

REGULAMENTOS PARA A DEFESA DO CLIENTE DA MONEI DIGITAL PAYMENTS S.L.

1. OBJETO E ESCOPO DE APLICAÇÃO

1.1. O objetivo deste regulamento (doravante, o “Regulamento”) é regular os procedimentos internos estabelecidos pela MONEI DIGITAL PAYMENTS S.L. (doravante, a “Empresa”, “MONEI” ou a “Entidade”) para a proteção dos direitos dos clientes e usuários e, em particular, regular a operação do Serviço ao Cliente (doravante, o “Serviço” ou o “SAC”) como órgão responsável pela negociação com e resolvendo reclamações e reclamações apresentadas por clientes e usuários do MONEI, tudo de acordo com o disposto na Lei 44/2002, de 22 de novembro, sobre medidas reformar o sistema financeiro, no Real Decreto-Lei 19/2018, de 23 de novembro, sobre serviços de pagamento e outras medidas urgentes em matéria financeira, e na Ordem ECO/734/2004, de 11 de março.

1.2. Todas as reclamações e reclamações apresentadas por pessoas físicas ou jurídicas, espanholas ou estrangeiras, que sejam clientes ou usuários dos serviços financeiros fornecidos pela MONEI estarão sujeitas aos procedimentos estabelecidos neste Regulamento, desde que tais reivindicações estejam relacionadas a seus interesses e direitos legalmente reconhecidos, como resultado de supostas violações dos regulamentos de transparência e proteção ao cliente ou de boas práticas e usos financeiros.

2. ATENDIMENTO AO CLIENTE

2.1. A MONEI, por meio do Atendimento ao Cliente, compromete-se a tratar e resolver reclamações e reclamações apresentadas por aqueles que recebem os serviços da Empresa, relacionadas a seus interesses e direitos legalmente reconhecidos.

Esta obrigação se refere às reclamações e reclamações apresentadas, diretamente ou por meio de representação, por todas as pessoas físicas ou jurídicas, espanholas ou estrangeiras, que sejam usuárias dos serviços financeiros fornecidos pela MONEI, desde que tais reclamações e reivindicações estejam relacionadas a seus interesses e direitos legalmente reconhecidos, sejam elas derivadas de contratos, dos regulamentos de transparência e proteção ao cliente ou de boas práticas e usos financeiros e, em particular, do princípio da justiça.

2.2. Como a MONEI não nomeará um Provedor de Justiça do Cliente, o SAC tratará de todas as reclamações e reclamações devidamente apresentadas por seus clientes e usuários dentro do escopo de aplicação deste Regulamento, de acordo com o disposto no parágrafo 1.

2.3. Para que o SAC desempenhe adequadamente suas funções, todos os departamentos e serviços do MONEI devem estar cientes da existência do SAC e devem fornecer-lhe todas as

informações exigidas pelo SAC em relação ao exercício de suas funções. A MONEI tomará as medidas apropriadas para garantir que os procedimentos previstos para a transmissão das informações exigidas pelo Serviço estejam sempre em conformidade com os princípios de velocidade, segurança, eficiência e coordenação. Qualquer departamento da Entidade que receba uma reclamação ou reclamação e considere que ela não pode ser resolvida no âmbito de sua atividade habitual em favor do cliente, deve enviá-la imediatamente ao SAC, informando ao reclamante que a competência para ouvir sobre ela corresponde ao cliente.

2.4. O SAC terá os recursos humanos, materiais, técnicos e organizacionais adequados para desempenhar suas funções. Em particular, tomará as medidas necessárias para que a equipe vinculada a ela tenha conhecimento adequado dos regulamentos sobre transparência e proteção de clientes e usuários.

2.5. O SAC será separado dos outros serviços comerciais e operacionais da Entidade ou, quando apropriado, de quaisquer outras entidades do grupo e, no exercício de suas funções, adotará suas decisões com total autonomia, dependendo hierarquicamente do Órgão de Administração da Entidade.

