

# REGOLAMENTI PER LA DIFESA DEL CLIENTE DI MONEI DIGITAL PAYMENTS S.L.

## 1. OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

1.1. Lo scopo del presente regolamento (di seguito, il «Regolamento») è regolare le procedure interne stabilite da MONEI DIGITAL PAYMENTS S.L. (di seguito, la «Società», «MONEI» o l' «Entità») per la protezione dei diritti di clienti e utenti e, in particolare, regolare il funzionamento del Servizio Clienti (di seguito, il «Servizio» o il «SAC») come organo responsabile per gestione e risoluzione dei reclami e dei reclami presentati da clienti e utenti MONEI, il tutto in conformità con le disposizioni della legge 44/2002, del 22 novembre, sulle misure riformare il sistema finanziario, nel regio decreto legge 19/2018, del 23 novembre, sui servizi di pagamento e altre misure urgenti in materia finanziaria, e nell'ordinanza ECO/734/2004, dell'11 marzo.

1.2. Tutti i reclami e i reclami presentati da persone fisiche o giuridiche, spagnole o straniere, che sono clienti o utenti dei servizi finanziari forniti da MONEI saranno soggetti alle procedure stabilite dal presente Regolamento, a condizione che tali reclami riguardino i loro interessi e diritti legalmente riconosciuti, a seguito di presunte violazioni delle norme di trasparenza e protezione dei clienti o delle buone pratiche e usi finanziari.

## 2. SERVIZIO CLIENTI

2.1. MONEI, tramite il Servizio Clienti, si impegna a rispondere e risolvere i reclami e i reclami presentati da coloro che ricevono i servizi della Società, relativi ai loro interessi e diritti legalmente riconosciuti.

Questo obbligo si riferisce ai reclami e ai reclami presentati, direttamente o tramite rappresentanza, da tutte le persone fisiche o giuridiche, spagnole o straniere, che sono utenti dei servizi finanziari forniti da MONEI, a condizione che tali reclami e reclami riguardino i loro interessi e diritti legalmente riconosciuti, siano essi derivanti da contratti, dalle norme di trasparenza e protezione dei clienti o da buone pratiche e usi finanziari e, in particolare, dal principio di equità.

2.2. Poiché MONEI non nominerà un difensore civico dei clienti, il SAC si occuperà di tutti i reclami e i reclami debitamente presentati dai suoi clienti e utenti nell'ambito di applicazione del presente Regolamento, in conformità con le disposizioni del paragrafo 1.

2.3. Affinché il SAC svolga correttamente le sue funzioni, tutti i dipartimenti e i servizi MONEI devono essere a conoscenza dell'esistenza del SAC e devono fornirgli tutte le informazioni richieste dal SAC in relazione all'esercizio delle loro funzioni. MONEI adotterà le misure appropriate per garantire che le procedure previste per la trasmissione delle informazioni

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

07, Malaga, Spagna. BORME: Registro delle imprese di MÁLAGA T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.21). MONEI è un istituto di pagamento regolamentato dal Banco de España con numero di licenza: 6911. I fondi dei commercianti sono protetti nei conti di salvaguardia degli istituti bancari supervisionati e regolamentati.

richieste dal Servizio in ogni momento rispettino i principi di velocità, sicurezza, efficienza e coordinamento. Qualsiasi dipartimento dell'Entità che riceve un reclamo o un reclamo e ritiene che non possa essere risolto nell'ambito della sua normale attività a favore del cliente, deve inviarlo immediatamente al SAC, informando il denunciante che la competenza a conoscerne corrisponde al cliente.

2.4. Il SAC disporrà delle risorse umane, materiali, tecniche e organizzative appropriate per svolgere le sue funzioni. In particolare, intraprenderà le azioni necessarie affinché il personale addetto abbia una conoscenza adeguata delle norme in materia di trasparenza e protezione di clienti e utenti.

2.5. Il SAC sarà separato dagli altri servizi commerciali e operativi dell'Entità o, se del caso, da qualsiasi altra entità del gruppo e nell'esercizio delle sue funzioni adotterà le sue decisioni in totale autonomia, a seconda gerarchicamente dell'Organo di gestione dell'Entità.

