones, amenazas o medidas de presión sobre el titular del Servicio de Atención al Cliente con el objeto de influir, directa o indirectamente, en el sentido de las decisiones adoptadas por el Servicio en el ejercicio de sus funciones.

- 9.2.** El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como las personas adscritas a dicho Servicio deberán abstenerse de conocer de aquellas Quejas y Reclamaciones que presenten un interés directo para estos..

En esas situaciones, el titular del Servicio de Atención al Cliente lo pondrá de manifiesto a la Dirección General de la Sucursal, quien designará excepcionalmente y caso por caso para tramitar y resolver dicho expediente a otra persona que cumpla con las condiciones exigidas para desempeñar el cargo de titular del Servicio de Atención al Cliente y no se vea afectado por dicha circunstancia. En el ejercicio de sus funciones, el titular *ad hoc* así designado disfrutará de los mismos derechos y prerrogativas que el titular del Servicio de Atención al Cliente.

- 9.3. El titular del Servicio de Atención al Cliente, así como las personas adscritas a dicho Servicio no podrán aprovechar en beneficio propio, directa o indirectamente, o de personas a ellos vinculadas, oportunidades de negocio o ventajas patrimoniales de las que hayan tenido conocimiento como consecuencia de su actividad.

#### **10.- Colaboración y Supervisión**

- 10.1. Todos los departamentos y áreas de la Sucursal deberán prestar su apoyo al Servicio de Atención al Cliente y colaborar en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones, y, en concreto, deberán facilitar al Servicio cuantas informaciones éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones de acuerdo con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
- 10.2 La Dirección General de la Sucursal y el titular del Servicio de Atención al Cliente mantendrán reuniones con la periodicidad que estimen oportunas para analizar el funcionamiento del Servicio y adoptar las medidas que, en su caso, se estimen necesarias para asegurar el correcto desempeño de sus funciones y promover y velar por el cumplimiento en la Sucursal de la normativa sobre protección de la clientela.

### **CAPÍTULO III**

#### **Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las Quejas y Reclamaciones**

#### **11.- Forma, contenido y lugar de presentación de las Quejas y Reclamaciones**

- 11.1 Las Quejas y Reclamaciones deberán ser presentadas por los Clientes en el plazo de cinco años, a contar desde la fecha en la que se produjeron los hechos reclamados. En cualquier caso, la presentación de Quejas y Reclamaciones también podrán realizarse dentro del plazo de dos años desde la fecha en que se tuvieron conocimiento de los hechos causantes de los mismos.
- 11.2 Los Clientes podrán presentar sus Quejas y Reclamaciones, personalmente o mediante representación, a través de los mecanismos telemáticos establecidos al efecto por la Sucursal, ya sea a través del chat de contacto puesto a disposición del cliente (vía aplicación móvil, aplicación N26 web y el Centro de Ayuda de N26) o por cualquier otro medio telemático, informático, electrónico o soporte papel,

siempre que se permita la lectura, impresión y conservación de los documentos, manifestando expresa voluntad de iniciar un procedimiento formal de reclamación o elevación de queja; también podrá hacerlo, enviando un correo electrónico a la dirección del Servicio (indicada en el Anexo del presente Reglamento). Los Clientes que decidan presentar sus Quejas o Reclamaciones en soporte papel deberán hacerlo mediante su envío postal a la dirección del Servicio (indicada en el Anexo del presente Reglamento)

- 11.3** La tramitación del procedimiento se iniciará mediante la presentación, a través de cualquiera de los medios previstos en la sección 11.2 anterior, de un documento, en el que se hará constar:
- (a) Nombre y apellidos (o razón social) y domicilio del Cliente y, en su caso, de la persona que lo represente, y la acreditación de dicha representación; y el D.N.I., pasaporte o N.I.E. o los datos del registro público correspondiente;
  - (b) Motivo de la Queja o Reclamación, especificando claramente cuáles son las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;
  - (c) Servicio o producto bancario con respecto al que se han producido los hechos objeto de la Queja o Reclamación;
  - (d) La oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la Queja o Reclamación.
  - (e) Que el Cliente 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;
  - (f) Lugar, fecha y firma.

