

VORSCHRIFTEN ZUR VERTEIDIGUNG DER KUNDEN VON MONEI DIGITAL PAYMENTS S.L.

1. GEGENSTAND UND GELTUNGSBEREICH

1.1. Der Zweck dieser Verordnung (im Folgenden die „Verordnung“) besteht darin, die internen Verfahren zu regeln, die von MONEI DIGITAL PAYMENTS S.L. (im Folgenden das „Unternehmen“, „MONEI“ oder das „Unternehmen“) zum Schutz der Rechte von Kunden und Benutzern eingerichtet wurden, und insbesondere die Funktionsweise des Kundendienstes (im Folgenden der „Service“ oder der „SAC“) als der für die Bearbeitung und Lösung von Beschwerden und Beschwerden zuständigen Stelle zu regeln. eingereicht von Kunden und Nutzern von MONEI, alles gemäß den Bestimmungen des Gesetzes 44/2002 vom 22. November über Maßnahmen zur Reform des Finanzsystems, im Königlichen Gesetzesdekret 19/2018 vom 23. November über Zahlungsdienste und andere dringende Maßnahmen in Finanzangelegenheiten und in der Verordnung ECO/734/2004 vom 11. März.

1.2. Alle Beschwerden und Ansprüche, die von natürlichen oder juristischen Personen, ob spanisch oder international, eingereicht werden, die Kunden oder Nutzer der von MONEI angebotenen Finanzdienstleistungen sind, unterliegen den in diesen Vorschriften festgelegten Verfahren, sofern sich diese Ansprüche auf ihre gesetzlich anerkannten Interessen und Rechte beziehen, die auf mutmaßliche Verstöße gegen Transparenz- und Kundenschutzvorschriften oder gute Praktiken und finanzielle Zwecke zurückzuführen sind.

2. KUNDENSERVICE

2.1. MONEI verpflichtet sich, über den Kundenservice Beschwerden und Ansprüche von Personen, die die Dienstleistungen des Unternehmens in Anspruch nehmen, im Zusammenhang mit ihren gesetzlich anerkannten Interessen und Rechten zu bearbeiten und zu lösen.

Diese Verpflichtung bezieht sich auf Beschwerden und Klagen, die direkt oder durch Vertretung von allen natürlichen oder juristischen Personen in Spanien oder im Ausland eingereicht werden, die die von MONEI bereitgestellten Finanzdienstleistungen in Anspruch nehmen, sofern sich diese Beschwerden und Ansprüche auf ihre gesetzlich anerkannten Interessen und Rechte beziehen, unabhängig davon, ob sie sich aus Verträgen, den Vorschriften über Transparenz und Kundenschutz oder aus guten Praktiken und finanziellen Zwecken und insbesondere aus dem Grundsatz der Fairness ergeben.

MONEI DIGITAL PAYMENTS SL - ESB02660926 - C. Palestine 1, Zwischengeschoss, 290

07, Malaga, Spanien. BORME: Handelsregister MÁLAGA T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.21). MONEI ist ein von der Banco de España reguliertes Zahlungsinstitut mit Lizenznummer: 6911. Die Gelder der Händler sind auf den Sicherungskonten der beaufsichtigten und regulierten Bankinstitute geschützt.

2.2. Da MONEI keinen Kundenombudsmann ernennt, wird der SAC alle Beschwerden und Beschwerden behandeln, die von seinen Kunden und Nutzern im Geltungsbereich dieser Vorschriften ordnungsgemäß eingereicht wurden, gemäß den Bestimmungen von Absatz 1.

2.3. Damit der SAC seine Aufgaben ordnungsgemäß wahrnehmen kann, müssen alle MONEI-Abteilungen und -Dienste von der Existenz des SAC Kenntnis nehmen und ihm alle Informationen zur Verfügung stellen, die der SAC in Bezug auf die Ausübung ihrer Aufgaben benötigt. MONEI wird geeignete Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass die Verfahren für die Übertragung der vom Dienst angeforderten Informationen jederzeit den Grundsätzen der Geschwindigkeit, Sicherheit, Effizienz und Koordination entsprechen. Jede Abteilung des Unternehmens, die eine Beschwerde oder Beschwerde erhält und der Ansicht ist, dass sie im Rahmen ihrer üblichen Tätigkeit nicht zu Gunsten des Kunden gelöst werden kann, muss sie unverzüglich an die SAC weiterleiten und den Beschwerdeführer darüber informieren, dass die Kompetenz, davon zu hören, dem Kunden obliegt.

2.4. Der SAC wird über die entsprechenden personellen, materiellen, technischen und organisatorischen Ressourcen verfügen, um seine Aufgaben zu erfüllen. Insbesondere wird es die notwendigen Maßnahmen ergreifen, damit das ihm zugeordnete Personal über angemessene Kenntnisse der Vorschriften zur Transparenz und zum Schutz von Kunden und Nutzern verfügt.