3. CARACTERÍSTICAS DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

O SAC será o órgão responsável por proteger os direitos e interesses legítimos de clientes e usuários em suas relações com a Entidade derivadas de suas relações contratuais mútuas, por lidar e resolver reclamações e reclamações que clientes e usuários apresentem, de acordo com as disposições deste Regulamento, e por garantir que as relações com clientes e usuários sejam sempre desenvolvidas de acordo com os princípios de boa fé, justiça e confiança mútua.

Especificamente, esse SAC executará as seguintes funções:

(i) Tratar e resolver reclamações e reclamações que possam ser apresentadas por clientes e usuários da Entidade, relacionadas a seus interesses e direitos legalmente reconhecidos, de acordo com as condições, prazos e com o procedimento descrito neste Regulamento, bem como nos regulamentos que possam ser aplicáveis a qualquer momento.

Para tanto, pode solicitar aos demais departamentos da Entidade as informações que julgar necessárias para o estudo e resolução das reclamações e reclamações levantadas.

(ii) Promover e garantir a conformidade pela Entidade com regulamentos de transparência e proteção ao cliente, boas práticas e usos financeiros, preparando e realizando, por sua própria iniciativa ou a pedido da Entidade, relatórios, recomendações e propostas em relação a tais questões.

(iii) O SAC registrará as reclamações e reclamações recebidas mantendo um registro eletrônico interno.

(iv) O SAC monitorará continuamente os dados sobre reclamações e reclamações apresentadas, a fim de identificar e resolver problemas recorrentes ou sistêmicos e os possíveis riscos legais e operacionais da Entidade.

(v) Garantir o monitoramento do cumprimento das obrigações de comunicação impostas pela Ordem ECO/734/2004, de 11 de março, à Entidade.

(vii) Prepare um relatório anual explicando o desempenho de sua função de acordo com as disposições deste Regulamento.

(viii) Resolver as questões levantadas pelos diferentes departamentos da Entidade com relação ao relacionamento com seus clientes e usuários, se houver.

(ix) Promover a conformidade regulatória pelos diferentes departamentos da Entidade, especialmente em termos de proteção e transparência do cliente.

4. RECLAMAÇÕES E RECLAMAÇÕES EXCLUÍDAS DA JURISDIÇÃO DO SAC

Reclamações e reclamações relacionadas a qualquer um dos seguintes casos não serão da competência do SAC:

(i) Reclamações e reclamações relacionadas a questões que estão sendo processadas ou foram resolvidas por meio administrativo, judicial, arbitral ou que se destinam a impedir, impedir ou atrasar o exercício de qualquer direito da Entidade contra seus acionistas ou potenciais acionistas.

(ii) Aqueles que se referem a questões ou decisões estratégicas, táticas, comerciais, orçamentárias, organizacionais ou similares que tenham sido adotadas pela Entidade a critério da administração de negócios.

(iii) Reclamações e reclamações decorrentes do relacionamento da Entidade com seus funcionários no local de trabalho ou com seus gerentes.

(iv) Relacionamentos entre a Entidade e seus fornecedores, com exceção daqueles relacionados às operações da Entidade e que afetam diretamente os direitos e interesses legítimos de clientes e usuários em suas relações com a Entidade.

(v) Reclamações e reclamações decorrentes de produtos ou serviços comercializados ou contratados fora do território espanhol.

Essa exclusão não afeta o possível marketing remoto de serviços financeiros destinados aos consumidores e, especificamente, os direitos que eles possam reivindicar conforme aplicável, de acordo com a Lei 22/2007, de 11 de julho, sobre marketing remoto de serviços financeiros destinados a consumidores.

(vi) Relações entre a Entidade e seus parceiros ou acionistas, com exceção daquelas relacionadas às operações da Entidade.

(vii) Reclamações e reclamações relacionadas à proteção de dados.

5. COMPOSIÇÃO DO SACO

O SAC será composto por seu proprietário e pelo pessoal auxiliar que, quando apropriado, o Órgão de Administração da Entidade considere apropriado em todos os momentos, em resposta às necessidades e carga de trabalho do próprio SAC.

Em qualquer caso, o SAC deve ter pessoal suficiente para o desenvolvimento adequado das competências conferidas pela legislação aplicável e por estes Regulamentos. Além disso, o SAC deve estar equipado com recursos materiais, técnicos e organizacionais suficientes para desempenhar suas funções.

