MONEI

REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE DE MONEI DIGITAL PAYMENTS S.L.

1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

1.1. El presente reglamento (en adelante, el "Reglamento") tiene por objeto regular los procedimientos internos establecidos por MONEI DIGITAL PAYMENTS S.L. (en adelante, la “Sociedad”, "MONEI" o la “Entidad”) para la protección de los derechos de los clientes y usuarios y, en concreto, regular el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el "Servicio" o el “SAC”) como órgano encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten los clientes y usuarios de MONEI, todo ello de acuerdo con lo establecido en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, y en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

1.2. Se sujetarán a los procedimientos establecidos en este Reglamento todas las quejas y reclamaciones presentadas por personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de cliente o usuario de los servicios financieros prestados por MONEI, siempre que tales reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, como consecuencia de presuntos incumplimientos de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

2. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

2.1. MONEI, a través del Servicio de Atención al Cliente, se obliga a atender y resolver las quejas y reclamaciones que le sean presentadas por quienes reciben los servicios de la Sociedad, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Esta obligación estará referida a las quejas y reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que reúnan la condición de usuario de los servicios financieros prestados por MONEI, siempre que tales quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, del principio de equidad.

2.2. Dado que MONEI no designará Defensor del Cliente, el SAC atenderá todas las quejas y reclamaciones debidamente presentadas por sus clientes y usuarios comprendidas dentro del ámbito de aplicación de este Reglamento, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 1.

2.3. Con el fin de que el SAC pueda desarrollar convenientemente sus funciones, todos los departamentos y servicios de MONEI conocerán la existencia del SAC, y deberán facilitarle

cuanta información les sea requerida por el SAC en relación con el ejercicio de sus funciones. MONEI adoptará las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información en todo momento requerida por el Servicio respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación. Cualquier departamento de la Entidad que reciba una queja o reclamación y considere que la misma no puede ser resuelta en el marco de su actividad habitual a favor del cliente, deberá remitirla inmediatamente al SAC, informando al reclamante de que la competencia para conocer de la misma corresponde a aquel.

2.4. El SAC contará con los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptará las acciones necesarias para que el personal adscrito al mismo disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes y usuarios.

2.5. El SAC se encontrará separado de los restantes servicios comerciales y operativos de la Entidad o, en su caso, de cualesquiera otras entidades del grupo, y en el ejercicio de sus funciones adoptará sus decisiones con total autonomía, dependiendo jerárquicamente del Órgano de Administración de la Entidad.

3. FUNCIONES DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El SAC será el órgano responsable de proteger los derechos e intereses legítimos de los clientes y usuarios en sus relaciones con la Entidad derivados de sus relaciones contractuales mutuas, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que los clientes y usuarios presenten, de conformidad con lo previsto en el presente Reglamento, y procurar que las relaciones con los clientes y usuarios se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

En concreto, dicho SAC desempeñará las siguientes funciones:

(i) Atender y resolver las quejas y reclamaciones que puedan presentar los clientes y usuarios de la Entidad, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, de conformidad con las condiciones, plazos y con el procedimiento descrito en el presente Reglamento, así como en la normativa que en cada momento resulte de aplicación.

A tales efectos, podrá requerir al resto de departamentos de la Entidad, la información que estime necesaria para el estudio y resolución de las quejas y reclamaciones planteadas.

(ii) Promover y velar por el cumplimiento por parte de la Entidad de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, preparando y realizando, a iniciativa propia o a requerimiento de la Entidad, informes, recomendaciones y propuestas en relación con dichas cuestiones.

(iii) El SAC registrará las quejas y reclamaciones recibidas conservando un registro electrónico interno.

(iv) El SAC efectuará un seguimiento continuo de los datos sobre quejas y reclamaciones presentadas con el objeto de identificar y abordar los problemas recurrentes o sistémicos y los posibles riesgos jurídicos y operacionales de la Entidad.

(v) Asegurar el seguimiento del cumplimiento de las obligaciones de información impuestas por la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, a la Entidad.

(vii) Preparar un informe anual explicativo del desarrollo de su función de conformidad con lo establecido en el presente Reglamento.

(viii) Resolver las cuestiones planteadas por los distintos departamentos de la Entidad con respecto a sus relaciones con sus clientes y usuarios, en su caso.

