

# RÈGLEMENTS POUR LA DÉFENSE DES CLIENTS DE MONEI DIGITAL PAYMENTS S.L.

## 1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1.1. Le but de ce règlement (ci-après, le « Règlement ») est de réguler les procédures internes établies par MONEI DIGITAL PAYMENTS S.L. (ci-après, la « Société », « MONEI » ou « l'Entité ») pour la protection des droits des clients et des utilisateurs et, en particulier, de réguler le fonctionnement du service client (ci-après, le « Service » ou le « SAC ») en tant qu'organisme chargé de traiter et de résoudre les plaintes et les réclamations déposés par les clients et utilisateurs de MONEI, conformément aux dispositions de la loi 44/2002 du 22 novembre sur les mesures pour réformer le système financier, dans le décret-loi royal 19/2018, du 23 novembre, sur les services de paiement et autres mesures urgentes en matière financière, et dans l'ordonnance ECO/734/2004 du 11 mars.

1.2. Toutes les plaintes et réclamations déposées par des personnes physiques ou morales, espagnoles ou étrangères, clientes ou utilisatrices des services financiers fournis par MONEI seront soumises aux procédures établies dans le présent Règlement, à condition que ces réclamations concernent leurs intérêts et droits légalement reconnus, à la suite de violations présumées des règles de transparence et de protection des clients ou de bonnes pratiques et utilisations financières.

## 2. SERVICE À LA CLIENTÈLE

2.1. MONEI, par l'intermédiaire du service clientèle, s'engage à traiter et à résoudre les plaintes et réclamations qui lui sont soumises par les bénéficiaires des services de l'entreprise, concernant leurs intérêts et droits légalement reconnus.

Cette obligation fait référence aux plaintes et réclamations déposées, directement ou par l'intermédiaire d'une représentation, par toutes les personnes physiques ou morales, espagnoles ou étrangères, qui utilisent les services financiers fournis par MONEI, à condition que ces plaintes et réclamations concernent leurs intérêts et droits légalement reconnus, qu'ils découlent de contrats, des règles de transparence et de protection des clients ou de bonnes pratiques et utilisations financières et, en particulier, du principe d'équité.

2.2. Comme MONEI ne désignera pas de médiateur pour les clients, le SAC traitera toutes les plaintes et plaintes dûment déposées par ses clients et utilisateurs dans le cadre de l'application du présent Règlement, conformément aux dispositions du paragraphe 1.

2.3. Pour que le SAC puisse exercer correctement ses fonctions, tous les départements et services du MONEI doivent être conscients de l'existence du SAC et doivent lui fournir toutes les

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

07, Malaga, Espagne. BORME : Registre du commerce de Malaga T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.2021). MONEI est un établissement de paiement réglementé par le Banco de España sous le numéro de licence 6911. Les fonds des commerçants sont protégés sur les comptes sécurisés des institutions bancaires supervisées et réglementées.

informations requises par le SAC dans le cadre de l'exercice de ses fonctions. MONEI prendra les mesures appropriées pour s'assurer que les procédures prévues pour la transmission des informations demandées par le Service respectent à tout moment les principes de rapidité, de sécurité, d'efficacité et de coordination. Tout service de l'Entité qui reçoit une plainte ou une plainte et considère qu'elle ne peut pas être résolue dans le cadre de ses activités habituelles en faveur du client doit immédiatement l'envoyer au SAC, en informant le plaignant que la compétence pour en prendre connaissance correspond au client.

2.4. Le SAC disposera des ressources humaines, matérielles, techniques et organisationnelles appropriées pour mener à bien ses fonctions. Elle prendra notamment les mesures nécessaires pour que le personnel qui y est rattaché ait une connaissance adéquate des réglementations en matière de transparence et de protection des clients et des utilisateurs.

2,5. Le SAC sera séparé des autres services commerciaux et opérationnels de l'Entité ou, le cas échéant, de toute autre entité du groupe et, dans l'exercice de ses fonctions, il adoptera ses décisions en toute autonomie, en fonction de la hiérarchie de l'organe de direction de l'Entité.

