

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

En su condición de entidad de Dinero Electrónico, UNNAX dispone de un Servicio de Atención al Cliente conforme a lo dispuesto 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**”) y en la Guía supervisora sobre los criterios de organización y funcionamiento de los servicios de atención al cliente de las entidades supervisadas por el Banco de España (la “**Guía**”).

El Servicio de Atención al Cliente se encuentra disponible para que puedas presentar una reclamación, en caso de que consideres que UNNAX ha podido incumplir con alguna de sus obligaciones en la prestación de sus servicios.

Aunque más adelante te contamos cómo presentar tu reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente, [aquí](#) puedes encontrar el Reglamento que lo regula.

### ¿Cómo puedes contactar con UNNAX para presentar una reclamación?

El Servicio de Atención al Cliente de UNNAX cuenta con los siguientes canales de comunicación a través de los cuales podrás plantear tu reclamación y/o consulta:

- **Correo electrónico:** [atencionalcliente@unnax.com](mailto:atencionalcliente@unnax.com)
- **Teléfono:** 935.995.342. El horario de contacto será de lunes a viernes de 9h a 18h.
- **Correo postal:** Plaza de Europa, 22-24, Planta 4, 08902, Hospitalet de Llobregat (Barcelona).

UNNAX responderá a todas las cuestiones planteadas por tu parte en papel o en otro soporte duradero, dentro de un plazo suficiente y a más tardar en un plazo de quince (15) días hábiles desde la recepción de la reclamación.

En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince (15) días hábiles por razones ajenas a la voluntad de UNNAX, se te enviará

una respuesta provisional, en la que se indicarán claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y se especificará el plazo en el cual recibirás la respuesta definitiva, sin que en ningún caso el plazo para la recepción de la respuesta definitiva exceda de treinta (30) días hábiles.

## **Servicio de Reclamaciones del Banco de España**

Si la respuesta que recibas por parte de Unnax no fuera satisfactoria, puedes presentar una reclamación ante la autoridad que supervisa que UNNAX cumpla con todas sus obligaciones como entidad de dinero electrónico, el Banco de España.

Podrás presentar tu reclamación ante el Banco de España a través de distintos medios:

### **Presencialmente**

En la siguiente dirección:

Banco de España  
Departamento de Conducta de Entidades  
C/ Alcalá 48, 28014 Madrid

### **A través de internet**

A través del [Portal del Cliente Bancario](#) del Banco de España, en el apartado [Reclamación Online](#).

En estos casos, la autoridad competente deberá informarte, en su respuesta a tu reclamación, de la existencia de los procedimientos de resolución alternativa de litigios, sin perjuicio del derecho a presentar una demanda ante un órgano jurisdiccional de conformidad con el derecho procesal español.

## **Normativa de referencia**

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo artículo 9 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, aquí te mostramos el listado de

normativa que regula las obligaciones de UNNAX en cuanto a transparencia y protección de sus Clientes.

### **Servicios de pago**

- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, sobre transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.
- Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.

### **Servicio de Atención al Cliente**

- Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo (B.O.E. del 24 de marzo), sobre Departamentos y Servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- Guía sobre los criterios de organización y funcionamiento de los servicios de atención al cliente de las entidades supervisadas por el Banco de España.

### **Protección de la clientela y otra normativa de protección al consumidor**

- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios.
- Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre del Ministerio de Economía y Hacienda (B.O.E. del 29 de octubre), de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
- Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España (B.O.E. del 6 de julio), a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

- Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.