(ix) Promover el cumplimiento normativo por parte de los diferentes departamentos de la Entidad, especialmente en materia de protección de la clientela y transparencia.

4. RECLAMACIONES Y QUEJAS EXCLUIDAS DE LA COMPETENCIA DEL SAC

No serán competencia del SAC las reclamaciones y quejas relacionadas con alguno de los siguientes supuestos:

(i) Las reclamaciones y quejas que se refieren a cuestiones que se encuentran en tramitación o hayan sido resueltas por vía administrativa, judicial, arbitral, o que tengan por objeto impedir, entorpecer o demorar el ejercicio de cualquier derecho de la Entidad contra sus accionistas o accionistas potenciales.

(ii) Las que se refieran a cuestiones o decisiones de carácter estratégico, táctico, comercial, presupuestario, organizativo o similar y que hayan sido adoptadas por la Entidad dentro de la discrecionalidad propia de la gestión empresarial.

(iii) Reclamaciones y quejas derivadas de las relaciones de la Entidad con sus empleados en el ámbito laboral o con sus directivos.

(iv) Relaciones de la Entidad con sus proveedores, con excepción de aquellas que se refieran a la operativa de la Entidad y que afecten directamente a los derechos e intereses legítimos de los clientes y usuarios en sus relaciones con la Entidad.

(v) Reclamaciones y quejas derivadas de los productos o servicios comercializados o contratados fuera del territorio español.

Dicha exclusión no afecta a la posible comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores, y concretamente a los derechos que estos puedan alegar como aplicables, de conformidad con la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

(vi) Relaciones entre la Entidad y sus socios o accionistas, con excepción de aquellas que se refieran a la operativa de la Entidad.

(vii) Reclamaciones y quejas referentes a protección de datos.

5. COMPOSICIÓN DEL SAC

El SAC estará compuesto por su titular y por el personal auxiliar que, en su caso, el Órgano de Administración de la Entidad estime conveniente en cada momento, en atención a las necesidades y a la carga de trabajo del propio SAC.

En cualquier caso, el SAC deberá contar con el personal suficiente para el correcto desarrollo de las competencias que tiene atribuidas en virtud de la legislación aplicable y del presente Reglamento. Asimismo, el SAC deberá estar dotado con los medios materiales técnicos y organizativos suficientes para el cumplimiento de sus funciones.

6. TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

6.1. MONEI designará un titular del Servicio (en adelante, el "Titular"), que deberá ser una persona con la debida honorabilidad comercial y profesional y contar con conocimientos y experiencia suficientes para ejercer sus funciones.

6.2. Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras. Poseen conocimientos y experiencia adecuados a los efectos previstos en este Reglamento, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la Entidad.

6.3. El Titular del SAC será designado por el Órgano de Administración de MONEI. El nombramiento se efectuará por un plazo de tres años, renovable por períodos de igual duración. La designación, renovación, sustitución y cese del Titular del Servicio de Atención al Cliente serán comunicados por MONEI al servicio de reclamaciones del supervisor financiero competente.

6.4. Serán causas de incompatibilidad e inelegibilidad para ejercer el cargo de Titular las siguientes:

(a) Pertenecer o haber pertenecido a los órganos de administración de la Entidad o, en su caso, de cualquier entidad del Grupo, o desempeñar o haber desempeñado en los últimos dos años funciones de dirección o ejecutivas en la Entidad o, en su caso, en cualquier entidad del Grupo;

(b) Prestar servicios profesionales a empresas competidoras de MONEI, así como aceptar puestos de empleado, directivo o administrador en aquéllas;

(c) Desempeñar el puesto de miembro del Consejo de Administración, Consejero Delegado, Director General o asimilado, o desempeñar cargos que tengan atribuidas funciones ejecutivas en cualquier entidad de crédito, empresa de servicios de inversión, sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva, entidad aseguradora, entidad gestora de fondos de pensiones o sociedad de correduría de seguros;

(d) Desempeñar cargos políticos o realizar cualesquiera otras actividades que pudieran tener trascendencia pública o que pudieran afectar de algún modo a la imagen del Servicio de Atención al Cliente; y

(e) Cualesquiera otras causas de incompatibilidad que pueda establecer la normativa aplicable en cada momento.