### 3. FONCTIONNALITÉS DU SERVICE CLIENT

Le SAC sera l'organisme chargé de protéger les droits et intérêts légitimes des clients et des utilisateurs dans leurs relations avec l'Entité découlant de leurs relations contractuelles mutuelles, de traiter et de résoudre les plaintes et réclamations que les clients et les utilisateurs soumettent, conformément aux dispositions du présent Règlement, et de veiller à ce que les relations avec les clients et les utilisateurs soient développées à tout moment conformément aux principes de bonne foi, d'équité et de confiance mutuelle.

Plus précisément, ce SAC remplira les fonctions suivantes :

(i) Adressez et résolvez les plaintes et réclamations qui peuvent être soumises par les clients et les utilisateurs de l'Entité, concernant leurs intérêts et droits légalement reconnus, conformément aux conditions, aux délais et à la procédure décrits dans le présent Règlement, ainsi que dans les réglementations qui peuvent être applicables à tout moment.

À cette fin, elle peut demander aux autres services de l'Entité les informations qu'elle juge nécessaires à l'étude et à la résolution des plaintes et réclamations soulevées.

(ii) Promouvoir et garantir le respect par l'Entité des réglementations en matière de transparence et de protection des clients, des bonnes pratiques et des utilisations financières, en préparant et en réalisant, de sa propre initiative ou à la demande de l'Entité, des rapports, des recommandations et des propositions concernant ces questions.

(iii) Le SAC enregistrera les plaintes et les réclamations reçues en conservant un enregistrement électronique interne.

(iv) Le SAC surveillera en permanence les données relatives aux plaintes et aux réclamations déposées afin d'identifier et de résoudre les problèmes récurrents ou systémiques ainsi que les éventuels risques juridiques et opérationnels de l'Entité.

(v) Veiller au respect des obligations en matière de rapports imposées par l'ordonnance ECO/734/2004 du 11 mars à l'Entité.

(vii) Préparez un rapport annuel expliquant l'exercice de vos fonctions conformément aux dispositions du présent règlement.

(viii) Résoudre les problèmes soulevés par les différents services de l'Entité en ce qui concerne leurs relations avec leurs clients et utilisateurs, le cas échéant.

(ix) Promouvoir le respect de la réglementation par les différents services de l'Entité, notamment en termes de protection des clients et de transparence.

## **4. RÉCLAMATIONS ET PLAINTES EXCLUES DE LA COMPÉTENCE DU SAC**

Les réclamations et plaintes liées à l'un des cas suivants ne relèveront pas de la compétence du SAC :

(i) Réclamations et plaintes concernant des problèmes en cours de traitement ou ayant été résolus par voie administrative, judiciaire, arbitrale, ou qui visent à empêcher, entraver ou retarder l'exercice de tout droit de l'Entité à l'encontre de ses actionnaires ou actionnaires potentiels.

(ii) Ceux qui font référence à des questions ou à des décisions stratégiques, tactiques, commerciales, budgétaires, organisationnelles ou similaires qui ont été adoptées par l'Entité à la discrétion de la direction de l'entreprise.

(iii) Les plaintes et les plaintes concernant les relations de l'Entité avec ses employés sur le lieu de travail ou avec ses dirigeants.

(iv) Les relations entre l'Entité et ses fournisseurs, à l'exception de celles qui concernent les activités de l'Entité et qui affectent directement les droits et intérêts légitimes des clients et des utilisateurs dans leurs relations avec l'Entité.

(v) Réclamations et plaintes concernant des produits ou services commercialisés ou sous-traités en dehors du territoire espagnol.

Cette exclusion n'affecte pas l'éventuelle commercialisation à distance de services financiers destinés aux consommateurs, et plus particulièrement les droits qu'ils peuvent revendiquer le cas échéant, conformément à la loi 22/2007, du 11 juillet, sur la commercialisation à distance de services financiers destinés aux consommateurs.

(vi) Les relations entre l'Entité et ses partenaires ou actionnaires, à l'exception de celles qui concernent les opérations de l'Entité.

(vii) Des plaintes et des plaintes concernant la protection des données.

## 5. COMPOSITION DU SAC

Le SAC sera composé de son propriétaire et du personnel auxiliaire que, le cas échéant, l'organe de direction de l'entité jugera approprié à tout moment, en réponse aux besoins et à la charge de travail du SAC lui-même.

