

# NORMATIVA PER A LA DEFENSA DEL CLIENT DE PAGAMENTS DIGITALS MONEI S.L.

## 1. OBJECTE I ÀMBIT D'APLICACIÓ

1.1. L'objecte d'aquest reglament (d'ara endavant, el "Reglament") és regular els procediments interns establerts per MONEI DIGITAL PAYMENTS S.L. (d'ara endavant, la "Societat", "MONEI" o la "Entitat") per a la protecció dels drets dels clients i usuaris i, en particular, regular el funcionament del Servei d'Atenció al Client (d'ara endavant, el "Servei" o el "SAC") com a òrgan responsable de tractar i resoldre les queixes i reclamacions presentades pels clients i usuaris de MONEI, tot això d'acord amb el que disposa la Llei 44/2002, de 22 de novembre, de mesures de reforma del sistema financer, en el Reial decret llei 19/2018, de 23 de novembre, de serveis de pagament i altres mesures urgents en matèria financera, i en l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març.

1.2. Totes les queixes i reclamacions presentades per persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que siguin clients o usuaris dels serveis financers prestats per MONEI estaran subjectes als procediments establerts en aquest Reglament, sempre que aquestes reclamacions es refereixin als seus interessos i drets legalment reconeguts, com a conseqüència de suposats incompliments de la normativa de transparència i protecció de clients o de bones pràctiques i usos financers.

## 2. ATENCIÓ AL CLIENT

2.1. MONEI, a través del Servei d'Atenció al Client, es compromet a atendre i resoldre les queixes i reclamacions que li presentin els qui rebin els serveis de l'Entitat, relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts.

Aquesta obligació es referirà a les queixes i reclamacions presentades, directament o mitjançant representació, per totes les persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que siguin usuàries dels serveis financers prestats per MONEI, sempre que aquestes queixes i reclamacions es refereixin als seus interessos i drets legalment reconeguts, tant si deriven de contractes, de la normativa de transparència i protecció del client o de bones pràctiques i usos financers i, en particular, del principi d'equitat.

2.2. Atès que MONEI no designarà un Defensor del Client, el SAC atindrà totes les queixes i reclamacions degudament presentades pels seus clients i usuaris dins de l'àmbit d'aplicació d'aquest Reglament, d'acord amb el que estableix l'apartat 1.

2.3. Per tal que el SAC pugui exercir correctament les seves funcions, tots els departaments i serveis del MONEI tindran coneixement de l'existència del SAC, i hauran de facilitar-li qualsevol

MONEI DIGITAL PAYMENTS SL - ESB02660926 - C. Palestina 1, Entresòl, 290

07, Màlaga, Espanya. BORME: Registre Mercantil MÁLAGA T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.21). MONEI és una entitat de pagament regulada pel Banco de España amb número de llicència: 6911. Els fons de comerciants estan protegits en els comptes de salvaguarda de les institucions bancàries supervisades i regulades.

informació requerida pel SAC en relació amb l'exercici de les seves funcions. MONEI adoptarà les mesures oportunes perquè els procediments previstos per a la transmissió de la informació requerida pel Servei compleixin en cada moment els principis de rapidesa, seguretat, eficiència i coordinació. Qualsevol departament de l'Entitat que rebí una queixa o reclamació i consideri que no pot ser resolta en el marc de la seva activitat habitual a favor del client, haurà de remetre-la immediatament al SAC, comunicant al denunciador que la competència per conèixer-la correspon al client.

2.4. El SAC disposarà dels recursos humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per dur a terme les seves funcions. En particular, prendrà les accions necessàries perquè el personal adscrit a la mateixa tingui un coneixement adequat de la normativa en matèria de transparència i protecció de clients i usuaris.

2.5. El SAC estarà separat de la resta de serveis comercials i operatius de l'Entitat o, si escau, de qualssevol altres entitats del grup, i en l'exercici de les seves funcions adoptarà les seves decisions amb total autonomia, depenent jeràrquicament de l'Òrgan de Gestió de l'Entitat.