6.5. El Titular del SAC podrá ser cesado mediante decisión motivada del Órgano de Administración de MONEI, cuando concurra causa justificada. Constituirá causa justificada para acordar el cese del Titular cualquiera de las siguientes:

(a) Incapacidad sobrevenida;

(b) Expiración del plazo del puesto, en caso de que no fuera renovado;

(c) Haber sido condenado por delito en sentencia firme;

(d) Renuncia expresa;

(e) Incumplimiento grave de sus obligaciones o en caso de pasividad en el ejercicio de sus funciones (demoras injustificadas en el tiempo de respuesta a los clientes y usuarios);

(f) Desaparición de las circunstancias que motivaron su nombramiento.

En caso de cese se procederá al nombramiento de un nuevo Titular dentro de los veinte días siguientes al que se produjo el cese del cargo.

En caso de que el Titular del SAC sea cesado en su cargo por la causal referida en el literal e) anterior, dicho cesa no podrá, en ningún caso, guardar relación con el sentido de las resoluciones de las quejas y reclamaciones por parte del SAC, al objeto de que se garantice que toma sus decisiones de manera autónoma y, asimismo, se eviten conflictos de interés, conforme exige el artículo 6.1 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

7. MEDIOS

El Órgano de Administración de la Entidad habilitará las medidas que estime oportunas para el funcionamiento normal del SAC, de manera que este pueda disponer de los medios humanos, materiales y técnicos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, se pondrá a disposición del SAC una dirección específica de correo postal y electrónico a través de

la cual se canalizarán las quejas y reclamaciones. Asimismo, se dotará al SAC de los recursos necesarios para que pueda desarrollar sus funciones con eficiencia.

El informe anual preparado por el SAC incluirá una mención a la suficiencia de dichos medios. El Órgano de Administración de la Entidad, a la luz de las menciones incluidas en dicho informe, adoptará, en su caso, las medidas oportunas para dotar al SAC de los medios suficientes.

7.1. El Órgano de Administración de la Entidad adoptará las medidas pertinentes para asegurar que el personal adscrito al SAC disponga de los conocimientos adecuados de la normativa sobre la transparencia y protección de los clientes y usuarios de servicios financieros.

7.2. Todos los departamentos de la Entidad deberán prestar su apoyo al SAC y colaborar en todo aquello que favorezca el mejor ejercicio de sus funciones y, en concreto, deberán facilitar al SAC cuanta información solicite en relación con el ejercicio de sus funciones, de acuerdo con los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

7.3. El Órgano de Administración de la Entidad y el Titular del SAC mantendrán reuniones (presenciales o telemáticas) con la periodicidad que estimen oportuna y, al menos, una vez al año, se reunirán para analizar el funcionamiento del SAC y adoptar las medidas que, en su caso, se estimen necesarias para asegurar el correcto desempeño de sus funciones y promover y velar por el cumplimiento de la normativa sobre protección de la clientela y las buenas prácticas y usos financieros.

8. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

8.1. Las quejas y reclamaciones serán presentadas al SAC o ante cualquier instancia, servicio o departamento de la Entidad (debiendo estos remitirlas, en todo caso, al SAC en caso de que no hubieran sido resueltas a favor del reclamante por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación), personalmente o por representación, por los siguientes medios:

(a) en soporte papel; o

(b) por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. La utilización de estos medios 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.

8.2. En el documento presentado se harán constar los siguientes datos:

(a) nombre, apellidos y domicilio del interesado, y en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada;

(b) número de D.N.I., N.I.E. o pasaporte para personas físicas y datos referidos a la inscripción en un registro público para las personas jurídicas;

(c) motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento;

(d) oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación;

(e) manifestación de que el interesado no tiene constancia de que la materia objeto de la queja o reclamación esté siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial; y

(f) lugar, fecha y firma del interesado.

8.3. Se deberán adjuntar las pruebas documentales que obren en poder del interesado y en las cuales se fundamente su queja o reclamación. Los documentos originales relativos a las posibles quejas o reclamaciones no serán destruidos. La correspondencia sostenida por cualquier medio entre el interesado, sus abogados, en su caso, y MONEI será remitida al SAC.

8.4. El reclamante podrá presentar quejas y reclamaciones ante cualquier departamento o servicio de la Entidad y, en su caso, ante cualquier sucursal abierta al público, además de por correo postal y por correo electrónico.