### 3. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO CLIENTI

Il SAC sarà l'organo responsabile della protezione dei diritti e degli interessi legittimi dei clienti e degli utenti nei loro rapporti con l'Entità derivanti dai reciproci rapporti contrattuali, della gestione e della risoluzione dei reclami e dei reclami presentati da clienti e utenti, in conformità con le disposizioni del presente Regolamento, e di garantire che i rapporti con clienti e utenti siano sviluppati in ogni momento secondo i principi di buona fede, correttezza e fiducia reciproca.

Nello specifico, questo SAC svolgerà le seguenti funzioni:

(i) Affrontare e risolvere i reclami e i reclami che possono essere presentati da clienti e utenti dell'Entità, in relazione ai loro interessi e diritti legalmente riconosciuti, in conformità con le condizioni, le scadenze e con la procedura descritte nel presente Regolamento, nonché nei regolamenti che possono essere applicabili in qualsiasi momento.

A tal fine, può richiedere agli altri dipartimenti dell'Entità le informazioni che ritiene necessarie per lo studio e la risoluzione dei reclami e dei reclami sollevati.

(ii) Promuovere e garantire la conformità da parte dell'Entità alle norme e alle buone pratiche e agli usi finanziari in materia di trasparenza e protezione dei clienti, preparando ed eseguendo, di propria iniziativa o su richiesta dell'Entità, rapporti, raccomandazioni e proposte in relazione a tali questioni.

(iii) Il SAC registrerà i reclami e i reclami ricevuti mantenendo un registro elettronico interno.

(iv) Il SAC monitorerà continuamente i dati sui reclami e sui reclami presentati al fine di identificare e affrontare problemi ricorrenti o sistemici e i possibili rischi legali e operativi dell'Entità.

(v) Garantire il monitoraggio del rispetto degli obblighi di rendicontazione imposti dall'ordinanza ECO/734/2004, dell'11 marzo, all'Entità.

(vii) Preparare un rapporto annuale che spieghi lo svolgimento della sua funzione in conformità con le disposizioni del presente Regolamento.

(viii) Risolvere le questioni sollevate dai diversi dipartimenti dell'Entità in relazione alle loro relazioni con clienti e utenti, se del caso.

(ix) Promuovere la conformità normativa da parte dei diversi dipartimenti dell'Entità, soprattutto in termini di protezione e trasparenza dei clienti.

## **4. RECLAMI E RECLAMI ESCLUSI DALLA GIURISDIZIONE DEL SAC**

I reclami e i reclami relativi a uno dei seguenti casi non saranno di competenza del SAC:

(i) Reclami e reclami relativi a questioni in corso di elaborazione o che sono state risolte mediante procedure amministrative, giudiziarie, arbitrali o che hanno lo scopo di prevenire, ostacolare o ritardare l'esercizio di qualsiasi diritto dell'Entità nei confronti dei suoi azionisti o potenziali azionisti.

(ii) Quelle che si riferiscono a questioni o decisioni strategiche, tattiche, commerciali, di bilancio, organizzative o simili che sono state adottate dall'Entità a discrezione della direzione aziendale.

(iii) Reclami e reclami derivanti dai rapporti dell'Entità con i suoi dipendenti sul posto di lavoro o con i suoi dirigenti.

(iv) Rapporti tra l'Entità e i suoi fornitori, ad eccezione di quelli che riguardano le operazioni dell'Entità e che riguardano direttamente i diritti e gli interessi legittimi di clienti e utenti nelle loro relazioni con l'Entità.

(v) Reclami e reclami derivanti da prodotti o servizi commercializzati o contratti al di fuori del territorio spagnolo.

Questa esclusione non influisce sull'eventuale marketing a distanza di servizi finanziari rivolti ai consumatori, e in particolare sui diritti che possono rivendicare come applicabili, ai sensi della legge 22/2007, dell'11 luglio, sulla commercializzazione a distanza di servizi finanziari rivolti ai consumatori.

(vi) Rapporti tra l'Entità e i suoi partner o azionisti, ad eccezione di quelli relativi alle operazioni dell'Entità.

(vii) Reclami e reclami riguardanti la protezione dei dati.

## 5. COMPOSIZIONE DELLA SACCA

Il SAC sarà composto dal suo proprietario e dal personale ausiliario che, se del caso, l'organo di gestione dell'Entità riterrà sempre appropriato, in risposta alle esigenze e al carico di lavoro del SAC stesso.