### 3. Característiques del servei al client

El SAC serà l'òrgan responsable de protegir els legítims drets i interessos dels clients i usuaris en les seves relacions amb l'Entitat derivades de les seves mútues relacions contractuals, d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions que els clients i usuaris presentin, d'acord amb el que estableix aquest Reglament, i vetllar perquè les relacions amb els clients i usuaris es desenvolupin en tot moment d'acord amb els principis de bona fe, equitat i confiança mútua.

Concretament, aquest SAC exercirà les següents funcions:

(i) Atendre i resoldre les queixes i reclamacions que puguin presentar els clients i usuaris de l'Entitat, relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts, d'acord amb les condicions, terminis i amb el procediment descrit en aquest Reglament, així com en la normativa que resulti aplicable en cada moment.

A aquest efecte podrà sol·licitar a la resta de departaments de l'Entitat la informació que consideri necessària per a l'estudi i resolució de les queixes i reclamacions plantejades.

(ii) Promoure i vetllar pel compliment per part de l'Entitat de la normativa de transparència i protecció del client i de bones pràctiques i usos financers, elaborant i realitzant, per iniciativa pròpia o a petició de l'Entitat, informes, recomanacions i propostes en relació amb aquestes qüestions.

(iii) El SAC registrarà les queixes i reclamacions rebudes mitjançant el manteniment d'un registre electrònic intern.

(iv) El SAC farà un seguiment continuat de les dades sobre queixes i reclamacions presentades per tal d'identificar i atendre problemes recurrents o sistèmics i els possibles riscos legals i operatius de l'Entitat.

(v) Garantir el control del compliment de les obligacions d'informació imposades per l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, a l'Entitat.

(vii) Elaborar una memòria anual que expliqui l'exercici de la seva funció d'acord amb el que estableix aquest Reglament.

(viii) Resoldre les qüestions plantejades pels diferents departaments de l'Entitat pel que fa a les seves relacions amb els seus clients i usuaris, si n'hi ha.

(ix) Fomentar el compliment normatiu per part dels diferents departaments de l'Entitat, especialment en matèria de protecció al client i transparència.

## **4. RECLAMACIONS I QUEIXES EXCLOSOS DE LA JURISDICCió DEL SAC**

No seran competència del SAC les reclamacions i reclamacions relacionades amb algun dels supòsits següents:

(i) Les reclamacions i reclamacions que es refereixin a qüestions que es tramitin o hagin estat resoltes per via administrativa, judicial, arbitral, o que tinguin per objecte impedir, dificultar o retardar l'exercici de qualsevol dret de l'Entitat contra els seus accionistes o possibles accionistes.

(ii) Les que es refereixin a qüestions o decisions estratègiques, tàctiques, comercials, pressupostàries, organitzatives o similars que hagin estat adoptades per l'Entitat a criteri de la gestió empresarial.

(iii) Queixes i reclamacions derivades de les relacions de l'Entitat amb els seus treballadors en el lloc de treball o amb els seus directius.

(iv) Les relacions entre l'Entitat i els seus proveïdors, a excepció d'aquelles que es refereixin a les operacions de l'Entitat i que afectin directament els legítims drets i interessos dels clients i usuaris en les seves relacions amb l'Entitat.

(v) Les reclamacions i reclamacions derivades de productes o serveis comercialitzats o contractats fora del territori espanyol.

Aquesta exclusió no afecta la possible comercialització a distància de serveis financers dirigits als consumidors, i en concret als drets que aquests puguin reclamar segons siguin aplicables, d'acord amb la Llei 22/2007, d'11 de juliol, sobre comercialització a distància de serveis financers dirigits als consumidors.

(vi) Les relacions entre l'Entitat i els seus socis o accionistes, a excepció de les que es refereixin a les operacions de l'Entitat.

MONEI DIGITAL PAYMENTS SL - ESB02660926 - C. Palestina 1, Entresòl, 290

07, Màlaga, Espanya. BORME: Registre Mercantil MÁLAGA T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.21). MONEI és una entitat de pagament regulada pel Banco de España amb número de llicència: 6911. Els fons de comerciants estan protegits en els comptes de salvaguarda de les institucions bancàries supervisades i regulades.