9. ADMISIÓN A TRÁMITE

9.1. Tan solo se admitirán a trámite aquellas quejas y reclamaciones que sean presentados dentro del plazo de cinco (5) años a contar desde la fecha en que se produjeron los hechos reclamados; respetándose, no obstante, el plazo mínimo de dos (2) años contados desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

La presentación de una reclamación o queja fuera del plazo determinará su inadmisión y, por tanto, no se procederá a su tramitación, lo cual se comunicará oportunamente al cliente. En todo caso, los clientes y usuarios podrán presentar sus quejas o reclamaciones a otras instancias competentes.

9.2. El plazo para la resolución de las quejas y reclamaciones presentadas, comenzará a computarse desde su presentación ante cualquier instancia de la Entidad por cualquiera de los canales habilitados.

9.3. Admitida a trámite, el Servicio acusará, recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación. El Servicio llevará un registro, que será conservado durante seis años, de todas las quejas y reclamaciones que le sean referidas, incluyendo:

(a) copia de las quejas y reclamaciones realizadas por escrito;

(b) copia de las respuestas por escrito a cada queja o reclamación;

(c) detalles de las acciones encaminadas a investigar los motivos de la queja; y

(d) detalles de las acciones encaminadas a resolver la queja o reclamación.

9.4. La queja o reclamación solo será presentada una vez por el interesado, no pudiendo exigirse su reiteración ante distintos órganos de MONEI.

9.5. En caso de que no se encontrara suficientemente acreditada la identidad del interesado, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el SAC requerirá al firmante para que complete la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si no lo hace así se archivará la queja o reclamación sin más trámites. El plazo empleado para subsanar estos errores no se incluirá en el cómputo de los quince (15) días hábiles establecidos como tiempo máximo de respuesta a que se hace referencia en el apartado 10 siguiente.

9.6. Los motivos por los cuales puede ser rechazada la admisión de una queja o reclamación por el SAC son:

(a) la omisión de datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación;

(b) la pretensión de tramitar, como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, que se encuentren pendientes de resolución o litigio o cuando el asunto haya sido resuelto ya en aquellas instancias;

(c) que los actos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas, o no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas en su condición de usuarios;

(d) la formulación de quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos; o

(e) el transcurso del plazo establecido de cinco (5) años a contar desde la fecha en que se hubieran producido los hechos reclamados, respetando en todo caso el plazo mínimo de dos (2) años desde que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación.

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.

9.7. Cuando el Servicio entienda inadmisible a trámite una queja o reclamación, se pondrá este hecho en conocimiento del interesado, dándole un plazo de diez días naturales para presentar sus alegaciones ante el Servicio. Si el interesado contestara y se mantuvieran las causas de inadmisibilidad, el Servicio comunicará la decisión final adoptada.

Asimismo, cuando el reclamante completase la información de su queja o reclamación, ya por no haberse encontrado suficientemente acreditada su identidad o cuando no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, fuera del plazo de diez (10) días naturales antes referido, se abrirá un nuevo trámite por los mismos hechos.

MONEI

10. TRAMITACIÓN Y FINALIZACIÓN DEL EXPEDIENTE

10.1. El SAC dispone de un plazo máximo de quince días hábiles para atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por el cliente, a contar desde la fecha de presentación de la reclamación o queja ante cualquier instancia de la Entidad o por cualquiera de los canales habilitados. Excepcionalmente, si no pudiese ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad de la Entidad, esta enviará una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el reclamante recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

10.2. En el caso de no estar conforme con los términos de la decisión que se adopte o una vez transcurrido el plazo de quince días hábiles o, en su caso, transcurrido el plazo de respuesta que expresa y excepcionalmente hubiera comunicado el SAC al reclamante, sin que se hubiese resuelto la queja o reclamación, el reclamante podrá acudir al servicio de reclamaciones del supervisor financiero competente. Se advierte a los reclamantes que tengan la condición de consumidor de que, agotada la vía del SAC, disponen de un plazo máximo de un año, computable desde la presentación previa de la queja o reclamación ante el SAC o ante cualquier otra instancia de la Entidad, para acudir al servicio de reclamaciones del supervisor financiero competente.