Junto con ese documento el Cliente deberá aportar las pruebas documentales que obren en su poder y en las que se fundamente su Queja o Reclamación.

## **12.- Admisión a trámite**

- 12.1** Una vez que la Queja o Reclamación haya sido recibida de conformidad con lo establecido en la sección 11 anterior, será remitida inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente.
- 12.2** Inmediatamente tras recibir la Queja o Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente procederá a la apertura de un expediente electrónico y acusará recibo de la Queja o Reclamación al Cliente a través del medio telemático previsto dentro de la aplicación N26 para tales efectos. En su defecto, el acuse de recibo podrá remitirse por correo electrónico o correo postal. En el acuse de recibo remitido al Cliente, deberá constar la fecha de presentación de la Queja o Reclamación a los efectos de iniciar el cómputo del plazo para dictar una resolución, calculada de conformidad con este Reglamento.
- 12.3** En caso de que la Queja o Reclamación adoleciese de algún defecto formal de acuerdo con lo establecido en la sección 12.4, se suspenderá el plazo de resolución

previsto en la sección 15.2 y se notificará al Cliente de dicha circunstancia por los mismos medios establecidos en el punto 12.2.

El plazo de resolución se reanuda una vez el Cliente aporte lo requerido para la subsanación del defecto de forma.

- 12.4** Si no se acreditase suficientemente la identidad del Cliente o la suficiencia de la representación (en caso de que la Queja o Reclamación se presente a través de un representante), o si no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la Queja o Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente requerirá al Cliente (o a su representante) que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, indicándole expresamente que si así no lo hiciere, se archivará la Queja o Reclamación sin más trámite.

No obstante lo anterior, si el Cliente subsana los defectos formales de la presentación de la Queja o Reclamación una vez vencido el plazo de diez días al que hace referencia esta sección, se iniciará, a todos los efectos, un nuevo procedimiento sobre los mismos hechos.

- 12.5** El Servicio de Atención al Cliente sólo podrá rechazar la admisión a trámite de una Queja o Reclamación en los casos siguientes:

- (a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación que no sean subsanables, incluyendo a este respecto, cuando no se concrete el motivo de la Queja o Reclamación;
- (b) Cuando se pretendan tramitar como Quejas o Reclamaciones recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando la Queja o Reclamación se encuentre pendiente de resolución o litigio o hubiese sido ya resuelta ante una instancia administrativa, arbitral o judicial;
- (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 o el presentante no reúna la condición de usuario o no afecte a sus intereses y derechos legalmente reconocidos de conformidad con lo establecido en la sección 3 del Capítulo I "Derechos de los Clientes";
- (d) Cuando se formulen Quejas o Reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas presentadas por el mismo Cliente en relación con los mismos hechos;
- (e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de Quejas o Reclamaciones al que se refiere la sección 11.1.

Si el Servicio de Atención al Cliente entendiese que no procede la admisión a trámite de una Queja o Reclamación por alguno de dichos motivos, se lo notificará a través del medio telemático previsto dentro de la aplicación N26 para tales efectos. En su defecto, la notificación podrá remitirse por correo electrónico o correo postal al registrado en la cuenta del Cliente. Se establece un plazo de diez días naturales para que el Cliente presente sus alegaciones. Si el Cliente (o su

representante) contestase a dicha notificación y se mantuviese la causa de inadmisión, el Servicio de Atención al Cliente le notificará la decisión final que adopte a este respecto.

No obstante lo anterior, si el Cliente subsana los defectos de fondo de la presentación de la Queja o Reclamación descritos en esta sección, se iniciará, a todos los efectos, un nuevo procedimiento sobre los mismos hechos.