(vii) Queixes i reclamacions en matèria de protecció de dades.

## 5. COMPOSICIÓ DEL SAC

El SAC estarà format pel seu titular i pel personal auxiliar que, si escau, l'Òrgan de Gestió de l'Entitat consideri oportú en cada moment, en resposta a les necessitats i càrrega de treball del propi SAC.

En qualsevol cas, el SAC ha de disposar de personal suficient per al correcte desenvolupament de les competències que té atribuïdes en virtut de la legislació aplicable i del present Reglament. A més, el SAC ha d'estar equipat amb recursos materials, tècnics i organitzatius suficients per dur a terme les seves funcions.

## 6. PROPIETARI DEL SERVEI AL CLIENT

6.1. MONEI designarà un propietari del Servei (en endavant, el "Propietari"), que ha de ser una persona amb la deguda reputació comercial i professional i tenir coneixements i experiència suficients per exercir les seves funcions.

6.2. L'honor comercial i professional existeix en aquells que han estat observant una trajectòria personal de respecte a les lleis comercials i altres que regulen l'activitat econòmica i la vida empresarial, així com les bones pràctiques comercials i financeres. Els que hagin exercit funcions relacionades amb l'activitat financera pròpia de l'Entitat tenen coneixements i experiència adequats a les finalitats establertes en aquest Reglament.

6.3. El Cap del SAC serà nomenat per l'Òrgan de Gestió MONEI. El nomenament es realitzarà per un període de tres anys, renovable per períodes d'igual durada. El nomenament, renovació, substitució i cessament del Titular del Servei d'Atenció al Client seran comunicats per MONEI al servei de reclamacions del supervisor financer competent.

6.4. Seran causes d'incompatibilitat i inelegibilitat per exercir el càrrec de Titular:

(a) Pertànyer o haver pertangut als òrgans de direcció de l'Entitat o, si escau, d'alguna entitat del Grup, o exercir o haver exercit funcions directives o executives en els dos últims anys en l'Entitat o, si escau, en qualsevol entitat del Grup;

(b) Proporcionar serveis professionals a les empreses que competeixen amb MONEI, així com acceptar llocs d'empleat, gerent o administrador en aquestes empreses;

(c) Exercir el càrrec de membre del Consell d'Administració, conseller delegat, conseller delegat o similar, o ocupar càrrecs que tinguin funcions executives en qualsevol entitat de crèdit, societat de serveis d'inversió, societat gestora d'institucions d'inversió col·lectiva, entitat asseguradora, entitat gestora de fons de pensions o empresa de corredoria d'assegurances;

(d) Ocupar càrrecs polítics o dur a terme qualsevol altra activitat que pugui tenir transcendència pública o que d'alguna manera pugui afectar la imatge del Servei d'Atenció al Client; i

MONEI DIGITAL PAYMENTS SL - ESB02660926 - C. Palestina 1, Entresòl, 290

07, Màlaga, Espanya. BORME: Registre Mercantil MÁLAGA T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.21). MONEI és una entitat de pagament regulada pel Banco de España amb número de llicència: 6911. Els fons de comerciants estan protegits en els comptes de salvaguarda de les institucions bancàries supervisades i regulades.

e) Qualsevol altra causa d'incompatibilitat que pugui establir la normativa aplicable en cada moment.

6.5. El Responsable del SAC podrà ser acomiadat per decisió motivada de l'Òrgan Gestor MONEI, quan hi hagi causa justificable. Qualsevol de les següents constituirà causa justificable per acordar l'acomiadament del Titular:

(a) Patir discapacitat;

(b) Expiració del termini de la posició, si no es renova;

(c) Haver estat condemnat per un delicte en una sentència final;

(d) Renúncia expressa;

(e) Incompliment greu de les seves obligacions o en cas de passivitat en l'exercici de les seves funcions (retards injustificats en el temps de resposta a clients i usuaris);

f) Desaparició de les circumstàncies que van motivar el seu nomenament.

En cas d'acomiadament, es nomenarà un nou propietari dins dels vint dies posteriors al cessament del càrrec.

