monzo

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Monzo Bank Europe Designated Activity Company, Sucursal en España

NIF: W0371919B

Domicilio: Paseo de la Castellana número 43, 28046 Madrid, España

ÍNDICE

PREÁMBULO 4
1 Objeto 5
1.1 Ámbito subjetivo y objetivo 5
1.2 Definiciones 5
2 De la regulación, designación del Titular, autonomía y medios del Servicio de Atención al Cliente 6
2.1 Naturaleza y adscripción orgánica 6
2.2 Designación del Titular del SAC 6
2.3 Autonomía, independencia y medios 6
2.4 Duración del mandato y renovación 7
2.5 Incompatibilidades 7
2.6 Causas de cese 7
2.7 Carácter vinculante de las decisiones favorables 7
3 De las funciones del Servicio de Atención al Cliente y materias excluidas 8
3.1 Funciones 8
3.2 Materias excluidas 8
4 Deberes de la entidad respecto del Servicio de Atención al Cliente 9
4.1 Deber general de colaboración 9
4.2 Difusión y accesibilidad 9
5 Procedimiento de atención y resolución de quejas y reclamaciones 9
5.1 Principios generales 9
5.2 Forma, contenido y lugar de presentación 9
5.3 Plazo para la presentación 10
5.4 Acuse de recibo, registro y clave identificativa 10
5.5 Subsanación 10
5.6 Admisión a trámite e inadmisión 11
5.7 Tramitación y obtención de información 11
5.8 Allanamiento, desistimiento y soluciones tempranas 11
6 Plazos de resolución y notificación 11
6.1 Plazo máximo de resolución 11
6.2 Contenido de la resolución 12
6.3 Notificación 12
7 Relación con los Servicios de Reclamaciones de las autoridades supervisoras 12
7.1 Acceso a las autoridades supervisoras 12
7.2 Cooperación con las autoridades 12
8 Informe anual 12
8.1 Contenido y elevación 12
9 Disposiciones finales 13

9.1 Aprobación, verificación y modificación 13
9.2 Entrada en vigor y publicación 13

PREÁMBULO

El presente Reglamento regula la organización, funcionamiento y procedimiento del Servicio de Atención al Cliente (el "**SAC**") de Monzo Bank Europe DAC, Sucursal en España (en adelante, "**Monzo**", la "**Entidad**" o la "**Sucursal**"), para la atención y resolución de las quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios financieros relativas a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Este Reglamento se aprueba conforme a la normativa vigente, en particular: (i) la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, en la redacción dada por la Ley 10/2025, de 26 de diciembre; (ii) la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, en lo que permanezca vigente; y (iii) el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, para aquellas quejas y reclamaciones relativas a servicios de pago.

La existencia del SAC, sus canales de acceso y este Reglamento se ponen a disposición de la clientela de forma gratuita y en soporte duradero, a través de la App de Monzo y de la web corporativa, y, en su caso, en cualquier punto de atención que pudiera habilitarse al público.

1 Objeto

El objeto de este Reglamento es establecer los principios, estructura y procedimiento aplicable a la tramitación y resolución de quejas y reclamaciones presentadas ante el SAC, así como, en su caso, ante el Defensor de la Clientela, cuando exista y se encuentre designado conforme a la normativa aplicable.

1.1 Ámbito subjetivo y objetivo

Podrán presentar quejas y reclamaciones las personas físicas o jurídicas usuarias de servicios financieros prestados por la Sucursal en España, incluyendo, entre otros, titulares y autorizados de cuentas, así como representantes debidamente acreditados.

Las quejas y reclamaciones deberán referirse a operaciones o servicios concretos, y estar relacionadas con los intereses y derechos legalmente reconocidos de la persona reclamante, derivados de: (i) la normativa aplicable; (ii) los contratos suscritos con la Entidad; (iii) las buenas prácticas y usos financieros; y/o (iv) los compromisos de transparencia y protección de la clientela asumidos por la Entidad.

1.2 Definiciones

A efectos de este Reglamento:

- “Queja”: se entenderá por queja o reclamación cualquier manifestación relativa a la defectuosa prestación del servicio o del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la oferta realizada, comunicada por la clientela al servicio de atención, independientemente de su calificación interna como queja, reclamación u otras análogas. Igualmente, se entenderán como tales las que se deriven de incidencias o consultas no

resueltas satisfactoriamente por la oficina o departamento que hubiera prestado el servicio.

- "Reclamación": solicitud de restitución de un derecho o interés, o pretensión de naturaleza económica o contractual derivada de una operación o servicio concreto.
- "Soporte duradero": cualquier instrumento que permita al usuario almacenar información dirigida personalmente a él, de modo que pueda acceder a ella en el futuro durante un período adecuado a los fines de la información, y que permita la reproducción sin cambios de la información almacenada.
- "SAC": Servicio de Atención al Cliente de la Sucursal en España.