6. PROPRIETÁRIO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

6.1. A MONEI nomeará um proprietário do Serviço (doravante, o “Proprietário”), que deve ser uma pessoa com a devida reputação comercial e profissional e ter conhecimento e experiência suficientes para desempenhar suas funções.

6.2. A honra comercial e profissional existe naqueles que têm observado uma trajetória pessoal de respeito às leis comerciais e outras que regulam a atividade econômica e a vida empresarial, bem como às boas práticas comerciais e financeiras. Aqueles que desempenharam funções relacionadas à própria atividade financeira da Entidade têm conhecimento e experiência adequados para os fins estabelecidos nestes Regulamentos.

6.3. O Chefe do SAC será nomeado pelo Órgão de Administração do MONEI. A nomeação será feita por um período de três anos, renovável por períodos de igual duração. A nomeação, renovação, substituição e rescisão do Proprietário do Atendimento ao Cliente serão comunicadas pela MONEI ao serviço de reclamações do supervisor financeiro competente.

6.4. As seguintes serão causas de incompatibilidade e inelegibilidade para exercer o cargo de Proprietário:

(a) Pertencer ou ter pertencido aos órgãos de administração da Entidade ou, quando apropriado, de qualquer entidade do Grupo, ou desempenhar ou ter desempenhado funções executivas ou de gestão nos últimos dois anos na Entidade ou, quando apropriado, em qualquer entidade do Grupo;

(b) Fornecer serviços profissionais a empresas que competem com o MONEI, bem como aceitar cargos de funcionário, gerente ou administrador nessas empresas;

(c) Exercer o cargo de membro do Conselho de Administração, CEO, CEO ou similar, ou ocupar cargos que tenham funções executivas em qualquer instituição de crédito, empresa de serviços

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

07, Málaga, Espanha. BORME: Registro Comercial de MÁLAGA T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.21). A MONEI é uma instituição de pagamento regulada pelo Banco de España com o número de licença: 6911. Os fundos comerciais são protegidos nas contas de proteção de instituições bancárias supervisionadas e regulamentadas.

de investimento, empresa gestora de instituições de investimento coletivo, entidade seguradora, entidade gestora de fundos de pensão ou corretora de seguros;

(d) Ocupar cargos políticos ou realizar quaisquer outras atividades que possam ter significado público ou que possam de alguma forma afetar a imagem do Atendimento ao Cliente; e

(e) Quaisquer outras causas de incompatibilidade que possam ser estabelecidas pelos regulamentos aplicáveis a qualquer momento.

6.5. O Chefe do SAC pode ser demitido por decisão fundamentada do Órgão de Administração do MONEI, quando houver uma causa justificável. Qualquer um dos seguintes constituirá uma causa justificável para concordar com a demissão do Proprietário:

(a) Sofrendo de deficiência;

(b) Expiração do prazo da posição, se não for renovada;

(c) Ter sido condenado por um crime em uma sentença final;

(d) Renúncia expressa;

(e) Violação grave de suas obrigações ou em caso de passividade no exercício de suas funções (atrasos injustificados no tempo de resposta a clientes e usuários);

(f) Desaparecimento das circunstâncias que motivaram sua nomeação.

Em caso de demissão, um novo proprietário será nomeado dentro de vinte dias após o término do cargo.

Caso o Proprietário do SAC seja demitido do cargo pelo motivo referido na alínea e) acima, tal cessação não poderá, em nenhuma circunstância, estar relacionada ao significado das resoluções de reclamações e reclamações do SAC, a fim de garantir que ele tome suas decisões de forma independente e, da mesma forma, evite conflitos de interesse, conforme exigido pelo artigo 6.1 da Ordem ECO/734/2004, de 11 de março.

7. MONTANTE NECESSÁRIO

O Órgão de Administração da Entidade deve viabilizar as medidas que considere apropriadas para o funcionamento normal do SAC, para que possa ter os recursos humanos, materiais e técnicos adequados para desempenhar suas funções. Em particular, um endereço postal e eletrônico específico será disponibilizado ao SAC, através do qual as reclamações e reclamações serão canalizadas. Além disso, o SAC receberá os recursos necessários para que possa desempenhar suas funções com eficiência.