Dans tous les cas, le SAC doit disposer d'un personnel suffisant pour développer correctement les compétences qu'il a conférées en vertu de la législation applicable et du présent règlement. En outre, le SAC doit être doté de ressources matérielles, techniques et organisationnelles suffisantes pour mener à bien ses fonctions.

## 6. RESPONSABLE DU SERVICE CLIENTÈLE

6.1. MONEI désignera le propriétaire du Service (ci-après, le « Propriétaire »), qui doit être une personne jouissant de la réputation commerciale et professionnelle requise et posséder des connaissances et une expérience suffisantes pour exercer ses fonctions.

6.2. L'honneur commercial et professionnel existe chez ceux qui ont suivi une trajectoire personnelle de respect des lois commerciales et autres qui réglementent l'activité économique et la vie professionnelle, ainsi que des bonnes pratiques commerciales et financières. Les personnes qui ont exercé des fonctions liées à la propre activité financière de l'Entité possèdent les connaissances et l'expérience requises aux fins énoncées dans le présent Règlement.

6.3. Le chef du SAC sera nommé par l'organe de direction du MONEI. La nomination doit être faite pour une période de trois ans, renouvelable pour des périodes de durée égale. La nomination, le renouvellement, le remplacement et le licenciement du responsable du service clientèle seront communiqués par MONEI au service des plaintes du superviseur financier compétent.

6.4. Les causes d'incompatibilité et d'inéligibilité à l'exercice du poste de propriétaire seront les suivantes :

(a) Appartenir ou avoir appartenu aux organes de direction de l'Entité ou, le cas échéant, de toute entité du Groupe, ou exercer ou avoir exercé des fonctions de direction ou de direction au cours des deux dernières années au sein de l'Entité ou, le cas échéant, dans n'importe quelle entité du Groupe ;

(b) Fournir des services professionnels aux entreprises concurrentes du MONEI, et accepter des postes d'employée, de directeur ou d'administrateur dans ces entreprises ;

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

07, Malaga, Espagne. BORME : Registre du commerce de Malaga T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.2021). MONEI est un établissement de paiement réglementé par le Banco de España sous le numéro de licence 6911. Les fonds des commerçants sont protégés sur les comptes sécurisés des institutions bancaires supervisées et réglementées.

(c) Exercer le poste de membre du conseil d'administration, de PDG ou similaire, ou occuper des postes comportant des fonctions exécutives dans un établissement de crédit, une société de services d'investissement, une société de gestion d'institutions de placement collectif, une entité d'assurance, une entité de gestion de fonds de pension ou une société de courtage d'assurance ;

(d) Occuper des fonctions politiques ou exercer toute autre activité susceptible d'avoir une importance publique ou d'affecter de quelque manière que ce soit l'image du service client ; et

(e) Toute autre cause d'incompatibilité qui peut être établie par la réglementation applicable à tout moment.

6.5. Le chef du SAC peut être licencié par décision motivée de l'organe de direction du MONEI, lorsqu'il existe un motif valable. L'un des motifs suivants doit constituer un motif valable pour accepter le licenciement du propriétaire :

(a) Souffrant d'un handicap ;

(b) Expiration du mandat du poste, s'il n'est pas renouvelé ;

(c) Vous avez été reconnue coupable d'un crime par un jugement final ;

(d) Dérogation expresse ;

(e) Manquement grave à leurs obligations ou passivité dans l'exercice de leurs fonctions (retards injustifiés dans les temps de réponse aux clients et aux utilisateurs) ;

(f) Disparition des circonstances qui ont motivé sa nomination.

En cas de licenciement, un nouveau propriétaire sera désigné dans les vingt jours suivant la fin du mandat.

Dans le cas où le propriétaire du SAC est démis de ses fonctions pour la raison mentionnée au paragraphe e) ci-dessus, cette cessation ne peut en aucun cas être liée au sens de la résolution des plaintes et des réclamations par le SAC, afin de garantir que celui-ci prend ses décisions en toute indépendance et, de même, évite les conflits d'intérêts, comme l'exige l'article 6.1 de l'ordonnance ECO/734/2004 du 11 mars.