In ogni caso, il SAC deve disporre di personale sufficiente per il corretto sviluppo delle competenze conferite dalla legislazione applicabile e dal presente Regolamento. Inoltre, il SAC deve essere dotato di risorse materiali, tecniche e organizzative sufficienti per svolgere le sue funzioni.

## 6. TITOLARE DEL SERVIZIO CLIENTI

6.1. MONEI nominerà un proprietario del Servizio (di seguito, il «Titolare»), che deve essere una persona con la dovuta reputazione commerciale e professionale e avere conoscenze ed esperienza sufficienti per svolgere le proprie funzioni.

6.2. L'onore commerciale e professionale esiste in coloro che hanno osservato una traiettoria personale di rispetto delle leggi commerciali e di altro tipo che regolano l'attività economica e la vita professionale, nonché delle buone pratiche commerciali e finanziarie. Coloro che hanno svolto funzioni relative all'attività finanziaria propria dell'Entità hanno conoscenze ed esperienza adeguate agli scopi indicati nel presente Regolamento.

6.3. Il capo del SAC sarà nominato dall'organo di gestione del MONEI. La nomina è effettuata per un periodo di tre anni, rinnovabile per periodi di uguale durata. La nomina, il rinnovo, la sostituzione e la cessazione del Titolare del servizio clienti saranno comunicati da MONEI al servizio reclami dell'autorità di vigilanza finanziaria competente.

6.4. Le seguenti saranno le cause di incompatibilità e ineleggibilità all'esercizio della posizione di Titolare:

(a) Appartenere o essere appartenuto agli organi di gestione dell'Entità o, se del caso, di qualsiasi entità del Gruppo, o svolgere o aver svolto funzioni di gestione o esecutive negli ultimi due anni nell'Entità o, se del caso, in qualsiasi entità del Gruppo;

(b) Fornire servizi professionali alle società in concorrenza con MONEI, oltre ad accettare posizioni di dipendente, manager o amministratore in tali società;

(c) Ricoprire la carica di membro del Consiglio di Amministrazione, CEO, CEO o simile, o ricoprire incarichi con funzioni esecutive in qualsiasi ente creditizio, società di servizi di investimento, società di gestione di istituti di investimento collettivo, ente assicurativo, ente di gestione di fondi pensione o società di intermediazione assicurativa;

(d) Ricoprire incarichi politici o svolgere qualsiasi altra attività che possa avere rilevanza pubblica o che possa in qualche modo influire sull'immagine del Servizio Clienti; e

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

07, Malaga, Spagna. BORME: Registro delle imprese di MÁLAGA T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.21). MONEI è un istituto di pagamento regolamentato dal Banco de España con numero di licenza: 6911. I fondi dei commercianti sono protetti nei conti di salvaguardia degli istituti bancari supervisionati e regolamentati.

(e) Qualsiasi altra causa di incompatibilità che possa essere stabilita dalle normative applicabili in un dato momento.

6,5. Il capo del SAC può essere licenziato con una decisione motivata dell'Organo di gestione del MONEI, quando c'è un motivo giustificato. Qualsiasi dei seguenti motivi costituirà un motivo giustificabile per accettare il licenziamento del Titolare:

(a) Sofferenza di disabilità;

(b) Scadenza del mandato, se non viene rinnovato;

(c) Sono stati condannati per un crimine con una sentenza definitiva;

(d) Rinuncia espressa;

(e) Grave violazione dei loro obblighi o in caso di passività nell'esercizio delle loro funzioni (ritardi ingiustificati nei tempi di risposta a clienti e utenti);

(f) Scomparsa delle circostanze che hanno motivato la sua nomina.

In caso di licenziamento, verrà nominato un nuovo proprietario entro venti giorni dalla cessazione del mandato.

Nel caso in cui il Titolare del SAC venga licenziato dall'incarico per il motivo di cui al precedente paragrafo e), tale cessazione non può, in nessun caso, essere correlata al significato delle risoluzioni dei reclami e dei reclami del SAC, al fine di garantire che prenda le proprie decisioni in modo indipendente e, allo stesso modo, evitare conflitti di interesse, come richiesto dall'articolo 6.1 dell'Ordine ECO/734/2004 dell'11 marzo.