2 De la regulación, designación del Titular, autonomía y medios del Servicio de Atención al Cliente

2.1 Naturaleza y adscripción orgánica

El SAC es un servicio especializado e independiente funcionalmente de las unidades comerciales u operativas, con el fin de garantizar que toma sus decisiones de forma autónoma, evitando conflictos de interés y permitiendo a la clientela percibirlo como un mecanismo de protección y resolución de quejas y reclamaciones.

El SAC estará adscrito orgánicamente a la Sucursal en España y reportará funcionalmente a la función de Cumplimiento Normativo y Conducta (o equivalente). La adscripción orgánica y las líneas de reporte se detallan en el organigrama interno de la Sucursal.

2.2 Designación del Titular del SAC

El Titular del SAC será designado por la Dirección General de la Sucursal (u órgano equivalente) entre personas con

honorabilidad comercial y profesional y con conocimientos y experiencia adecuados para el desempeño de sus funciones.

La designación, así como cualquier cese o sustitución, se comunicará a la autoridad supervisora competente (Banco de España) y, en su caso, a otras autoridades por razón de la actividad, en los términos previstos en la normativa aplicable.

2.3 Autonomía, independencia y medios

El SAC contará con medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados, y con personal con formación especializada en materia de transparencia, protección de la clientela, buenas prácticas y gestión de reclamaciones, incluyendo formación en atención a personas consumidoras vulnerables, cuando proceda.

En este sentido, el SAC tomará sus decisiones referentes al ámbito de su actividad de manera autónoma, evitando conflictos de interés y permitiendo a la cliente la percepción de este servicio como aquel cuya finalidad es la de facilitar información o resolver quejas y reclamaciones. Para ello, el SAC se servirá de los criterios marcados por las guías supervisoras de las autoridades de supervisión correspondientes.

Por su parte, el SAC podrá recabar de cualquier área de la Entidad la información necesaria para el examen y resolución de expedientes, quedando dichas áreas obligadas a colaborar con rapidez, seguridad y eficacia. Y, en ningún caso, aprovechará la formulación de quejas o reclamaciones para ofrecer bienes, servicios u ofertas comerciales, salvo que estas estuvieran directa y claramente relacionadas con la resolución de la queja o reclamación implicando, en todo caso, una mejora de las condiciones de prestación del servicio o del precio.

2.4 Duración del mandato y renovación

La duración del mandato del Titular del SAC será de cuatro (4) años, renovable por períodos sucesivos, salvo decisión en contrario de la Entidad o concurrencia de causa de cese.

2.5 Incompatibilidades

El Titular del SAC no podrá desempeñar funciones comerciales u operativas que puedan comprometer su independencia, ni participar en la toma de decisiones sobre los asuntos objeto de reclamación en las unidades responsables del servicio reclamado.

2.6 Causas de cese

El Titular del SAC cesará por: (i) expiración del mandato; (ii) renuncia; (iii) incapacidad o inhabilitación; (iv) incumplimiento grave de sus obligaciones; (v) pérdida sobrevenida de honorabilidad o idoneidad; o (vi) decisión motivada de la Entidad debida a causa grave y justificada.

2.7 Carácter vinculante de las decisiones favorables

Las decisiones del SAC favorables al reclamante vincularán a la Entidad, sin perjuicio del derecho del reclamante a acudir a la vía judicial o a los mecanismos administrativos de reclamación ante las autoridades supervisoras competentes.

3 De las funciones del Servicio de Atención al Cliente y materias excluidas

3.1 Funciones

- Atender, registrar, tramitar y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por la clientela en el ámbito de este Reglamento.

- Promover, desde la experiencia derivada de la tramitación de reclamaciones, mejoras en los procesos, comunicaciones y productos para reforzar el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.
- Coordinarse con las unidades de primera línea (soporte, operaciones, fraude u otras) para facilitar la rápida obtención de información y, cuando proceda, soluciones tempranas al cliente.
- Emitir, al menos, el informe anual previsto en el artículo 17 de la Orden ECO/734/2004.

3.2 Materias excluidas

Quedan excluidas del ámbito de conocimiento del SAC, y podrán ser inadmitidas o archivadas, las quejas y reclamaciones que:

- Versen sobre relaciones laborales internas o asuntos ajenos a la prestación de servicios a la clientela.
- Se encuentren sometidas a procedimiento administrativo, arbitral o judicial, o hayan sido ya resueltas por dichas instancias.
- Se refieran a operaciones no concretas o carezcan de datos esenciales no subsanables para su tramitación.
- Se formulen de forma reiterada por el mismo reclamante respecto del mismo asunto ya resuelto, sin aportar hechos nuevos relevantes.
- Se planteen con finalidad manifiestamente fraudulenta, abusiva o contraria a la buena fe.