### **13.- Tramitación**

- 13.1** En el curso de la tramitación del expediente electrónico, el Servicio de Atención al Cliente podrá recabar del Cliente (o su representante) y de los distintos departamentos y servicios de la Sucursal, cuantos datos, aclaraciones, informaciones o elementos de prueba que considere pertinentes para adoptar su decisión. En todo caso, una vez admitida a trámite una Queja o Reclamación, el Servicio de Atención al Cliente se pondrá inmediatamente en contacto con los departamentos o servicios afectados y les solicitará los documentos, datos y aclaraciones que sean necesarios para formar su criterio en relación con los hechos que son objeto de la Queja o Reclamación.

Todos los servicios y departamentos de la Sucursal estarán obligados a remitir al Servicio de Atención al Cliente, con la mayor celeridad, todos los documentos, informaciones y aclaraciones que pueda requerirles el Servicio de Atención al Cliente en el ejercicio de sus funciones.

El Servicio de Atención al Cliente incluirá en un sólo expediente electrónico todos los documentos que se hayan incorporado al procedimiento.

- 13.2** Cuando exista una conexión entre las Quejas o Reclamaciones planteadas por un mismo o varios Clientes, el Servicio de Atención al Cliente podrá optar por acumularlas en un mismo expediente por razones de eficacia y de congruencia.

### **14.- Allanamiento y desistimiento**

- 14.1** Si se rectificase la situación a satisfacción del Cliente a la luz de la Queja o Reclamación planteada, se lo comunicará al Servicio de Atención al Cliente, presentándole la documentación que justifique tal allanamiento, salvo si el Cliente expresamente desistiera de la Queja o Reclamación.
- 14.2** El Cliente (o su representante) podrán desistir de sus Quejas o Reclamaciones en cualquier momento, lo que conllevará la finalización inmediata del procedimiento en lo que al Cliente respecta.

No obstante, si el Servicio de Atención al Cliente, en el marco de su función de promoción del cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, lo estima conveniente, podrá acordar la continuación del procedimiento.

## **15.- Finalización del procedimiento**

**15.1** La decisión del Servicio de Atención al Cliente que ponga fin al procedimiento y resuelva la Queja o Reclamación deberá ser motivada y contener unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en la Queja o Reclamación. Deberá basarse en las cláusulas contractuales aplicables al supuesto de hecho y las normas aplicables de transparencia y protección de la clientela, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

Cuando la decisión se aparte de los criterios manifestados por el Servicio de Atención al Cliente en expedientes anteriores similares, el Servicio de Atención al Cliente deberá aportar las razones que justifiquen la diferencia entre ambos criterios.

**15.2** El Servicio de Atención al Cliente deberá dictar un pronunciamiento en los siguientes plazos:

- (a) El plazo de dos meses si el cliente no ostenta la condición de consumidor y el plazo de un mes si el cliente ostenta la condición de consumidor.
- (b) El plazo de quince días hábiles, si la reclamación se refiere a servicios de pago (Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018) independientemente de si el cliente ostenta o no la condición de consumidor. Excepcionalmente, se podrá ampliar este plazo hasta un máximo de un mes cuando por causas ajenas a la voluntad del Servicio sea imposible dar una respuesta en el plazo de quince días hábiles siempre que con anterioridad el Servicio haya enviado al cliente una respuesta provisional indicando claramente los motivos del retraso y especificando el plazo en el cual recibirá la respuesta definitiva.

Los plazos para la resolución de las reclamaciones comenzarán a computarse a partir de la presentación de la reclamación ante cualquiera de las instancias o canales previstos para este fin.

La decisión del Servicio de Atención al Cliente deberá mencionar expresamente la facultad que asiste al cliente de acudir al Servicio de Reclamaciones de/los supervisor/es que corresponda/n en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento. A tal efecto, la decisión incluirá también los datos de contacto correspondientes.

En caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento del Servicio de Atención al Cliente o ante ausencia de pronunciamiento en los plazos expresados; el reclamante podrá acudir al Servicio de Reclamaciones de/los supervisor/es que corresponda/n.