## 7. NECESSARIO

L'organo di gestione dell'Entità abilita le misure che ritiene appropriate per il normale funzionamento del SAC, in modo che possa disporre delle risorse umane, materiali e tecniche appropriate per svolgere le sue funzioni. In particolare, verrà messo a disposizione del SAC un indirizzo postale ed elettronico specifico attraverso il quale verranno inoltrati reclami e reclami. Inoltre, il SAC riceverà le risorse necessarie per svolgere le sue funzioni in modo efficiente.

La relazione annuale preparata dal SAC includerà una menzione della sufficienza di queste risorse. L'organo di gestione dell'Entità, alla luce delle menzioni incluse in tale relazione, adotta, se del caso, le misure appropriate per fornire al SAC risorse sufficienti.

7.1. L'organo di gestione dell'Entità adotta le misure appropriate per garantire che il personale addetto al SAC abbia una conoscenza adeguata delle normative sulla trasparenza e la protezione dei clienti e degli utenti dei servizi finanziari.

7.2. Tutti i dipartimenti dell'Entità devono fornire il loro supporto al SAC e collaborare in tutto ciò che favorisce il miglior esercizio delle loro funzioni e, in particolare, devono fornire al SAC tutte le informazioni richieste in relazione all'esercizio delle sue funzioni, secondo i principi di velocità, sicurezza, efficienza e coordinamento.

7.3. L'organo di gestione dell'Entità e il Capo del SAC terranno riunioni (di persona o online) tutte le volte che riterranno opportuno e, almeno, una volta all'anno, si riuniranno per analizzare il funzionamento del SAC e adottare le misure che, se del caso, sono considerate necessarie per garantire il corretto svolgimento delle loro funzioni e promuovere e garantire la conformità alle normative sulla protezione dei clienti e sulle buone pratiche e sugli usi finanziari.

## 8. PRESENTAZIONE DI RECLAMI E RECLAMI

8.1. I reclami e i reclami saranno presentati al SAC o a qualsiasi istanza, servizio o dipartimento dell'Entità (devono essere inviati, in ogni caso, al SAC se non sono stati risolti a favore del denunciante dall'ufficio o dal servizio oggetto del reclamo o del reclamo), personalmente o tramite rappresentanza, con i seguenti mezzi:

(a) su carta; oppure

(b) con mezzi informatici, elettronici o telematici, a condizione che consentano la lettura, la stampa e la conservazione dei documenti. L'uso di questi mezzi deve soddisfare i requisiti di cui alla legge 6/2020, dell'11 novembre, che regola determinati aspetti dei servizi fiduciari elettronici.

8.2. Il documento inviato includerà le seguenti informazioni:

(a) nome, cognome e indirizzo dell'interessato e, se del caso, della persona che lo rappresenta, debitamente accreditata;

(b) numero identificativo, N.I.E. o numero del passaporto per le persone fisiche e dati relativi alla registrazione in un registro pubblico delle persone giuridiche;

(c) il motivo del reclamo o del reclamo, con una chiara specificazione delle questioni su cui è richiesta una decisione;

(d) ufficio o uffici, dipartimento o servizio in cui si sono verificati i fatti oggetto del reclamo o del reclamo;

(e) dichiarazione secondo cui la parte interessata non ha alcuna prova che l'oggetto del reclamo o del reclamo sia stato comprovato mediante una procedura amministrativa, arbitrale o giudiziaria; e

(f) luogo, data e firma dell'interessato.

8.3. Le prove documentali in possesso della parte interessata e su cui si basa il reclamo o il reclamo devono essere allegati. I documenti originali relativi a possibili reclami o reclami non

verranno distrutti. La corrispondenza detenuta con qualsiasi mezzo tra la parte interessata, i suoi avvocati, se del caso, e MONEI sarà inviata al SAC.

8.4. Il denunciante può presentare reclami e reclami a qualsiasi dipartimento o servizio dell'Entità e, se del caso, a qualsiasi filiale aperta al pubblico, oltre che per posta ed e-mail.

## 9. AMMISSIONE AL TRATTAMENTO

9.1. Saranno accettati solo i reclami e i reclami presentati entro cinque (5) anni dalla data in cui si sono verificati gli eventi dichiarati; tuttavia, sarà rispettato il periodo minimo di due (2) anni dalla data in cui il cliente è venuto a conoscenza dei fatti che hanno causato il reclamo o il reclamo.