2.5. Der SAC wird von den anderen kommerziellen und operativen Dienstleistungen des Unternehmens oder gegebenenfalls von allen anderen Einheiten der Gruppe getrennt, und bei der Ausübung seiner Funktionen wird er seine Entscheidungen in völliger Autonomie treffen, wobei er hierarchisch vom Leitungsorgan des Unternehmens abhängig ist.

3. FUNKTIONEN DES KUNDENDIENSTES

Die SAC wird dafür verantwortlich sein, die legitimen Rechte und Interessen der Kunden und Nutzer in ihren Beziehungen zu dem Unternehmen zu schützen, die sich aus ihren gegenseitigen Vertragsbeziehungen ergeben, für die Bearbeitung und Lösung von Beschwerden und Ansprüchen, die Kunden und Nutzer einreichen, gemäß den Bestimmungen dieser Vorschriften und dafür, dass die Beziehungen zu Kunden und Nutzern jederzeit gemäß den Grundsätzen von Treu und Glauben, Fairness und gegenseitigem Vertrauen entwickelt werden.

Insbesondere wird dieser SAC die folgenden Funktionen ausführen:

(i) Bearbeitung und Lösung von Beschwerden und Ansprüchen, die von Kunden und Nutzern des Unternehmens im Zusammenhang mit ihren gesetzlich anerkannten Interessen und Rechten eingereicht werden können, gemäß den Bedingungen, Fristen und dem Verfahren, die in diesen Vorschriften beschrieben sind, sowie in den Vorschriften, die zu einem bestimmten Zeitpunkt gelten können.

MONEI DIGITAL PAYMENTS SL - ESB02660926 - C. Palestine 1, Zwischengeschoss, 290

07, Malaga, Spanien. BORME: Handelsregister MÁLAGA T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.21). MONEI ist ein von der Banco de España reguliertes Zahlungsinstitut mit Lizenznummer: 6911. Die Gelder der Händler sind auf den Sicherungskonten der beaufsichtigten und regulierten Bankinstitute geschützt.

Zu diesem Zweck kann es von den anderen Abteilungen des Unternehmens die Informationen anfordern, die es für die Untersuchung und Lösung der erhobenen Beschwerden und Ansprüche für notwendig erachtet.

(ii) Förderung und Sicherstellung der Einhaltung von Transparenz- und Kundenschutzvorschriften sowie bewährten Verfahren und finanziellen Verwendungszwecken durch das Unternehmen, indem es Berichte, Empfehlungen und Vorschläge in Bezug auf solche Themen auf eigene Initiative oder auf Anfrage des Unternehmens vorbereitet und durchführt.

(iii) Der SAC zeichnet die eingegangenen Beschwerden und Anträge auf, indem er eine interne elektronische Aufzeichnung führt.

(iv) Der SAC wird die Daten zu den eingereichten Beschwerden und Ansprüchen kontinuierlich überwachen, um wiederkehrende oder systemische Probleme sowie die möglichen rechtlichen und betrieblichen Risiken des Unternehmens zu identifizieren und zu lösen.

(v) Sorgen Sie für die Überwachung der Einhaltung der Berichtspflichten, die dem Unternehmen durch die Verordnung ECO/734/2004 vom 11. März auferlegt wurden.

(vii) Erstellen Sie einen Jahresbericht, in dem die Ausübung Ihrer Funktion gemäß den Bestimmungen dieser Vorschriften erläutert wird.

(viii) Lösen Sie die von den verschiedenen Abteilungen des Unternehmens aufgeworfenen Probleme in Bezug auf ihre Beziehungen zu ihren Kunden und Nutzern, falls vorhanden.

(ix) Förderung der Einhaltung gesetzlicher Vorschriften durch die verschiedenen Abteilungen des Unternehmens, insbesondere in Bezug auf Kundenschutz und Transparenz.

4. ANSPRÜCHE UND BESCHWERDEN SIND VON DER ZUSTÄNDIGKEIT DES SAC AUSGESCHLOSSEN.

Ansprüche und Beschwerden im Zusammenhang mit einem der folgenden Fälle fallen nicht in den Zuständigkeitsbereich des SAC:

(i) Ansprüche und Beschwerden, die sich auf Probleme beziehen, die bearbeitet werden oder durch administrative, gerichtliche oder schiedsgerichtliche Verfahren gelöst wurden oder die darauf abzielen, die Ausübung von Rechten des Unternehmens gegenüber seinen Aktionären oder potenziellen Aktionären zu verhindern, zu behindern oder zu verzögern.

(ii) Jene, die sich auf strategische, taktische, kommerzielle, budgetäre, organisatorische oder ähnliche Fragen oder Entscheidungen beziehen, die von der Entität im Ermessen der Geschäftsführung getroffen wurden.

(iii) Beschwerden und Beschwerden, die sich aus den Beziehungen des Unternehmens zu seinen Mitarbeitern am Arbeitsplatz oder zu seinen Managern ergeben.

MONEI DIGITAL PAYMENTS SL - ESB02660926 - C. Palestine 1, Zwischengeschoss, 290

07, Malaga, Spanien. BORME: Handelsregister MÁLAGA T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.21). MONEI ist ein von der Banco de España reguliertes Zahlungsinstitut mit Lizenznummer: 6911. Die Gelder der Händler sind auf den Sicherungskonten der beaufsichtigten und regulierten Bankinstitute geschützt.