## 7. MOYENS

L'organe de direction de l'Entité doit prendre les mesures qu'il juge appropriées pour le fonctionnement normal du SAC, afin que celui-ci puisse disposer des ressources humaines, matérielles et techniques nécessaires à l'exercice de ses fonctions. En particulier, une adresse postale et électronique spécifique sera mise à la disposition du SAC par le biais de laquelle les plaintes et les plaintes seront acheminées. En outre, le SAC bénéficiera des ressources nécessaires pour s'acquitter de ses fonctions de manière efficace.

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

07, Malaga, Espagne. BORME : Registre du commerce de Malaga T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.2021). MONEI est un établissement de paiement réglementé par le Banco de España sous le numéro de licence 6911. Les fonds des commerçants sont protégés sur les comptes sécurisés des institutions bancaires supervisées et réglementées.

Le rapport annuel préparé par le SAC inclura une mention de la suffisance de ces ressources. L'organe de direction de l'entité, à la lumière des mentions incluses dans ce rapport, adoptera, le cas échéant, les mesures appropriées pour fournir au SAC des ressources suffisantes.

7.1. L'organe de direction de l'entité doit prendre les mesures appropriées pour s'assurer que le personnel rattaché au SAC possède une connaissance adéquate des réglementations en matière de transparence et de protection des clients et des utilisateurs de services financiers.

7.2. Tous les départements de l'Entité doivent apporter leur soutien au SAC et collaborer à tout ce qui favorise le meilleur exercice de leurs fonctions et doivent notamment fournir au SAC toutes les informations qu'il demande concernant l'exercice de ses fonctions, conformément aux principes de rapidité, de sécurité, d'efficacité et de coordination.

7.3. L'organe de direction de l'entité et le chef du SAC se réuniront (en personne ou en ligne) aussi souvent qu'ils le jugeront approprié et, au moins, une fois par an, ils se réuniront pour analyser le fonctionnement du SAC et adopter les mesures qui, le cas échéant, sont jugées nécessaires pour garantir le bon exercice de leurs fonctions et promouvoir et garantir le respect des réglementations en matière de protection des clients, de bonnes pratiques et d'utilisations financières.

## 8. DÉPÔT DE PLAINTES ET DE RÉCLAMATIONS

8.1. Les plaintes et réclamations seront soumises au SAC ou à toute instance, service ou département de l'Entité (elles doivent être envoyées, dans tous les cas, au SAC si elles n'ont pas été résolues en faveur du plaignant par le bureau ou le service qui fait l'objet de la plainte ou de la plainte), personnellement ou par représentation, par les moyens suivants :

(a) sur papier ; ou

(b) par des moyens informatiques, électroniques ou télématiques, à condition que ceux-ci permettent de lire, d'imprimer et de conserver des documents. L'utilisation de ces moyens doit être conforme aux exigences de la loi 6/2020 du 11 novembre, qui réglemente certains aspects des services de confiance électroniques.

8.2. Le document soumis contiendra les informations suivantes :

(a) nom, prénom et adresse de l'intéressé et, le cas échéant, de la personne qui le représente, dûment accréditée ;

(b) Numéro d'identification, numéro d'identification ou numéro de passeport pour les personnes physiques et données relatives à l'inscription sur un registre public des personnes morales ;

(c) le motif de la plainte ou de la réclamation, avec une spécification claire des points sur lesquels une décision est demandée ;

(d) bureau ou bureaux, département ou service où se sont produits les faits qui font l'objet de la plainte ou de la réclamation ;

(e) une déclaration selon laquelle la partie intéressée n'a aucune preuve que l'objet de la plainte ou de la réclamation est fondé dans le cadre d'une procédure administrative, arbitrale ou judiciaire ; et

(f) lieu, date et signature de l'intéressé.

8.3. Les preuves documentaires détenues par la partie intéressée et sur lesquelles repose la plainte ou la réclamation doivent être jointes. Les documents originaux relatifs à d'éventuelles plaintes ou réclamations ne seront pas détruits. La correspondance entretenue par tous les moyens entre l'intéressé, ses avocats, le cas échéant, et MONEI sera envoyée au SAC.

8.4. Le plaignant peut déposer des plaintes et des réclamations auprès de n'importe quel département ou service de l'Entité et, le cas échéant, auprès de n'importe quelle agence ouverte au public, en plus de la poste et du courrier électronique.