4 Deberes de la entidad respecto del Servicio de Atención al Cliente

4.1 Deber general de colaboración

Todos los departamentos y servicios de la Entidad deberán facilitar al SAC cuanta información éste solicite en relación con el ejercicio de sus funciones, en los plazos y con el nivel de detalle necesarios para la adecuada resolución del expediente.

4.2 Difusión y accesibilidad

La Entidad pondrá a disposición de la clientela, de forma clara y fácilmente accesible la información siguiente sobre el servicio de atención a la clientela:

- La existencia de dicho departamento de atención a la clientela y, en su caso, de un defensor de la clientela, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- La obligación por parte de la Entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por su clientela, en el plazo de un mes desde su presentación. En los casos de reclamaciones que versen sobre servicios de pago será de aplicación el régimen de plazo de resolución previsto en el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.
- Los canales de comunicación disponibles con el departamento de atención a la clientela, así como los mecanismos habilitados para asegurar el registro y constancia de la reclamación o queja presentada, y del contenido de la misma.
- Mecanismos para facilitar el seguimiento de la tramitación de las quejas y reclamaciones presentadas por el interesado.
- Medios elegidos para comunicar la resolución de las quejas y reclamaciones que deberá realizar por escrito, bien en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.

- El reglamento de funcionamiento del servicio de atención a la clientela y, en su caso, del defensor de la clientela.
- Referencias a la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros.
- Horario del servicio de atención a la clientela.

La sucursal pondrá dicha información a disposición de su clientela en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web, en un apartado específico de fácil identificación.

5 Procedimiento de atención y resolución de quejas y reclamaciones

5.1 Principios generales

El procedimiento será gratuito, respetará los principios de accesibilidad, transparencia, rapidez, seguridad, eficacia y coordinación, y garantizará la confidencialidad de la información y el cumplimiento de la normativa de protección de datos.

5.2 Forma, contenido y lugar de presentación

La presentación de quejas y reclamaciones podrá efectuarse personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. No podrá presentarse por vía telefónica.

En este sentido, 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.

A estos efectos, la Entidad habilita los canales indicados en el Anexo I (App de Monzo, correo electrónico y correo postal). Asimismo, cuando existan oficinas abiertas al público, podrán presentarse en cualquiera de ellas.

El escrito de queja o reclamación deberá contener, al menos: (i) nombre y apellidos o denominación social; (ii) domicilio y datos de contacto; (iii) identificación del producto/servicio y, cuando proceda, número de cuenta o referencia; (iv) descripción clara de los hechos y petición concreta; (v) fecha; y (vi) firma o equivalente en soporte electrónico.

Por su parte, la presentación de quejas y reclamaciones podrá realizarse en castellano, así como en cualquiera de las lenguas cooficiales cuando el servicio de atención a la clientela sea dirigido a clientela sita en comunidades autónomas que dispongan de lenguas cooficiales.

5.3 Plazo para la presentación

El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones ante el SAC será de cinco (5) años a contar desde la fecha en la que se produjeron los hechos reclamados, siempre respetando el plazo mínimo de dos (2) años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de ellos.

5.4 Acuse de recibo, registro y clave identificativa

Recibida la queja o reclamación, el SAC acusará recibo por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero, dejando constancia del contenido, la hora y la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo máximo de resolución.

Se asignará una clave identificativa a cada expediente, que será comunicada al reclamante y le permitirá el seguimiento del estado de tramitación.

5.5 Subsanación

Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante o no pudieran establecerse con claridad los hechos, se requerirá al reclamante para completar la documentación en el plazo de diez (10) días naturales, con apercibimiento de archivo si no se subsana. El tiempo empleado en subsanar interrumpirá el cómputo del plazo máximo de resolución.

5.6 Admisión a trámite e inadmisión

Solo podrá rechazarse la admisión a trámite en los supuestos previstos en la normativa aplicable, que se comunicarán al reclamante de forma motivada y por escrito, en soporte duradero. En caso de inadmisión se informará, cuando proceda, de la instancia competente para conocer del asunto.

Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables.
- 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.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas.
- Cuando se formulen quejas y reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones establecido en el apartado 5.3 de este Reglamento.
- Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos que de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la reclamación o queja de que se trate y en todo caso cuando haya transcurrido un plazo de (5) cino años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación o queja.

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

En este sentido, 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. Dicho plazo de diez días interrumpirá el cómputo del plazo máximo de resolución recogido en el artículo 29 bis de la Ley 44/2002.

5.7 Tramitación y obtención de información

Admitida a trámite, se abrirá expediente y el SAC recabará la información necesaria de las áreas implicadas, pudiendo solicitar documentación adicional al reclamante. La Entidad asegurará la coordinación interna para la rápida transmisión de información.