(iv) Beziehungen zwischen dem Unternehmen und seinen Lieferanten, mit Ausnahme derjenigen, die sich auf die Geschäftstätigkeit des Unternehmens beziehen und die die legitimen Rechte und Interessen von Kunden und Nutzern in ihren Beziehungen mit dem Unternehmen direkt beeinflussen.

(v) Ansprüche und Beschwerden, die sich auf Produkte oder Dienstleistungen beziehen, die außerhalb des spanischen Hoheitsgebiets vermarktet oder vertraglich vereinbart wurden.

Dieser Ausschluss hat keinen Einfluss auf die mögliche Fernvermarktung von Finanzdienstleistungen, die sich an Verbraucher richten, und insbesondere nicht auf die Rechte, die diese gemäß dem Gesetz 22/2007 vom 11. Juli über die Fernvermarktung von Finanzdienstleistungen für Verbraucher geltend machen können.

(vi) Beziehungen zwischen dem Unternehmen und seinen Partnern oder Aktionären, mit Ausnahme derjenigen, die sich auf die Geschäftstätigkeit des Unternehmens beziehen.

(vii) Beschwerden und Beschwerden zum Datenschutz.

5. ZUSAMMENSETZUNG DES BEUTELS

Der SAC wird sich aus seinem Eigentümer und dem Hilfspersonal zusammensetzen, das das Leitungsorgan des Unternehmens gegebenenfalls als angemessen erachtet, um den Bedürfnissen und der Arbeitsbelastung des SAC selbst gerecht zu werden.

In jedem Fall muss der SAC über ausreichend Personal verfügen, um die Kompetenzen, die er gemäß den geltenden Gesetzen und diesen Vorschriften verliehen hat, angemessen entwickeln zu können. Darüber hinaus muss der SAC mit ausreichenden materiellen, technischen und organisatorischen Ressourcen ausgestattet sein, um seine Funktionen wahrnehmen zu können.

6. INHABER DES KUNDENDIENSTES

6.1. MONEI ernennt einen Eigentümer des Dienstes (im Folgenden der „Eigentümer“), der eine Person mit gebührendem kaufmännischem und beruflichem Ruf sein muss und über ausreichende Kenntnisse und Erfahrung verfügen muss, um ihre Funktionen wahrzunehmen.

6.2. Handels- und Berufsehre gibt es bei Personen, die eine persönliche Entwicklung der Achtung von Handels- und anderen Gesetzen, die die Wirtschaftstätigkeit und das Geschäftsleben regeln, sowie guten Handels- und Finanzpraktiken beobachtet haben. Diejenigen, die Funktionen im Zusammenhang mit der eigenen Finanztätigkeit des Unternehmens wahrgenommen haben, verfügen über ausreichende Kenntnisse und Erfahrungen für die in diesen Vorschriften festgelegten Zwecke.

6.3. Der Leiter des SAC wird vom MONEI-Verwaltungsrat ernannt. Die Ernennung erfolgt für einen Zeitraum von drei Jahren und kann um Zeiträume gleicher Dauer verlängert werden. Die Ernennung, Verlängerung, Ersetzung und Kündigung des Kundenservice-Inhabers werden von MONEI dem Beschwerdedienst der zuständigen Finanzaufsichtsbehörde mitgeteilt.

MONEI DIGITAL PAYMENTS SL - ESB02660926 - C. Palestine 1, Zwischengeschoss, 290

07, Malaga, Spanien. BORME: Handelsregister MÁLAGA T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.21). MONEI ist ein von der Banco de España reguliertes Zahlungsinstitut mit Lizenznummer: 6911. Die Gelder der Händler sind auf den Sicherungskonten der beaufsichtigten und regulierten Bankinstitute geschützt.

6,4. Die folgenden Ursachen werden für die Inkompatibilität und die Unfähigkeit, die Position des Inhabers auszuüben, aufgeführt sein:

- (a) gehören den Leitungsorganen des Unternehmens oder gegebenenfalls eines Unternehmens der Gruppe an oder haben in den letzten zwei Jahren Management- oder Führungsfunktionen in dem Unternehmen oder gegebenenfalls in einem Unternehmen der Gruppe wahrgenommen oder ausgeübt;
- (b) Bereitstellung professioneller Dienstleistungen für Unternehmen, die mit MONEI konkurrieren, sowie die Annahme von Positionen als Mitarbeiter, Manager oder Administrator in diesen Unternehmen;
- (c) Nehmen Sie die Position eines Vorstandsmitglieds, CEO, CEO oder einer ähnlichen Position wahr oder bekleiden Sie Führungspositionen in einem Kreditinstitut, einer Investmentdienstleistungsgesellschaft, einer Verwaltungsgesellschaft von Instituten für gemeinsame Anlagen, einer Versicherungsgesellschaft, einer Pensionsfondsverwaltungsgesellschaft oder einer Versicherungsmaklerfirma;
- (d) politische Ämter innehaben oder andere Aktivitäten ausüben, die von öffentlicher Bedeutung sein könnten oder die das Image des Kundendienstes in irgendeiner Weise beeinflussen könnten; und
- (e) Alle anderen Inkompatibilitätsursachen, die durch die jeweils geltenden Vorschriften festgestellt werden können.