La presentazione di un reclamo o di un reclamo dopo la scadenza ne determinerà l'inammissibilità e, pertanto, non verrà elaborato, il che verrà comunicato al cliente in modo tempestivo. In ogni caso, i clienti e gli utenti possono presentare i loro reclami o reclami ad altri organi competenti.

9.2. Il termine per la risoluzione dei reclami e dei reclami presentati inizierà a essere calcolato a partire dalla loro presentazione a qualsiasi istanza dell'Entità tramite uno dei canali autorizzati.

9.3. Una volta ammesso al trattamento, il Servizio confermerà, riceverà per iscritto e registrerà la data di invio. Il Servizio terrà un registro, che sarà conservato per sei anni, di tutti i reclami e le richieste ad esso riferiti, tra cui:

- (a) una copia dei reclami e dei reclami scritti;
- (b) una copia delle risposte scritte a ciascun reclamo o reclamo;
- (c) dettagli delle azioni volte a indagare sui motivi del reclamo; e
- (d) dettagli delle azioni volte a risolvere il reclamo o il reclamo.

9.4. Il reclamo o il reclamo saranno presentati una sola volta dalla parte interessata e la sua ripetizione non può essere richiesta dinanzi a diversi organi MONEI.

9.5. Nel caso in cui l'identità della parte interessata non sia sufficientemente stabilita o i fatti oggetto del reclamo o del reclamo non possano essere chiaramente stabiliti, il SAC richiederà al firmatario di completare la documentazione inviata entro dieci giorni di calendario, con l'avviso che, in caso contrario, il reclamo o il reclamo saranno presentati senza ulteriore elaborazione. Il periodo di tempo utilizzato per correggere questi errori non sarà incluso nel calcolo dei quindici (15) giorni lavorativi stabiliti come tempo massimo di risposta di cui alla sezione 10 di seguito.

9.6. I motivi per cui l'ammissione di un reclamo o di un reclamo da parte del SAC può essere rifiutata sono:

- (a) l'omissione di dati essenziali per il trattamento a cui non è possibile porre rimedio, compresi i casi in cui il motivo del reclamo o del reclamo non è specificato;

(b) l'intenzione di trattare, a titolo di reclamo o reclamo, rimedi o azioni di cui sia a conoscenza gli organi amministrativi, arbitrali o giudiziari, che sono in attesa di risoluzione o contenzioso o quando la questione è già stata risolta in tali casi;

(c) che gli atti, i motivi e la richiesta che specificano le questioni oggetto del reclamo o del reclamo non si riferiscono a operazioni specifiche o non si riferiscono a interessi e diritti legalmente riconosciuti alle persone in qualità di utenti;

(d) la formulazione di reclami o reclami che ribadiscono altri precedenti risolti, presentati dallo stesso cliente in relazione agli stessi fatti; o

(e) la scadenza del periodo stabilito di cinque (5) anni dalla data in cui si sono verificati i fatti dichiarati, rispettando in ogni caso il periodo minimo di due (2) anni dal momento in cui il cliente è venuto a conoscenza dei fatti che hanno causato il reclamo o il reclamo.

Quando il SAC è a conoscenza dell'elaborazione simultanea di un reclamo o di un reclamo e di una procedura amministrativa, arbitrale o giudiziaria sulla stessa questione, deve astenersi dal trattare il primo.

9.7. Quando il Servizio ritiene inammissibile un reclamo o un reclamo, questo fatto verrà portato all'attenzione della parte interessata, concedendo loro un periodo di dieci giorni di calendario per presentare le proprie accuse al Servizio. Se la parte interessata risponde e le cause di inammissibilità vengono mantenute, il Servizio comunicherà la decisione finale adottata.

Inoltre, quando il denunciante completa le informazioni del reclamo o del reclamo, perché la sua identità non è stata sufficientemente dimostrata o quando i fatti oggetto del reclamo o del reclamo non possono essere chiaramente stabiliti, dopo il periodo di dieci (10) giorni di calendario sopra menzionato, verrà aperta una nuova procedura per gli stessi fatti.