O relatório anual elaborado pelo SAC incluirá uma menção à suficiência desses recursos. O Órgão de Administração da Entidade, à luz das menções incluídas nesse relatório, deve adotar, quando adequado, as medidas apropriadas para dotar o SAC de recursos suficientes.

7.1. O órgão de administração da entidade deve tomar as medidas apropriadas para garantir que o pessoal vinculado ao SAC tenha conhecimento adequado dos regulamentos sobre a transparência e proteção de clientes e usuários de serviços financeiros.

7.2. Todos os departamentos da Entidade devem prestar apoio ao SAC e colaborar em tudo que favoreça o melhor exercício de suas funções e, em particular, devem fornecer ao SAC todas as informações solicitadas em relação ao exercício de suas funções, de acordo com os princípios de rapidez, segurança, eficiência e coordenação.

7.3. O Órgão de Administração da Entidade e o Chefe do SAC realizarão reuniões (presenciais ou on-line) sempre que considerarem apropriado e, pelo menos, uma vez por ano, se reunirão para analisar a operação do SAC e adotar as medidas que, quando apropriado, sejam consideradas necessárias para garantir o desempenho adequado de suas funções e promover e garantir a conformidade com os regulamentos sobre proteção ao cliente e boas práticas e usos financeiros.

8. APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES E RECLAMAÇÕES

8.1. As reclamações e reclamações serão enviadas ao SAC ou a qualquer instância, serviço ou departamento da Entidade (devem ser enviadas, em qualquer caso, ao SAC se não tiverem sido resolvidas em favor do reclamante pelo escritório ou serviço objeto da reclamação ou reclamação), pessoalmente ou por representação, pelos seguintes meios:

(a) em papel; ou

(b) por meios informáticos, eletrônicos ou telemáticos, desde que estes permitam a leitura, impressão e preservação de documentos. O uso desses meios deve cumprir os requisitos estabelecidos na Lei 6/2020, de 11 de novembro, que regula certos aspectos dos serviços eletrônicos de confiança.

8.2. O documento enviado incluirá as seguintes informações:

(a) nome, sobrenome e endereço do interessado e, se for o caso, da pessoa que o representa, devidamente credenciados;

(b) Número de identificação, N.I.E. ou número do passaporte para pessoas físicas e dados relacionados ao registro em um registro público para pessoas jurídicas;

(c) o motivo da reclamação ou reclamação, com uma especificação clara das questões sobre as quais uma decisão é solicitada;

(d) escritório ou escritórios, departamento ou serviço onde ocorreram os fatos que foram objeto da reclamação ou reclamação;

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

07, Málaga, Espanha. BORME: Registro Comercial de MÁLAGA T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.21). A MONEI é uma instituição de pagamento regulada pelo Banco de España com o número de licença: 6911. Os fundos comerciais são protegidos nas contas de proteção de instituições bancárias supervisionadas e regulamentadas.

(e) declaração de que a parte interessada não tem registro de que o objeto da reclamação ou reclamação esteja sendo fundamentado por meio de um procedimento administrativo, arbitral ou judicial; e

(f) local, data e assinatura da parte interessada.

8.3. A prova documental mantida pela parte interessada e na qual a reclamação ou reclamação se baseia deve ser anexada. Os documentos originais relacionados a possíveis reclamações ou reclamações não serão destruídos. A correspondência mantida por qualquer meio entre a parte interessada, seus advogados, se houver, e o MONEI será enviada ao SAC.

8.4. O reclamante pode enviar reclamações e reclamações a qualquer departamento ou serviço da Entidade e, quando apropriado, a qualquer filial aberta ao público, além de por correio e e-mail.

9. ADMISSÃO PARA PROCESSAMENTO

9.1. Somente reclamações e reclamações apresentadas dentro de cinco (5) anos a partir da data em que os eventos reivindicados ocorreram serão aceitas; no entanto, o período mínimo de dois (2) anos a partir da data em que o cliente tomou conhecimento dos fatos que causaram a reclamação ou reclamação será respeitado.