6,5. Der Leiter des SAC kann durch eine mit Gründen versehene Entscheidung des MONEI-Verwaltungsorgans entlassen werden, wenn ein berechtigter Grund vorliegt. Jeder der folgenden Gründe stellt einen berechtigten Grund dar, um der Kündigung des Eigentümers zuzustimmen:

- (a) Ich leide an einer Behinderung;
- (b) Ablauf der Laufzeit der Position, falls sie nicht verlängert wird;
- (c) In einem rechtskräftigen Urteil wegen eines Verbrechens verurteilt worden sind;
- (d) Expressverzicht;
- (e) Schwerwiegender Verstoß gegen ihre Verpflichtungen oder im Falle von Passivität bei der Ausübung ihrer Funktionen (ungerechtfertigte Verzögerungen bei der Reaktionszeit gegenüber Kunden und Nutzern);
- (f) Verschwinden der Umstände, die zu seiner Ernennung geführt haben.

Im Falle einer Entlassung wird innerhalb von zwanzig Tagen nach Beendigung des Amtes ein neuer Eigentümer ernannt.

MONEI DIGITAL PAYMENTS SL - ESB02660926 - C. Palestine 1, Zwischengeschoss, 290

07, Malaga, Spanien. BORME: Handelsregister MÁLAGA T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.21). MONEI ist ein von der Banco de España reguliertes Zahlungsinstitut mit Lizenznummer: 6911. Die Gelder der Händler sind auf den Sicherungskonten der beaufsichtigten und regulierten Bankinstitute geschützt.

Falls der Eigentümer des SAC aus dem oben in Absatz e) genannten Grund seines Amtes enthoben wird, darf eine solche Einstellung unter keinen Umständen mit der Bedeutung der Beilegung von Beschwerden und Ansprüchen durch den SAC in Verbindung gebracht werden, um sicherzustellen, dass er seine Entscheidungen unabhängig trifft und ebenso Interessenkonflikte vermeidet, wie es Artikel 6.1 der Verordnung ECO/734/2004 vom 11. März vorschreibt.

7. WOMIT

Das Leitungsorgan des Unternehmens ermöglicht die Maßnahmen, die es für das normale Funktionieren des SAC für angemessen hält, sodass es über die geeigneten personellen, materiellen und technischen Ressourcen zur Erfüllung seiner Aufgaben verfügt. Insbesondere wird dem SAC eine bestimmte Postanschrift und E-Mail-Adresse zur Verfügung gestellt, über die Beschwerden und Beschwerden weitergeleitet werden. Darüber hinaus wird der SAC mit den notwendigen Ressourcen ausgestattet, damit er seine Aufgaben effizient ausführen kann.

Der vom SAC erstellte Jahresbericht wird eine Erwähnung der Angemessenheit dieser Ressourcen enthalten. Das Leitungsorgan des Unternehmens ergreift unter Berücksichtigung der in diesem Bericht enthaltenen Erwähnungen gegebenenfalls die geeigneten Maßnahmen, um den SAC mit ausreichenden Ressourcen auszustatten.

7.1. Das Leitungsorgan des Unternehmens ergreift geeignete Maßnahmen, um sicherzustellen, dass das dem SAC angegliederte Personal über angemessene Kenntnisse der Vorschriften zur Transparenz und zum Schutz von Kunden und Nutzern von Finanzdienstleistungen verfügt.

7.2. Alle Abteilungen der Entität müssen den SAC unterstützen und bei allem zusammenarbeiten, was die optimale Ausübung ihrer Funktionen begünstigt, und insbesondere müssen sie dem SAC alle Informationen zur Verfügung stellen, die er in Bezug auf die Ausübung seiner Funktionen anfordert, gemäß den Grundsätzen der Geschwindigkeit, Sicherheit, Effizienz und Koordination.

7.3. Das Leitungsorgan des Unternehmens und der Leiter des SAC werden Treffen (persönlich oder online) abhalten, so oft sie es für angemessen halten, und mindestens einmal im Jahr werden sie zusammentreten, um die Funktionsweise des SAC zu analysieren und die Maßnahmen zu ergreifen, die gegebenenfalls als notwendig erachtet werden, um die ordnungsgemäße Erfüllung ihrer Aufgaben zu gewährleisten und die Einhaltung der Vorschriften zum Kundenschutz sowie zu guten Praktiken und finanziellen Zwecken zu fördern und sicherzustellen.