## 10. ELABORAZIONE E FINALIZZAZIONE DEL FILE

10.1. Il SAC ha un periodo massimo di quindici giorni lavorativi per trattare e risolvere i reclami e i reclami presentati dal cliente, a partire dalla data di presentazione del reclamo o del reclamo a qualsiasi istanza dell'Entità o tramite uno dei canali autorizzati. In via eccezionale, se non è possibile fornire una risposta entro quindici giorni lavorativi per motivi che sfuggono al controllo dell'Entità, l'Entità invierà una risposta provvisoria, in cui indica chiaramente i motivi del ritardo nella risposta al reclamo e specifica il termine entro il quale il denunciante riceverà la risposta finale. In ogni caso, il termine per ricevere la risposta finale non deve superare un mese.

10.2. Nel caso in cui non sia soddisfatto dei termini della decisione adottata o dopo la scadenza del periodo di quindici giorni lavorativi o, se del caso, dopo il periodo di risposta che il SAC avrebbe espressamente ed eccezionalmente comunicato al denunciante, senza che il reclamo o il reclamo fossero stati risolti, il denunciante può rivolgersi al servizio reclami dell'autorità di vigilanza finanziaria competente. Si avvisa i richiedenti che hanno lo status di consumatore che, una volta esaurita la rotta SAC, hanno un periodo massimo di un anno, calcolabile dalla



precedente presentazione del reclamo o del reclamo al SAC o a qualsiasi altra istanza dell'Entità, per rivolgersi al servizio reclami dell'autorità di vigilanza finanziaria competente.

10.3. La risoluzione che pone fine alla procedura sarà sempre motivata e conterrà conclusioni chiare sulla richiesta sollevata in ogni reclamo o reclamo, sulla base delle clausole contrattuali specifiche, delle norme applicabili in materia di trasparenza e protezione dei clienti e delle buone pratiche e degli usi finanziari. Allo stesso modo, la risoluzione deve contenere un riferimento esplicito al potere della parte interessata di, in caso di disaccordo con la risoluzione della procedura, rivolgersi al servizio reclami dell'autorità di vigilanza finanziaria competente; inoltre, devono essere inclusi i dati di contatto di detto servizio per i reclami.

10.4. Se la decisione si discosta dai criteri indicati in precedenti fascicoli simili, è necessario fornire motivi per giustificarla.

10.5. Una volta emessa la risoluzione, la parte o le parti interessate saranno informate entro un periodo massimo di dieci giorni di calendario dalla data in cui è stata adottata.

10.6. La decisione sarà notificata alle parti interessate per iscritto o con mezzi informatici, elettronici o telematici, a condizione che consentano la lettura, la stampa e la conservazione dei documenti, come espressamente designato dal denunciante e, in assenza di tale indicazione, attraverso lo stesso supporto con cui è stato presentato il reclamo o il reclamo.

10.7. Le decisioni devono essere prese nella stessa lingua in cui è stato presentato il reclamo o il reclamo.

## 11. EFFETTI DELLA RISOLUZIONE

### 11.1. Effetti per il cliente

Il denunciante non sarà obbligato ad accettare la decisione emessa dal SAC e potrà avviare procedimenti amministrativi o intraprendere le azioni giudiziarie che ritiene appropriate.

### 11.2. Effetti per l'Entità

La decisione emessa dal SAC, favorevole al denunciante, vincolerà l'Entità.

Nel caso in cui la risoluzione sia favorevole al ricorrente, l'Entità la eseguirà entro un periodo massimo di un mese quando, in virtù di essa, dovrà pagare un importo o compiere qualsiasi altro atto a favore del ricorrente, a meno che, in considerazione delle circostanze del caso, la risoluzione non stabilisca un periodo diverso.

## 12. ANALISI INTERNA E RAPPORTO ANNUALE

12.1. Entro il primo trimestre di ogni anno, il SAC presenterà all'organo di gestione del MONEI una relazione esplicativa sullo svolgimento della sua funzione durante l'anno precedente, che deve contenere almeno:

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

07, Malaga, Spagna. BORME: Registro delle imprese di MÁLAGA T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.21). MONEI è un istituto di pagamento regolamentato dal Banco de España con numero di licenza: 6911. I fondi dei commercianti sono protetti nei conti di salvaguardia degli istituti bancari supervisionati e regolamentati.