En cas que el Titular del SAC sigui destituït d'ofici pel motiu a què es refereix l'apartat e) anterior, aquest cessament no podrà, en cap cas, estar relacionat amb el sentit de les resolucions de queixes i reclamacions del SAC, amb la finalitat de garantir que prengui les seves decisions amb independència i, així mateix, eviti conflictes d'interessos, tal com exigeix l'article 6.1 de l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març.

## 7. PER QUÈ

L'Òrgan de Gestió de l'Entitat habilitarà les mesures que consideri oportunes per al normal funcionament del SAC, de manera que pugui disposar dels recursos humans, materials i tècnics adequats per al desenvolupament de les seves funcions. En concret, es posarà a disposició del SAC una adreça de correu postal i electrònic específica a través de la qual es canalitzaran les queixes i reclamacions. A més, es dotarà el SAC dels recursos necessaris perquè pugui desenvolupar les seves funcions de manera eficient.

L'informe anual elaborat pel SAC inclourà una menció a la suficiència d'aquests recursos.

L'Òrgan de Gestió de l'Entitat, a la vista de les mencions incloses en aquest informe, adoptarà, si escau, les mesures oportunes per dotar el SAC de recursos suficients.

7.1. L'Òrgan de Gestió de l'Entitat adoptarà les mesures oportunes perquè el personal adscrit al SAC tingui un coneixement adequat de la normativa en matèria de transparència i protecció dels clients i usuaris dels serveis financers.

7.2. Tots els departaments de l'Entitat han de prestar el seu suport al SAC i col·laborar en tot allò que afavoreixi el millor exercici de les seves funcions i, en particular, han de facilitar al SAC qualsevol informació que sol·liciti en relació amb l'exercici de les seves funcions, d'acord amb els principis de rapidesa, seguretat, eficiència i coordinació.

7.3. L'Òrgan de Gestió de l'Entitat i el Responsable del SAC mantindran reunions (presencials o en línia) les vegades que considerin oportunes i, com a mínim, un cop l'any, es reuniran per analitzar el funcionament del SAC i adoptar les mesures que, si escau, es considerin necessàries per garantir el bon compliment de les seves funcions i promoure i assegurar el compliment de la normativa en matèria de protecció de clients i bones pràctiques i usos financers.

## 8. PRESENTACIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS

8.1. Les queixes i reclamacions es presentaran al SAC o a qualsevol instància, servei o departament de l'Entitat (aquestes s'han d'enviar, en tot cas, al SAC si no han estat resoltes a favor del denunciador per l'oficina o servei objecte de la queixa o reclamació), personalment o per representació, pels mitjans següents:

(a) en paper; o

b) per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació de documents. L'ús d'aquests mitjans ha de complir amb els requisits establerts en la Llei 6/2020, d'11 de novembre, per la qual es regulen determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.

8.2. El document presentat inclourà la següent informació:

(a) nom, cognoms i domicili de l'interessat, i si escau, de la persona que el representa, degudament acreditats;

(b) Número d'identificació, N.I.E. o número de passaport per a persones físiques i dades relacionades amb la inscripció en un registre públic per a persones jurídiques;

(c) el motiu de la queixa o reclamació, amb una especificació clara de les qüestions sobre les quals se sol·licita una decisió;

(d) oficina o oficines, departament o servei on es van produir els fets que van ser objecte de la queixa o reclamació;

(e) declaració que l'interessat no té constància que l'objecte de la queixa o reclamació s'estigui acreditant mitjançant un procediment administratiu, arbitral o judicial; i

(f) lloc, data i signatura de l'interessat.

8.3. S'haurà d'adjuntar la prova documental en poder de l'interessat i en la qual es fonamenta la queixa o reclamació. No es destruiran els documents originals relatius a possibles queixes o

reclamacions. La correspondència mantinguda per qualsevol mitjà entre l'interessat, els seus advocats, si n'hi ha, i MONEI s'enviarà al SAC.

8.4. El denunciant podrà presentar queixes i reclamacions davant qualsevol departament o servei de l'Entitat i, si escau, a qualsevol oficina oberta al públic, a més de per correu postal i correu electrònic.