8. EINREICHUNG VON BESCHWERDEN UND ANSPRÜCHEN

8.1. Beschwerden und Ansprüche werden bei der SAC oder bei jeder Instanz, Dienststelle oder Abteilung des Unternehmens eingereicht (diese müssen in jedem Fall an die SAC geschickt werden, falls sie nicht von dem Büro oder der Dienststelle, die Gegenstand der Beschwerde

oder Beschwerde ist, zugunsten des Beschwerdeführers gelöst wurden), persönlich oder durch Vertretung, auf folgende Weise:

(a) auf Papier; oder

(b) mit Computern, elektronischen oder telematischen Mitteln, sofern diese das Lesen, Drucken und Speichern von Dokumenten ermöglichen. Die Verwendung dieser Mittel muss den Anforderungen des Gesetzes 6/2020 vom 11. November entsprechen, das bestimmte Aspekte elektronischer Vertrauensdienste regelt.

8.2. Das eingereichte Dokument wird die folgenden Informationen enthalten:

(a) Name, Vorname und Adresse der interessierten Partei und gegebenenfalls der Person, die ihn vertritt, ordnungsgemäß akkreditiert;

(b) Personalausweisnummer, Personalausweis oder Reisepassnummer für natürliche Personen und Daten im Zusammenhang mit der Registrierung in einem öffentlichen Register für juristische Personen;

(c) den Grund für die Beschwerde oder den Anspruch, mit einer klaren Spezifizierung der Fragen, zu denen eine Entscheidung beantragt wird;

(d) Büro oder Ämter, Abteilung oder Dienst, in dem die Fakten, die Gegenstand der Beschwerde oder des Antrags waren, eingetreten sind;

(e) Erklärung, dass die interessierte Partei keine Unterlagen darüber hat, dass der Gegenstand der Beschwerde oder Forderung durch ein Verwaltungs-, Schieds- oder Gerichtsverfahren begründet wird; und

(f) Ort, Datum und Unterschrift der interessierten Partei.

8.3. Die Unterlagen, die sich im Besitz der interessierten Partei befinden und auf denen die Beschwerde oder der Antrag basiert, müssen beigefügt werden. Die Originaldokumente zu möglichen Beschwerden oder Ansprüchen werden nicht vernichtet. Der Schriftverkehr, der auf irgendeine Weise zwischen der interessierten Partei, seinen Anwälten, falls vorhanden, und MONEI geführt wird, wird an die SAC weitergeleitet.

8.4. Der Beschwerdeführer kann Beschwerden und Ansprüche bei jeder Abteilung oder Dienststelle des Unternehmens und gegebenenfalls bei jeder öffentlich zugänglichen Niederlassung einreichen, zusätzlich zu Post und E-Mail.

9. ZULASSUNG ZUR BEARBEITUNG

9.1. Es werden nur Beschwerden und Anträge akzeptiert, die innerhalb von fünf (5) Jahren ab dem Datum eingereicht werden, an dem die behaupteten Ereignisse eingetreten sind. Der Mindestzeitraum von zwei (2) Jahren ab dem Datum, an dem der Kunde von den Fakten

MONEI DIGITAL PAYMENTS SL - ESB02660926 - C. Palestine 1, Zwischengeschoss, 290

07, Malaga, Spanien. BORME: Handelsregister MÁLAGA T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.21). MONEI ist ein von der Banco de España reguliertes Zahlungsinstitut mit Lizenznummer: 6911. Die Gelder der Händler sind auf den Sicherungskonten der beaufsichtigten und regulierten Bankinstitute geschützt.

Kenntnis erlangt hat, die die Beschwerde oder den Anspruch verursacht haben, wird jedoch eingehalten.

Die Einreichung einer Reklamation oder Beschwerde nach Ablauf der Frist entscheidet über ihre Unzulässigkeit und wird daher nicht bearbeitet, was dem Kunden zeitnah mitgeteilt wird. In jedem Fall können Kunden und Nutzer ihre Beschwerden oder Beschwerden bei anderen zuständigen Stellen einreichen.

9,2. Die Frist für die Bearbeitung der eingereichten Beschwerden und Anträge wird ab deren Einreichung bei einer beliebigen Instanz des Unternehmens über einen der autorisierten Kanäle berechnet.

9,3. Nach der Zulassung zur Bearbeitung bestätigt der Service, nimmt es schriftlich entgegen und zeichnet das Datum der Einreichung auf. Der Service wird Aufzeichnungen über alle Beschwerden und Ansprüche, die an ihn gerichtet werden, führen, das sechs Jahre lang aufbewahrt wird, einschließlich:

- (a) eine Kopie der schriftlichen Beschwerden und Anträge;
- (b) eine Kopie der schriftlichen Antworten auf jede Beschwerde oder jeden Anspruch;
- (c) Einzelheiten der Maßnahmen zur Untersuchung der Gründe für die Beschwerde; und
- (d) Einzelheiten der Maßnahmen zur Lösung der Beschwerde oder Reklamation.

9.4. Die Beschwerde oder Klage wird von der interessierten Partei nur einmal eingereicht, und ihre Wiederholung kann nicht vor verschiedenen MONEI-Gremien verlangt werden.