## 9. ADMISSION POUR TRAITEMENT

9.1. Seules les plaintes et réclamations déposées dans un délai de cinq (5) ans à compter de la date à laquelle les événements allégués se sont produits seront acceptées ; toutefois, le délai minimum de deux (2) ans à compter de la date à laquelle le client a pris connaissance des faits à l'origine de la plainte ou de la réclamation sera respecté.

Le dépôt d'une réclamation ou d'une plainte après la date limite déterminera son irrecevabilité et, par conséquent, elle ne sera pas traitée, ce qui sera communiqué au client en temps voulu. Dans tous les cas, les clients et les utilisateurs peuvent soumettre leurs plaintes ou leurs plaintes à d'autres organismes compétents.

9.2. Le délai de résolution des plaintes et des réclamations soumises commencera à être calculé à partir de leur soumission à n'importe quelle instance de l'Entité par l'un des canaux autorisés.

9.3. Une fois admis pour traitement, le Service accusera réception, recevra par écrit et enregistrera la date de soumission. Le Service tiendra un registre, qui sera conservé pendant six ans, de toutes les plaintes et réclamations qui lui seront soumises, y compris :

(a) une copie des plaintes et réclamations écrites ;

(b) une copie des réponses écrites à chaque plainte ou réclamation ;

(c) les détails des mesures visant à étudier les raisons de la plainte ; et

(d) les détails des mesures visant à résoudre la plainte ou la réclamation.

9.4. La plainte ou la réclamation ne sera déposée qu'une seule fois par la partie intéressée, et il n'est pas possible d'exiger qu'elle soit répétée devant différents organes du MONEI.

9.5. Si l'identité de la partie intéressée n'est pas suffisamment établie ou si les faits à l'origine de la plainte ou de la réclamation ne peuvent pas être clairement établis, le SAC demandera au signataire de compléter la documentation envoyée dans les dix jours calendaires, en l'avertissant que dans le cas contraire, la plainte ou la réclamation sera déposée sans autre traitement. Le délai utilisé pour corriger ces erreurs ne sera pas inclus dans le calcul des quinze (15) jours ouvrables fixés comme temps de réponse maximum, conformément à la section 10 ci-dessous.

9,6. Les raisons pour lesquelles l'admission d'une plainte ou d'une réclamation par le SAC peut être refusée sont les suivantes :

(a) l'omission de données essentielles pour un traitement auquel il est impossible de remédier, y compris dans les cas où le motif de la plainte ou de la réclamation n'est pas précisé ;

(b) l'intention de traiter, sous forme de plainte ou de réclamation, des recours ou des actions relevant de la compétence d'instances administratives, arbitrales ou judiciaires, qui sont en attente d'une résolution ou d'un litige ou lorsque le problème a déjà été résolu dans ces cas ;

(c) que les actes, les motifs et la demande précisant les points qui font l'objet de la plainte ou de la réclamation ne font pas référence à des opérations spécifiques ou ne font pas référence à des intérêts et à des droits légalement reconnus aux individus en leur qualité d'utilisateurs ;

(d) la formulation de plaintes ou de réclamations qui reprennent d'autres plaintes déjà résolues, déposées par le même client concernant les mêmes faits ; ou

(e) l'expiration du délai établi de cinq (5) ans à compter de la date à laquelle les faits allégués se sont produits, en tout cas le délai minimum de deux (2) ans à compter du moment où le client a pris connaissance des faits à l'origine de la plainte ou de la réclamation.

Lorsque le SAC a connaissance du traitement simultané d'une plainte ou d'une réclamation et d'une procédure administrative, arbitrale ou judiciaire portant sur la même affaire, il doit s'abstenir de traiter la première.

9,7. Lorsque le Service juge qu'une plainte ou une réclamation est irrecevable, cela est porté à l'attention de la partie intéressée, qui dispose d'un délai de dix jours calendaires pour soumettre ses allégations au Service. Si l'intéressé répond et que les causes d'irrecevabilité sont maintenues, le Service communiquera la décision finale adoptée.