## 9. ADMISSIÓ PER A LA TRAMITACIÓ

9.1. Només s'acceptaran les queixes i reclamacions que es presentin en un termini de cinc (5) anys des de la data en què es van produir els fets reclamats; no obstant això, es respectarà el termini mínim de dos (2) anys des de la data en què el client va tenir coneixement dels fets causants de la queixa o reclamació.

La presentació d'una reclamació o reclamació transcorregut el termini determinarà la seva inadmissió i, per tant, no es tramitarà, la qual cosa serà comunicada oportunament al client. En qualsevol cas, els clients i usuaris podran presentar les seves queixes o reclamacions davant d'altres organismes competents.

9.2. El termini per resoldre les queixes i reclamacions presentades començarà a computar-se des de la seva presentació a qualsevol instància de l'Entitat a través de qualsevol dels canals autoritzats.

9.3. Un cop admès a tràmit, el Servei reconeixerà, rebrà per escrit i registrarà la data de presentació. El Servei portarà un registre, que es mantindrà durant sis anys, de totes les queixes i reclamacions que li siguin referides, incloent:

- (a) una còpia de queixes i reclamacions escrites;
- (b) una còpia de les respostes escrites a cada queixa o reclamació;
- (c) detalls de les accions destinades a investigar els motius de la denúncia; i
- (d) detall de les actuacions destinades a resoldre la queixa o reclamació.

9.4. La queixa o reclamació només serà presentada una vegada per l'interessat, no podent exigir-se la seva repetició davant diferents organismes MONEI.

9.5. En cas que no s'estableixi suficientment la identitat de l'interessat, o no es puguin establir amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació, el SAC requerirà al signant que completi la documentació remesa en el termini de deu dies naturals, amb l'avertiment que si no ho fa, la queixa o reclamació s'arxivarà sense més tràmit. El període de temps utilitzat per esmenar aquests errors no s'inclourà en el còmput dels quinze (15) dies hàbils establerts com a temps màxim de resposta a què es refereix l'apartat 10 següent.

9.6. Els motius pels quals es pot denegar l'admissió d'una queixa o reclamació per part del SAC són:

- (a) L'omissió de dades essencials per al tractament que no es puguin solucionar, inclosos els casos en què no s'especifiqui el motiu de la queixa o reclamació;
- b) La intenció de tramitar, com a queixa o reclamació, recursos o actuacions el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitrals o judicials, que estiguin pendents de resolució o litigi o quan l'assumpte ja s'hagi resolt en aquestes instàncies;
- c) que els actes, motius i sol·licitud que especifiquin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no es refereixin a operacions concretes, o no es refereixin a interessos i drets legalment reconeguts a les persones físiques en la seva condició d'usuaris;
- (d) la formulació de queixes o reclamacions que reiteren altres anteriors resoltes, presentades pel mateix client en relació amb els mateixos fets; o
- e) El venciment del termini establert de cinc (5) anys des de la data en què es van produir els fets reclamats, respectant en tot cas el termini mínim de dos (2) anys des del moment en què el client va tenir coneixement dels fets que van originar la queixa o reclamació.

Quan el SAC tingui coneixement de la tramitació simultània d'una queixa o reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, haurà d'abstenir-se de tramitar la primera.

9.7. Quan el Servei consideri inadmissible a tràmit una queixa o reclamació, aquest fet es posarà en coneixement de l'interessat, donant-li un termini de deu dies naturals per presentar les seves alegacions al Servei. Si l'interessat contesta i es mantenen les causes d'inadmissió, el Servei comunicarà la decisió definitiva adoptada.

A més, quan el denunciante completi la informació de la seva queixa o reclamació, ja sigui perquè la seva identitat no ha quedat suficientment provada o quan no es puguin establir clarament els fets objecte de la queixa o reclamació, transcorregut el termini de deu (10) dies naturals esmentat anteriorment, s'obrirà un nou procediment pels mateixos fets.