9,5. Für den Fall, dass die Identität der interessierten Partei nicht ausreichend nachgewiesen ist oder die Fakten, die Gegenstand der Beschwerde oder des Antrags sind, nicht eindeutig nachgewiesen werden können, verlangt der SAC vom Unterzeichner, dass er die übermittelten Unterlagen innerhalb von zehn Kalendertagen vervollständigt, mit der Warnung, dass die Beschwerde oder der Anspruch ohne weitere Bearbeitung eingereicht wird, falls dies nicht der Fall ist. Der Zeitraum, der zur Korrektur dieser Fehler verwendet wurde, wird nicht in die Berechnung der fünfzehn (15) Geschäftstage einbezogen, die in Abschnitt 10 unten als maximale Antwortzeit festgelegt wurden.

9,6. Die Gründe, warum die Zulassung einer Beschwerde oder eines Antrags durch den SAC verweigert werden kann, sind:

- (a) das Auslassen wesentlicher Daten für die Verarbeitung, die nicht behoben werden können, einschließlich Fällen, in denen der Grund für die Beschwerde oder den Anspruch nicht angegeben wird;
- (b) die Absicht, als Beschwerde oder Klage Rechtsbehelfe oder Klagen zu bearbeiten, deren Kenntnis in die Zuständigkeit von Verwaltungs-, Schieds- oder Justizbehörden fällt, für die eine Lösung oder ein Rechtsstreit anhängig ist oder wenn die Angelegenheit in diesen Fällen bereits geklärt wurde;

MONEI DIGITAL PAYMENTS SL - ESB02660926 - C. Palestine 1, Zwischengeschoss, 290

07, Malaga, Spanien. BORME: Handelsregister MÁLAGA T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.21). MONEI ist ein von der Banco de España reguliertes Zahlungsinstitut mit Lizenznummer: 6911. Die Gelder der Händler sind auf den Sicherungskonten der beaufsichtigten und regulierten Bankinstitute geschützt.

(c) dass sich die Handlungen, Gründe und Anfragen, in denen die Probleme, die Gegenstand der Beschwerde oder des Antrags sind, spezifizieren, nicht auf bestimmte Geschäftsbereiche beziehen oder sich nicht auf gesetzlich anerkannte Interessen und Rechte von Einzelpersonen in ihrer Eigenschaft als Nutzer beziehen;

(d) die Formulierung von Beschwerden oder Ansprüchen, die andere bereits gelöste Beschwerden wiederholen, die von demselben Kunden in Bezug auf dieselben Fakten eingereicht wurden; oder

(e) der Ablauf der festgelegten Frist von fünf (5) Jahren ab dem Datum, an dem die geltend gemachten Tatsachen eingetreten sind, wobei in jedem Fall der Mindestzeitraum von zwei (2) Jahren ab dem Zeitpunkt eingehalten wird, zu dem der Kunde von den Fakten Kenntnis erlangt hat, die die Beschwerde oder den Anspruch verursacht haben.

Wenn der SAC von der gleichzeitigen Bearbeitung einer Beschwerde oder eines Antrags und eines Verwaltungs-, Schieds- oder Gerichtsverfahrens in derselben Angelegenheit Kenntnis hat, muss er die erste Bearbeitung unterlassen.

9,7. Wenn der Service die Bearbeitung einer Beschwerde oder eines Antrags für unzulässig hält, wird die interessierte Partei auf diese Tatsache aufmerksam gemacht, sodass sie eine Frist von zehn Kalendertagen hat, um ihre Vorwürfe beim Service einzureichen. Wenn die interessierte Partei antwortet und die Gründe für die Unzulässigkeit aufrechterhalten werden, teilt der Dienst die getroffene endgültige Entscheidung mit.

Wenn der Beschwerdeführer die Informationen zu seiner Beschwerde oder seinem Anspruch vervollständigt, entweder weil seine Identität nicht ausreichend nachgewiesen wurde oder wenn die Fakten, die Gegenstand der Beschwerde oder des Antrags sind, nicht eindeutig nachgewiesen werden können, wird nach Ablauf der oben genannten Frist von zehn (10) Kalendertagen ein neues Verfahren für dieselben Fakten eingeleitet.

10. BEARBEITUNG UND FINALISIERUNG DER DATEI

10.1. Die SAC hat eine maximale Frist von fünfzehn Arbeitstagen, um vom Kunden eingereichte Beschwerden und Ansprüche zu bearbeiten und zu lösen, und zwar ab dem Datum der Einreichung des Antrags oder der Beschwerde bei einer Instanz des Unternehmens oder über einen der autorisierten Kanäle. Ausnahmsweise, wenn aus Gründen, auf die das Unternehmen keinen Einfluss hat, innerhalb von fünfzehn Geschäftstagen keine Antwort gegeben werden kann, sendet das Unternehmen eine vorläufige Antwort, in der es die Gründe für die Verzögerung bei der Beantwortung der Beschwerde deutlich angibt und den Zeitraum angibt, innerhalb dessen der Beschwerdeführer die endgültige Antwort erhalten wird. In jedem Fall darf die Frist für den Erhalt der endgültigen Antwort einen Monat nicht überschreiten.