En outre, lorsque le plaignant complète les informations relatives à sa plainte ou à sa réclamation, soit parce que son identité n'a pas été suffisamment prouvée, soit lorsque les faits faisant l'objet de la plainte ou de la réclamation ne peuvent pas être clairement établis, passé le délai de dix (10) jours calendaires mentionné ci-dessus, une nouvelle procédure sera ouverte pour les mêmes faits.



## 10. TRAITEMENT ET FINALISATION DU FICHIER

10.1. Le SAC dispose d'un délai maximum de quinze jours ouvrables pour traiter et résoudre les plaintes et les réclamations déposées par le client, à compter de la date de dépôt de la réclamation ou de la plainte auprès de n'importe quelle instance de l'Entité ou par l'un des canaux autorisés. Exceptionnellement, si aucune réponse ne peut être fournie dans les quinze jours ouvrables pour des raisons indépendantes de la volonté de l'Entité, celle-ci enverra une réponse provisoire, dans laquelle elle indiquera clairement les raisons du retard dans la réponse à la plainte et spécifiant le délai dans lequel le plaignant recevra la réponse finale. Quoiqu'il en soit, le délai de réception de la réponse finale ne doit pas dépasser un mois.

10.2. S'il n'est pas satisfait des termes de la décision adoptée, passé le délai de quinze jours ouvrables ou, le cas échéant, après le délai de réponse que le SAC aurait expressément et exceptionnellement communiqué au plaignant, sans que la plainte ou la réclamation n'ait été résolue, le plaignant peut s'adresser au service des plaintes du superviseur financier compétent. Les demandeurs qui ont le statut de consommateur sont informés que, une fois la ligne du SAC épuisée, ils disposent d'un délai maximum d'un an, à compter de la date de dépôt précédent de la plainte ou de la réclamation auprès du SAC ou de toute autre instance de l'Entité, pour s'adresser au service des plaintes du contrôleur financier compétent.

10.3. La résolution qui met fin à la procédure sera toujours motivée et contiendra des conclusions claires concernant la demande soulevée dans chaque réclamation ou plainte, sur la base des clauses contractuelles spécifiques, des règles de transparence et de protection des clients applicables, ainsi que des bonnes pratiques et des utilisations financières. De même, la résolution doit contenir une référence expresse au pouvoir de la partie intéressée de s'adresser, en cas de désaccord avec la résolution de la procédure, au service des plaintes du contrôleur financier compétent ; en outre, les coordonnées de ce service de plaintes doivent être incluses.

10.4. Si la décision s'écarte des critères énoncés dans de précédents dossiers similaires, elle doit être motivée.

10.5. Une fois la résolution publiée, la ou les parties intéressées seront informées dans un délai maximum de dix jours calendaires à compter de la date d'adoption.

10.6. La décision sera notifiée aux parties intéressées par écrit ou par des moyens informatiques, électroniques ou télématiques, à condition que cela permette la lecture, l'impression et la conservation des documents, comme expressément désigné par le plaignant et, en l'absence d'une telle indication, par le même support que celui sur lequel la plainte ou la réclamation a été déposée.

10.7. Les décisions doivent être prises dans la même langue que celle dans laquelle la plainte ou la réclamation a été déposée.

## 11. EFFETS DE LA RÉOLUTION

11.1. Effets pour le client

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

07, Malaga, Espagne. BORME : Registre du commerce de Malaga T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.2021). MONEI est un établissement de paiement réglementé par le Banco de España sous le numéro de licence 6911. Les fonds des commerçants sont protégés sur les comptes sécurisés des institutions bancaires supervisées et réglementées.

Le plaignant ne sera pas obligée d'accepter la décision prise par le SAC et pourra engager une procédure administrative ou prendre les mesures judiciaires qu'il jugera appropriées.

## 11.2. Effets pour l'entité

La décision rendue par le SAC, favorable au plaignant, liera l'Entité.

Si la résolution est favorable au demandeur, l'Entité l'exécutera dans un délai maximum d'un mois au cours duquel elle devra payer un montant ou accomplir tout autre acte en faveur du demandeur, à moins que, compte tenu des circonstances de l'affaire, la résolution ne fixe un délai différent.