10.3. La resolución que ponga fin al procedimiento será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada reclamación o queja, fundándose en las cláusulas contractuales concretas, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, y las buenas prácticas y usos financieros. Igualmente, la resolución contendrá referencia expresa a la facultad del interesado para, en caso de disconformidad con la resolución del procedimiento, acudir al servicio de reclamaciones del supervisor financiero competente; asimismo, deberán incluirse los datos de contacto de dicho servicio de reclamaciones.

10.4. En caso de que la decisión se aparte de criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse razones que lo justifiquen.

10.5. Una vez dictada la resolución, será notificada al interesado o interesados en un plazo máximo de diez días naturales a contar desde la fecha en que hubiera sido adoptada.

10.6. La decisión será notificada a los interesados por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

10.7. Las decisiones deberán dictarse en el mismo idioma en que se planteó la queja o reclamación.

11. EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN

11.1. Efectos para el cliente

El reclamante no estará obligado a aceptar la resolución dictada por el SAC, pudiendo iniciar las actuaciones administrativas o ejercitar las acciones judiciales que estime oportunas.

11.2. Efectos para la Entidad

La resolución dictada por el SAC, favorable al reclamante, vinculará a la Entidad.

En caso de que la resolución sea favorable al reclamante, la Entidad la ejecutará en el plazo máximo de un mes cuando, en virtud de ella, deba pagar una cantidad o realizar cualquier otro acto a favor del reclamante, salvo que, en atención a las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo distinto.

12. ANÁLISIS INTERNO E INFORME ANUAL

12.1. Dentro del primer trimestre de cada año, el SAC presentará ante el Órgano de Administración de MONEI un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que como mínimo contendrá:

(a) resumen estadístico de las quejas o reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados;

(b) resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante;

(c) criterios generales contenidos en las decisiones; y

(d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

12.2. Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de la Entidad.

13. DEBER DE INFORMACIÓN

La Entidad deberá facilitar a los clientes y usuarios, por medios adecuados, información sobre la existencia y funciones del SAC, los derechos que les asisten para presentar reclamaciones y el procedimiento para su formulación. A tal fin la Entidad pondrá a disposición de los clientes y los usuarios, tanto en su página web como, en caso de existir, en cada una de las oficinas abiertas al público, la siguiente información:

(i) La existencia del SAC, con indicación de su dirección postal y electrónica, y la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por el cliente en el plazo general de

quince días hábiles, a contar desde la fecha de presentación de la reclamación o queja ante cualquier instancia de la Entidad o por cualquiera de los canales habilitados, para dictar su pronunciamiento.

(ii) El presente Reglamento.

(iii) Referencia al servicio de reclamaciones del supervisor financiero correspondiente, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del SAC para poder formular las quejas y reclamaciones ante él.

(iv) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

El SAC será responsable de velar por el cumplimiento de las obligaciones de información previstas en la Orden SAC y, en general, por la normativa de transparencia y protección de la clientela de servicios financieros que resulte de aplicación en cada momento.

14. RELACIÓN CON EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA

La Entidad designará en cada momento a la persona competente para atender los requerimientos que le dirijan los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros, en los plazos que el Servicio de Reclamaciones del Supervisor financiero competente determine.

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España y MONEI adoptarán los acuerdos necesarios y llevarán a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones sea efectuada mediante medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, según lo establecido en la Ley 6/2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

15. APROBACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO

15.1. La aprobación del presente Reglamento para la Defensa del Cliente deberá ser realizada por el Órgano de Administración de la Entidad, sujeta a la posterior verificación del Banco de España.

15.2. El presente Reglamento podrá ser modificado por el Órgano de Administración de la Entidad, de conformidad con la normativa sobre transparencia y protección de la clientela vigente en cada momento, así como por requerimiento del Banco de España.

Dichas modificaciones, una vez aprobadas por el Órgano de Administración de la Entidad, serán remitidas al SAC para su conocimiento, y al Banco de España para su verificación.

***

MONEI

Anexo I

Datos identificativos

MONEI Digital Payments, S.L. NIF: B02660926

Domicilio social:

Calle Palestina 1, Entreplanta, 29007 - Málaga

Lugar de Presentación

Servicio de Atención al Cliente

MONEI Digital Payments, S.L.

Calle Palestina 1, Entreplanta, Of. E, 29007 - Málaga

SAC@monei.com