10.2. Falls Sie mit den Bedingungen der erlassenen Entscheidung nicht zufrieden sind oder nach Ablauf der Frist von fünfzehn Arbeitstagen oder gegebenenfalls nach Ablauf der Antwortfrist, die der SAC dem Beschwerdeführer ausdrücklich und ausnahmsweise mitgeteilt hätte, ohne dass die Beschwerde oder der Anspruch geklärt wurde, kann sich der Beschwerdeführer an den

Beschwerdedienst der zuständigen Finanzaufsichtsbehörde wenden. Antragsteller, die den Status eines Verbrauchers haben, werden darauf hingewiesen, dass sie, sobald die SAC-Route ausgeschöpft ist, eine Frist von maximal einem Jahr haben, gerechnet ab der vorherigen Einreichung der Beschwerde oder des Antrags beim SAC oder bei einer anderen Instanz des Unternehmens, um sich an den Beschwerdedienst der zuständigen Finanzaufsichtsbehörde zu wenden.

10.3. Die Lösung, mit der das Verfahren beendet wird, wird immer motiviert sein und klare Schlussfolgerungen zu der Anfrage enthalten, die in jedem Anspruch oder jeder Beschwerde aufgeworfen wird, und zwar auf der Grundlage der spezifischen Vertragsklauseln, der geltenden Transparenz- und Kundenschutzregeln sowie guter Praktiken und finanzieller Verwendungen. Ebenso muss die Entschließung einen ausdrücklichen Hinweis auf die Befugnis der interessierten Partei enthalten, sich im Falle von Unstimmigkeiten mit der Lösung des Verfahrens an den Beschwerdedienst der zuständigen Finanzaufsichtsbehörde zu wenden. Darüber hinaus müssen die Kontaktdaten dieser Beschwerdestelle angegeben werden.

10.4. Wenn die Entscheidung von den Kriterien abweicht, die in früheren ähnlichen Dossiers angegeben wurden, muss dies begründet werden.

10.5. Sobald die Resolution veröffentlicht wurde, werden die interessierte Partei oder die interessierten Parteien innerhalb von maximal zehn Kalendertagen ab dem Datum, an dem sie verabschiedet wurde, informiert.

10.6. Die Entscheidung wird den interessierten Parteien schriftlich oder per Computer, Elektronik oder Telematik mitgeteilt, sofern sie das Lesen, Drucken und Aufbewahren der Dokumente ermöglichen, wie vom Beschwerdeführer ausdrücklich angegeben, und, falls ein solcher Hinweis fehlt, über dasselbe Medium, auf dem die Beschwerde oder Klage eingereicht wurde.

10.7. Entscheidungen müssen in derselben Sprache getroffen werden, in der die Beschwerde oder der Anspruch eingereicht wurde.

11. AUSWIRKUNGEN DER AUFLÖSUNG

11.1. Auswirkungen für den Kunden

Der Beschwerdeführer wird nicht verpflichtet sein, die Entscheidung des SAC zu akzeptieren, und er kann Verwaltungsverfahren einleiten oder die von ihm für angemessen erachteten gerichtlichen Maßnahmen ergreifen.

11.2. Auswirkungen auf die Entität

Die Entscheidung des SAC, die für den Beschwerdeführer günstig ist, ist für das Unternehmen bindend.

Für den Fall, dass der Beschluss für den Antragsteller günstig ist, wird das Unternehmen ihn innerhalb eines Zeitraums von maximal einem Monat ausführen. Danach muss es einen Betrag zahlen oder eine andere Handlung zugunsten des Antragstellers vornehmen, es sei denn, in Anbetracht der Umstände des Falls sieht der Beschluss eine andere Frist vor.

MONEI DIGITAL PAYMENTS SL - ESB02660926 - C. Palestine 1, Zwischengeschoss, 290

07, Malaga, Spanien. BORME: Handelsregister MÁLAGA T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.21). MONEI ist ein von der Banco de España reguliertes Zahlungsinstitut mit Lizenznummer: 6911. Die Gelder der Händler sind auf den Sicherungskonten der beaufsichtigten und regulierten Bankinstitute geschützt.

12. INTERNE ANALYSE UND JAHRESBERICHT

12.1. Innerhalb des ersten Quartals eines jeden Jahres wird der SAC dem MONEI-Verwaltungsorgan einen erläuternden Bericht über die Erfüllung seiner Aufgaben im Vorjahr vorlegen, der mindestens Folgendes enthalten muss:

- (a) statistische Zusammenfassung der angefochtenen Beschwerden oder Anträge mit Informationen zu ihrer Anzahl, ihrer Zulassung zur Bearbeitung und den Gründen für die Unzulässigkeit, den in den Beschwerden und Klagen aufgeworfenen Gründen und Fragen sowie den betroffenen Beträgen und Beträgen;
- (b) Zusammenfassung der getroffenen Entscheidungen mit Angabe, ob sie für den Antragsteller günstig oder ungünstig sind;
- (c) allgemeine Kriterien, die in den Entscheidungen enthalten sind; und
- (d) Empfehlungen oder Vorschläge, die sich aus ihren Erfahrungen ergeben, mit dem Ziel, die Ziele, die ihre Leistung beeinflussen, besser zu erreichen.