## 10. TRAMITACIÓ I FINALITZACIÓ DEL FITXER

10.1. El SAC disposa d'un termini màxim de quinze dies hàbils per atendre i resoldre les queixes i reclamacions presentades pel client, a partir de la data de presentació de la reclamació o reclamació davant qualsevol instància de l'Entitat o per qualsevol dels canals autoritzats. Excepcionalment, si no es pot proporcionar resposta en el termini de quinze dies hàbils per causes alienes al control de l'Entitat, l'Entitat remetrà una resposta provisional, en la qual indiqui clarament els motius de la demora en la resposta a la reclamació i especificant el termini en què el denunciante rebrà la resposta definitiva. En qualsevol cas, el termini per rebre la resposta final no serà superior a un mes.

10.2. En cas de no estar satisfet amb els termes de la decisió adoptada o transcorregut el termini de quinze dies hàbils o, si escau, transcorregut el termini de resposta que expressament i excepcionalment el SAC hagués comunicat al denunciante, sense que s'hagi resolt la queixa o reclamació, el denunciante podrà acudir al servei de reclamacions del supervisor financer

MONEI DIGITAL PAYMENTS SL - ESB02660926 - C. Palestina 1, Entresòl, 290

07, Màlaga, Espanya. BORME: Registre Mercantil MÁLAGA T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.21). MONEI és una entitat de pagament regulada pel Banco de España amb número de llicència: 6911. Els fons de comerciants estan protegits en els comptes de salvaguarda de les institucions bancàries supervisades i regulades.



competent. S'adverteix als demandants que tinguin la condició de consumidor que, un cop esgotada la via del SAC, disposin d'un termini màxim d'un any, computable des de la presentació prèvia de la queixa o reclamació al SAC o a qualsevol altra instància de l'Entitat, per acudir al servei de reclamacions del supervisor financer competent.

10.3. La resolució que posi fi al procediment serà sempre motivada i contindrà conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada reclamació o queixa, en base a les clàusules contractuals específiques, les normes de transparència i protecció de clients aplicables, i les bones pràctiques i usos financers. Així mateix, la resolució contindrà referència expressa a la facultat de l'interessat per, en cas de desacord amb la resolució del procediment, acudir al servei de reclamacions del supervisor financer competent; a més, s'han d'incloure les dades de contacte d'aquest servei de reclamacions.

10.4. Si la resolució s'aparta de criteris indicats en expedients anàlegs anteriors, caldrà aportar motius que la justifiquin.

10.5. Un cop dictada la resolució, es notificarà a l'interessat o interessats en el termini màxim de deu dies naturals a comptar des de la data en què s'hagi adoptat.

10.6. La resolució es notificarà als interessats per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que permetin llegir, imprimir i conservar els documents, tal com ho designi expressament el denunciante i, a falta d'aquesta indicació, a través del mateix mitjà en què es va presentar la queixa o reclamació.

10.7. Les decisions s'han de prendre en la mateixa llengua en què s'ha formulat la queixa o reclamació.

## 11. EFECTES DE LA RESOLUCIÓ

### 11.1. Efectes per al client

El denunciante no estarà obligat a acceptar la resolució dictada pel SAC, podent iniciar actuacions administratives o emprendre les accions judicials que consideri oportunes.

### 11.2. Efectes per a l'Entitat

La resolució dictada pel SAC, favorable al denunciante, vincularà a l'Entitat.

En el cas que la resolució sigui favorable al reclamant, l'Entitat l'executarà en el termini màxim d'un mes quan, en virtut d'ella, hagi d'abonar una quantitat o realitzar qualsevol altre acte a favor del reclamant, llevat que, ateses les circumstàncies del cas, la resolució estableixi un termini diferent.

## 12. ANÀLISI INTERNA I INFORME ANUAL

12.1. Dins del primer trimestre de cada any, el SAC presentarà a l'Òrgan Gestor del MONEI una memòria explicativa de l'exercici de la seva funció durant l'any anterior, que almenys contindrà:

MONEI DIGITAL PAYMENTS SL - ESB02660926 - C. Palestina 1, Entresòl, 290

07, Màlaga, Espanya. BORME: Registre Mercantil MÁLAGA T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.21). MONEI és una entitat de pagament regulada pel Banco de España amb número de llicència: 6911. Els fons de comerciants estan protegits en els comptes de salvaguarda de les institucions bancàries supervisades i regulades.

a) resum estadístic de les queixes o reclamacions ateses, amb informació sobre el seu nombre, admissió a tràmit i causes d'inadmissió, motius i qüestions plantejades en les queixes i reclamacions, i quantitats i quantitats afectades;

(b) resum de les decisions preses, indicant si són favorables o desfavorables al reclamant;

(c) criteris generals continguts en les decisions; i

(d) recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, amb vista a assolir millor els propòsits que informen la seva actuació.