- (a) riepilogo statistico dei reclami o delle richieste inoltrate, con informazioni sul numero, l'ammissione al trattamento e i motivi di inammissibilità, i motivi e le questioni sollevate nei reclami e nei reclami e gli importi interessati;
- (b) riepilogo delle decisioni prese, con l'indicazione se favorevole o sfavorevole al ricorrente;
- (c) criteri generali contenuti nelle decisioni; e
- (d) raccomandazioni o suggerimenti derivati dalla loro esperienza, al fine di raggiungere meglio gli scopi che informano le loro prestazioni.

12.2. Almeno un riepilogo della relazione sarà integrato nel rapporto annuale dell'Entità.

## 13. DOVERE DI INFORMAZIONE

L'Entità deve fornire a clienti e utenti, con mezzi appropriati, informazioni sull'esistenza e sulle funzioni del SAC, sui loro diritti di presentare reclami e sulla procedura per la loro formulazione. A tal fine, l'Entità metterà a disposizione di clienti e utenti, sia sul suo sito web che, se del caso, in ciascuno degli uffici aperti al pubblico, le seguenti informazioni:

- (i) L'esistenza del SAC, con l'indicazione del suo indirizzo postale ed elettronico, e l'obbligo di trattare e risolvere i reclami e i reclami presentati dal cliente entro un periodo generale di quindici giorni lavorativi, a partire dalla data di presentazione del reclamo o del reclamo a qualsiasi istanza dell'Entità o tramite uno dei canali autorizzati, per emettere la sua decisione.
- (ii) Il presente regolamento.
- (iii) Riferimento al servizio reclami dell'autorità di vigilanza finanziaria corrispondente, con indicazione del suo indirizzo postale ed elettronico e della necessità di esaurire il canale SAC per poter formulare reclami e reclami nei suoi confronti.
- (iv) Riferimenti alla normativa sulla trasparenza e la protezione dei clienti dei servizi bancari.

Il SAC sarà responsabile di garantire la conformità agli obblighi di rendicontazione stabiliti nell'Ordine SAC e, in generale, della trasparenza e della protezione dei clienti dei servizi finanziari che sono sempre applicabili.

## 14. RAPPORTO CON IL SERVIZIO RECLAMI DEL BANCO DE ESPAÑA

L'Entità deve designare in qualsiasi momento la persona competente per soddisfare i requisiti richiesti dai servizi per i reclami delle autorità di vigilanza finanziaria, entro i termini stabiliti dal Servizio per i reclami dell'Autorità di vigilanza finanziaria competente.

Il Servizio reclami del Banco de España e MONEI adotterà gli accordi necessari e adotterà le azioni appropriate per facilitare la trasmissione dei dati e dei documenti necessari per l'esercizio delle loro funzioni con mezzi telematici attraverso l'uso di firme elettroniche, come stabilito nella legge 6/2020 dell'11 novembre, che regola alcuni aspetti dei servizi fiduciari elettronici.

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

07, Malaga, Spagna. BORME: Registro delle imprese di MÁLAGA T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.21). MONEI è un istituto di pagamento regolamentato dal Banco de España con numero di licenza: 6911. I fondi dei commercianti sono protetti nei conti di salvaguardia degli istituti bancari supervisionati e regolamentati.

## 15. APPROVAZIONE E MODIFICA DI QUESTI REGOLAMENTI

15,1. L'approvazione del presente Regolamento per la Difesa del Cliente deve essere effettuata dall'Organo di Gestione dell'Entità, previa successiva verifica da parte del Banco de España.

15,2. Il presente Regolamento può essere modificato dall'organo di amministrazione dell'Entità, in conformità con le norme sulla trasparenza e la protezione dei clienti in vigore in qualsiasi momento, nonché su richiesta del Banco de España.

Queste modifiche, una volta approvate dall'organo di gestione dell'Entità, saranno inviate al SAC per la sua conoscenza e al Banco de España per la verifica.

\*\*\*

# Allegato I

## Dati identificativi

MONEI Digital Payments, S.L. NIF: B02660926

Indirizzo registrato:

Calle Palestina 1, Mezzanine, 29007 - Málaga

## Luogo di presentazione

### Servizio clienti

PAGAMENTI DIGITALI MONEI, S.L.

Palestine Street 1, mezzanine, Of. E, 29007 - Málaga

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