12.2. Mindestens eine Zusammenfassung des Berichts wird in den Jahresbericht des Unternehmens integriert.

13. INFORMATIONSPFLICHT

Das Unternehmen muss Kunden und Nutzern mit geeigneten Mitteln Informationen über die Existenz und Funktionen des SAC, ihre Rechte, Beschwerden einzureichen, und das Verfahren zu deren Formulierung zur Verfügung stellen. Zu diesem Zweck wird das Unternehmen Kunden und Nutzern sowohl auf seiner Website als auch, falls vorhanden, in jedem der öffentlich zugänglichen Büros die folgenden Informationen zur Verfügung stellen:

- (i) Die Existenz des SAC mit Angabe seiner postalischen und elektronischen Adresse und die Verpflichtung, die vom Kunden eingereichten Beschwerden und Ansprüche innerhalb einer allgemeinen Frist von fünfzehn Geschäftstagen, beginnend mit dem Datum der Einreichung des Antrags oder der Beschwerde an eine Instanz des Unternehmens oder über einen der autorisierten Kanäle, zu bearbeiten und zu lösen, um seine Entscheidung zu treffen.
- (ii) Diese Verordnung.
- (iii) Verweis auf den Schadensservice der entsprechenden Finanzaufsichtsbehörde, Angabe seiner Postanschrift und elektronischen Adresse und der Notwendigkeit, den SAC-Kanal auszuschöpfen, um Beschwerden und Ansprüche an ihn richten zu können.
- (iv) Verweise auf die Vorschriften zur Transparenz und zum Kundenschutz von Bankdienstleistungen.

MONEI DIGITAL PAYMENTS SL - ESB02660926 - C. Palestine 1, Zwischengeschoss, 290

07, Malaga, Spanien. BORME: Handelsregister MÁLAGA T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.21). MONEI ist ein von der Banco de España reguliertes Zahlungsinstitut mit Lizenznummer: 6911. Die Gelder der Händler sind auf den Sicherungskonten der beaufsichtigten und regulierten Bankinstitute geschützt.

Die SAC wird dafür verantwortlich sein, die Einhaltung der in der SAC-Verordnung festgelegten Meldepflichten und im Allgemeinen für die Transparenz und den Schutz von Finanzdienstleistungskunden sicherzustellen, die jederzeit gelten.

14. BEZIEHUNG ZUM BESCHWERDEDIENST DER BANCO DE ESPAÑA

Das Unternehmen benennt jederzeit die zuständige Person, die die von der Schadenabteilung der Finanzaufsichtsbehörden festgelegten Anforderungen erfüllt, und zwar innerhalb der von der Beschwerdestelle der zuständigen Finanzaufsichtsbehörde festgelegten Fristen.

Der Beschwerdedienst der Banco de España und MONEI werden die notwendigen Vereinbarungen treffen und geeignete Maßnahmen ergreifen, um die Übertragung der Daten und Dokumente, die für die Ausübung ihrer Funktionen erforderlich sind, auf telematischem Wege zu erleichtern, indem elektronische Signaturen verwendet werden, wie im Gesetz 6/2020 vom 11. November festgelegt, das bestimmte Aspekte elektronischer Vertrauensdienste regelt.

15. GENEHMIGUNG UND ÄNDERUNG DIESER VORSCHRIFTEN

15.1. Die Genehmigung dieser Vorschriften zur Verteidigung des Kunden muss vom Leitungsorgan des Unternehmens erfolgen, vorbehaltlich einer späteren Überprüfung durch die Banco de España.

15.2. Diese Vorschriften können vom Leitungsorgan des Unternehmens gemäß den jeweils geltenden Vorschriften über Transparenz und Kundenschutz sowie auf Anfrage der Banco de España geändert werden.

Diese Änderungen werden, sobald sie vom Verwaltungsrat des Unternehmens genehmigt wurden, der SAC zur Kenntnisnahme und der Banco de España zur Überprüfung übermittelt.

Anlage I

Identifizierende Daten

MONEI Digital Payments, S.L. NIF: B02660926

Registrierte Adresse:

Calle Palestina 1, Zwischengeschoss, 29007 - Malaga

Ort der Präsentation

Kundenservice

MONEI Digital Payments, S.L.

Palestine Street 1, Mezzanin, Von. E, 29007 - Malaga

SAC@monei.com

MONEI DIGITAL PAYMENTS SL - ESB02660926 - C. Palestine 1, Zwischengeschoss, 290

07, Malaga, Spanien. BORME: Handelsregister MÁLAGA T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.21). MONEI ist ein von der Banco de España reguliertes Zahlungsinstitut mit Lizenznummer: 6911. Die Gelder der Händler sind auf den Sicherungskonten der beaufsichtigten und regulierten Bankinstitute geschützt.