## 12. ANALYSE INTERNE ET RAPPORT ANNUEL

12.1. Au cours du premier trimestre de chaque année, le SAC soumettra à l'organe de direction du MONEI un rapport explicatif sur l'exercice de ses fonctions au cours de l'année précédente, qui contiendra au moins :

(a) un résumé statistique des plaintes ou des réclamations traitées, avec des informations sur leur nombre, leur admission pour traitement et les raisons d'irrecevabilité, les raisons et les problèmes soulevés dans les plaintes et les réclamations, ainsi que les montants et montants concernés ;

(b) le résumé des décisions prises, indiquant si elles sont favorables ou défavorables au demandeur ;

(c) les critères généraux contenus dans les décisions ; et

(d) des recommandations ou suggestions issues de leur expérience, dans le but de mieux atteindre les objectifs qui sous-tendent leurs performances.

12.2. Au moins un résumé du rapport sera intégré au rapport annuel de l'Entité.

## 13. DEVOIR D'INFORMATION

L'Entité doit fournir aux clients et aux utilisateurs, par des moyens appropriés, des informations sur l'existence et les fonctions du SAC, sur leurs droits de déposer des plaintes et sur la procédure à suivre pour les formuler. À cette fin, l'Entité mettra à la disposition de ses clients et utilisateurs, à la fois sur son site Web et, le cas échéant, dans chacun des bureaux ouverts au public, les informations suivantes :

(i) L'existence du SAC, avec l'indication de son adresse postale et électronique, et l'obligation de traiter et de résoudre les plaintes et réclamations déposées par le client dans un délai général de quinze jours ouvrables, à compter de la date de dépôt de la réclamation ou de la plainte auprès de toute instance de l'Entité ou par l'un des canaux autorisés, pour prendre sa décision.

(ii) Ce règlement.

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

07, Malaga, Espagne. BORME : Registre du commerce de Malaga T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.2021). MONEI est un établissement de paiement réglementé par le Banco de España sous le numéro de licence 6911. Les fonds des commerçants sont protégés sur les comptes sécurisés des institutions bancaires supervisées et réglementées.

(iii) Référence au service des réclamations du superviseur financier correspondant, en précisant son adresse postale et électronique, et la nécessité d'épuiser le canal SAC pour pouvoir lui adresser des plaintes et des réclamations.

(iv) Références aux réglementations relatives à la transparence et à la protection des clients dans le domaine des services bancaires.

Le SAC sera chargée de veiller au respect des obligations déclaratives énoncées dans l'ordonnance du SAC et, d'une manière générale, de garantir la transparence et la protection des clients des services financiers qui sont applicables à tout moment.

## **14. RELATION AVEC LE SERVICE DES PLAINTES DU BANCO DE ESPAÑA**

L'Entité doit désigner à tout moment la personne compétente chargée de répondre aux exigences des services de gestion des réclamations des superviseurs financiers, dans les délais déterminés par le service des plaintes du superviseur financier compétent.

Le service des plaintes du Banco de España et du MONEI adoptera les accords nécessaires et prendra les mesures appropriées pour faciliter la transmission des données et des documents nécessaires à l'exercice de leurs fonctions par des moyens télématiques grâce à l'utilisation de signatures électroniques, comme le prévoit la loi 6/2020 du 11 novembre, qui réglemente certains aspects des services de confiance électroniques.

## **15. APPROBATION ET MODIFICATION DU PRÉSENT RÈGLEMENT**

15.1. L'approbation du présent règlement pour la défense du client doit être effectuée par l'organe de direction de l'entité, sous réserve d'une vérification ultérieure par le Banco de España.

15.2. Le présent règlement peut être modifié par l'organe de direction de l'entité, conformément aux réglementations en matière de transparence et de protection des clients en vigueur à tout moment, ainsi qu'à la demande du Banco de España.

Ces modifications, une fois approuvées par l'organe de direction de l'entité, seront envoyées au SAC pour qu'il en prenne connaissance, et au Banco de España pour vérification.

\*\*\*

## Annexe I

### Données d'identification

MONEI Digital Payments, S.L. NIF : B02660926

Adresse enregistrée :

Calle Palestina 1, Mezzanine, 29007 - Malaga

### Lieu de présentation

#### Service à la clientèle

MONEI Digital Payments, S.L.

Palestine Street 1, Mezzanine, Of. E, 29007 - Malaga

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