5.8 Allanamiento, desistimiento y soluciones tempranas

La Entidad podrá allanarse total o parcialmente a la pretensión del reclamante. El reclamante podrá desistir en cualquier momento. En ambos casos se dejará constancia en el expediente y se notificará al reclamante, en soporte duradero.

6 Plazos de resolución y notificación

6.1 Plazo máximo de resolución

El SAC dictará y notificará un pronunciamiento en el plazo máximo de un (1) mes desde la presentación de la queja o reclamación ante la Entidad.

En el caso de quejas o reclamaciones relativas a servicios de pago sujetas al Real Decreto-ley 19/2018, el plazo de resolución será el previsto en su artículo 69: quince (15) días hábiles, pudiendo ampliarse excepcionalmente, y por razones ajenas al control de la Entidad, hasta un (1) mes.

6.2 Contenido de la resolución

La resolución será motivada y contendrá, al menos: (i) los antecedentes y hechos relevantes; (ii) el análisis de la normativa aplicable y/o del contrato; (iii) la decisión; y (iv) en su caso, las medidas correctoras o compensatorias que se adopten.

Además, en el caso de que la resolución del SAC sea contraria a la pretensión del cliente, dicha resolución incluirá la posibilidad abierta al cliente de acudir a servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, así como el modo de hacerlo.

6.3 Notificación

La decisión se comunicará al reclamante por escrito, en papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, en el soporte elegido por el reclamante entre los legalmente posibles.

El plazo para notificar la decisión del SAC al reclamante es de diez días naturales.

Al respecto, la notificación se realizará en la misma lengua en la que se haya presentado la queja y reclamación por parte de la clientela.

7 Relación con los Servicios de Reclamaciones de las autoridades supervisoras

7.1 Acceso a las autoridades supervisoras

El reclamante podrá acudir, en su caso, al Servicio de Reclamaciones del Banco de España (y, cuando proceda por razón del producto, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores o a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) cuando: (i) no haya obtenido respuesta del SAC en el plazo máximo aplicable; o (ii) no esté conforme con la resolución recibida.

En ambos casos (disconformidad con la resolución o ausencia de la misma) los reclamantes que tengan la consideración de consumidores podrán acudir al servicio de reclamaciones del Banco de España en el plazo de un año desde que se presentó la reclamación en la entidad.

7.2 Cooperación con las autoridades

El SAC cooperará con los requerimientos de información de las autoridades supervisoras, y aplicará los criterios y guías

supervisoras que resulten de aplicación en materia de transparencia, protección de la clientela y buenas prácticas.

8 Informe anual

8.1 Contenido y elevación

Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC elaborará y presentará ante la Dirección General de la Sucursal (u órgano equivalente) un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, con el contenido mínimo previsto en el artículo 17 de la Orden ECO/734/2004.

Al menos un resumen del informe anual se integrará, cuando proceda, en la documentación anual corporativa que corresponda.

9 Disposiciones finales

9.1 Aprobación, verificación y modificación

Este Reglamento ha sido aprobado por la Dirección General de la Sucursal. Su verificación corresponderá al Banco de España en los términos del artículo 8.4 de la Orden ECO/734/2004, sin perjuicio de otros requisitos que pudieran resultar aplicables.

Cualquier modificación del Reglamento se aprobará por el mismo órgano y se comunicará a la autoridad supervisora competente cuando proceda.

9.2 Entrada en vigor y publicación

Este Reglamento entrará en vigor en la fecha indicada en su portada y permanecerá vigente hasta su sustitución o modificación. Se publicará y pondrá a disposición de la clientela en soporte duradero.

ANEXO I – Datos de contacto y canales habilitados

Canal	Detalle
App de Monzo	Desde la aplicación móvil, seleccionando "Ayuda" / "Contacta con nosotros" / "Presentar queja o reclamación" (si está disponible).
Correo electrónico	es.reclamaciones@monzo.com
Correo postal	A la atención del Servicio de Atención al Cliente de Monzo Bank Europe Designated Activity Company, Sucursal en España, Domicilio: Paseo de la Castellana número 43, 28046 Madrid, España
Teléfono(solo consultas/incidencias)	+34 900 759 821 (las quejas y reclamaciones formales no se presentan por teléfono).
Horario del SAC	9:00 a 18:00 (hora peninsular). La presentación por medios electrónicos está disponible 24/7; la tramitación se realiza conforme al horario publicado.
Titular del SAC	Aldo Montolio Careaga. Cargo: Spain Risk & Compliance Manager. Fecha de

nombramiento: 25 de mayo de 2026.

Datos identificativos de la Entidad: Monzo Bank Europe Designated Activity Company, Sucursal en España, NIF W0371919B. Número de registro en el Banco de España: 1590.

Este Anexo podrá actualizarse para reflejar cambios en canales o direcciones, manteniendo el contenido del Reglamento y sus garantías procedimentales.