12.2. Almenys un resum de la memòria s'integrarà en la memòria anual de l'Entitat.

## 13. DEURE D'INFORMACIÓ

L'Entitat ha de facilitar als clients i usuaris, per mitjans oportuns, informació sobre l'existència i funcions del SAC, els seus drets a presentar reclamacions i el procediment per formular-les. A aquest efecte, l'Entitat posarà a disposició dels clients i usuaris, tant en la seva pàgina web com, si escau, en cadascuna de les oficines obertes al públic, la següent informació:

(i) L'existència del SAC, amb indicació de la seva adreça postal i electrònica, i l'obligació d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions presentades pel client en un termini general de quinze dies hàbils, comptats des de la data de presentació de la reclamació o reclamació davant qualsevol instància de l'Entitat o per qualsevol de les vies autoritzades, per dictar la seva resolució.

(ii) Aquest Reglament.

(iii) Referència al servei de reclamacions del supervisor financer corresponent, especificant la seva adreça postal i electrònica, i la necessitat d'esgotar el canal SAC per poder formular-li queixes i reclamacions.

(iv) Referències a la normativa sobre transparència i protecció al client dels serveis bancaris.

El SAC serà responsable de garantir el compliment de les obligacions d'informació establertes en l'Ordre SAC i, en general, de la transparència i protecció dels clients de serveis financers que siguin aplicables en cada moment.

## 14. RELACIÓ AMB EL SERVEI DE RECLAMACIONS DEL BANCO DE ESPAÑA

L'Entitat designarà en qualsevol moment la persona competent per complir els requisits dirigits pels serveis de sinistres dels supervisors financers, en els terminis que determini el Servei de Reclamacions del Supervisor Financer competent.

MONEI DIGITAL PAYMENTS SL - ESB02660926 - C. Palestina 1, Entresòl, 290

07, Màlaga, Espanya. BORME: Registre Mercantil MÁLAGA T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.21). MONEI és una entitat de pagament regulada pel Banco de España amb número de llicència: 6911. Els fons de comerciants estan protegits en els comptes de salvaguarda de les institucions bancàries supervisades i regulades.

El Servei de Reclamacions del Banc d'Espanya i MONEI adoptarà els acords necessaris i emprendre les accions oportunes per facilitar la transmissió de les dades i documents que siguin necessaris en l'exercici de les seves funcions per mitjans telemàtics mitjançant l'ús de signatures electròniques, tal com estableix la Llei 6/2020, d'11 de novembre, per la qual es regulen determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.

## 15. APROVACIÓ I MODIFICACIÓ DEL PRESENT REGLAMENT

15.1. L'aprovació d'aquest Reglament per a la Defensa del Client haurà de ser realitzada per l'Òrgan Gestor de l'Entitat, prèvia verificació posterior per part del Banco de España.

15.2. Aquest Reglament podrà ser modificat per l'Òrgan de Gestió de l'Entitat, d'acord amb la normativa de transparència i protecció del client vigent en cada moment, així com a petició del Banco de España.

Aquestes modificacions, un cop aprovades per l'Òrgan Gestor de l'Entitat, seran enviades al SAC per al seu coneixement, i al Banco de España per a la seva verificació.

\*\*\*

## Annex I

### Dades identificatives

MONEI Pagaments Digitals, S.L. NIF: B02660926

Adreça registrada:

Calle Palestina 1, Entresòl, 29007 - Màlaga

### Lloc de presentació

#### Servei d'Atenció al Client

MONEI Pagaments Digitals, S.L.

Carrer Palestina 1, Entresòl, De. E, 29007 - Màlaga

[SAC@monei.com](mailto:SAC@monei.com)