El cliente consumidor dispondrá del plazo de un año desde la interposición de la reclamación ante la entidad o el Servicio de Atención al Cliente para formular su reclamación ante el Servicio de reclamaciones del/los supervisor/es.

**15.3** La decisión deberá notificarse al cliente (o su representante) en el plazo de diez días naturales desde la fecha de su adopción, mediante los medios establecidos en el punto 12.2.

- 15.4** El cliente no estará obligado a aceptar las decisiones adoptadas por el Servicio de Atención al Cliente, y podrá ejercitar las actuaciones administrativas y actuaciones judiciales que estime oportunas en relación con los hechos que son objeto de la Queja o Reclamación.

Por el contrario, las decisiones del Servicio de Atención al Cliente son vinculantes y directamente ejecutables para la Sucursal. El servicio o departamento encargado de adoptar las medidas necesarias para ejecutar dichas decisiones informará al Servicio de Atención al Cliente de las actuaciones que ha realizado para darles cumplimiento. Ello, no obstante, no impedirá a la Sucursal iniciar, en su caso, las acciones judiciales, administrativas, arbitrales o de cualquier naturaleza que estime pertinentes para salvaguardar sus derechos e intereses legítimos.

## **CAPÍTULO IV**

### **Disposiciones finales**

#### **16.- Relación con el Departamento de Conducta de Entidades**

- 16.1** El Servicio de Atención al Cliente será el encargado de atender en nombre de la Sucursal los requerimientos efectuados por el Departamento de Conducta de Entidades en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éste determine.
- 16.2** La Sucursal adoptará los acuerdos necesarios y llevará a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en sus relaciones con el Departamento de Conducta de Entidades se efectúe por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

#### **17.- Información pública**

El Servicio de Atención al Cliente será también responsable del cumplimiento de las obligaciones de información establecidas por la Orden y en general por la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros.

En particular, velará por que en todas las instancias de la Sucursal, incluida su página web, se incluya la siguiente información:

- (a) La existencia del Servicio de Atención del Cliente, junto con su dirección postal y electrónica;
- (b) La obligación que asiste a la Sucursal de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones presentadas por los Clientes en los plazos concretos previstos en este Reglamento;
- (c) Una referencia al Departamento de Conducta de Entidades, sus datos de contacto, y a la necesidad de agotar la vía del Servicio de Atención al Cliente para poder formular reclamaciones ante el Departamento de Conducta de Entidades;
- (d) Una versión actualizada del presente Reglamento; y

- (e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

### **18.- Informe anual**

- 18.1** El Servicio de Atención al Cliente presentará a la Dirección General de la Sucursal, dentro del primer trimestre de cada año, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:
- (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 Cliente;
  - (c) Criterios generales contenidos en las decisiones del Servicio;
  - (d) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan la actuación del Servicio de Atención al Cliente.
- 18.2** Al menos un resumen de dicho informe se integrará en la memoria anual de la Sucursal.

### **19.- Modificación**

- 19.1** El presente Reglamento será sometido a verificación del Banco de España una vez aprobado por el Director General de la Sucursal y sólo podrá ser modificado por la Dirección General de la Sucursal de conformidad con la normativa sobre transparencia y protección de la clientela vigente o por los requerimientos que así establezca el supervisor.
- 19.2** Dichas modificaciones, una vez aprobadas por la Dirección General de la Sucursal, serán remitidas por el Servicio de Atención al Cliente al Banco de España para su verificación.

### **20.- Entrada en vigor**

Este Reglamento entrará en vigor en el momento en el que el Banco de España considere satisfactoriamente verificado el presente Reglamento.

**ANEXO****DATOS DE CONTACTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Los datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente de N26 BANK GmbH, SUCURSAL EN ESPAÑA son los que se indican a continuación:

(i) Titular: Nicolás Ezequiel Bal Cardozo

(ii) Correo electrónico: [reclamaciones.es@n26.com](mailto:reclamaciones.es@n26.com)

(iii) Dirección: N26 Bank GmbH, Sucursal en España, Paseo de la Castellana, 43  
28046 Madrid