A apresentação de uma reclamação ou reclamação após o prazo determinará sua inadmissibilidade e, portanto, não será processada, a qual será comunicada ao cliente em tempo hábil. Em qualquer caso, clientes e usuários podem enviar suas reclamações ou reclamações a outros órgãos competentes.

9.2. O prazo para resolver as reclamações e reclamações enviadas começará a ser calculado a partir de sua apresentação a qualquer instância da Entidade por meio de qualquer um dos canais autorizados.

9.3. Uma vez admitido para processamento, o Serviço confirmará, receberá por escrito e registrará a data de envio. O Serviço manterá um registro, que será mantido por seis anos, de todas as reclamações e reclamações que lhe forem encaminhadas, incluindo:

- (a) uma cópia das reclamações e reclamações por escrito;
- (b) uma cópia das respostas escritas a cada reclamação ou reclamação;
- (c) detalhes das ações destinadas a investigar os motivos da denúncia; e
- (d) detalhes das ações destinadas a resolver a reclamação ou reclamação.

9.4. A reclamação ou reclamação só será apresentada uma vez pelo interessado, e sua repetição não poderá ser exigida perante diferentes órgãos do MONEI.

9.5. Caso a identidade do interessado não esteja suficientemente estabelecida, ou os fatos que são objeto da reclamação ou reclamação não possam ser claramente estabelecidos, o SAC exigirá que o signatário preencha a documentação enviada em até dez dias corridos, com o aviso de que, se não o fizer, a reclamação ou reclamação será apresentada sem processamento adicional. O período de tempo usado para corrigir esses erros não será incluído no cálculo dos quinze (15) dias úteis estabelecidos como o tempo máximo de resposta referido na seção 10 abaixo.

9.6. Os motivos pelos quais a admissão de uma reclamação ou reclamação pelo SAC pode ser recusada são:

- (a) a omissão de dados essenciais para processamento que não podem ser remediados, incluindo casos em que o motivo da reclamação ou reclamação não é especificado;
- (b) a intenção de processar, como reclamação ou reclamação, recursos ou ações cujo conhecimento seja da competência de órgãos administrativos, arbitrais ou judiciais, que estejam pendentes de resolução ou litígio ou quando o assunto já tenha sido resolvido nessas instâncias;
- (c) que os atos, motivos e solicitações que especificam as questões que são objeto da reclamação ou reclamação não se referem a operações específicas ou não se referem a interesses e direitos legalmente reconhecidos a indivíduos na qualidade de usuários;
- (d) a formulação de reclamações ou reclamações que reiteram outras anteriores resolvidas, apresentadas pelo mesmo cliente em relação aos mesmos fatos; ou
- (e) a expiração do período estabelecido de cinco (5) anos a partir da data em que os fatos alegados ocorreram, respeitando, em qualquer caso, o período mínimo de dois (2) anos a partir do momento em que o cliente tomou conhecimento dos fatos que causaram a reclamação ou reclamação.

Quando o SAC tem conhecimento do processamento simultâneo de uma reclamação ou reclamação e de um procedimento administrativo, arbitral ou judicial sobre o mesmo assunto, deve abster-se de processar a primeira.

9.7. Quando o Serviço considerar uma reclamação ou reclamação inadmissível para processamento, esse fato será levado ao conhecimento da parte interessada, dando-lhe um prazo de dez dias corridos para apresentar suas alegações ao Serviço. Se a parte interessada responder e as causas de inadmissibilidade forem mantidas, o Serviço comunicará a decisão final adotada.

Além disso, quando o reclamante preencher as informações de sua reclamação ou reclamação, seja porque sua identidade não foi suficientemente comprovada ou quando os fatos que são objeto da denúncia ou reclamação não podem ser claramente estabelecidos, após o período de dez (10) dias corridos mencionado acima, um novo procedimento será aberto para os mesmos fatos.

10. PROCESSAMENTO E FINALIZAÇÃO DO ARQUIVO

10.1. O SAC tem um período máximo de quinze dias úteis para tratar e resolver reclamações e reclamações apresentadas pelo cliente, a partir da data de apresentação da reclamação ou reclamação a qualquer instância da Entidade ou por meio de qualquer um dos canais autorizados. Excepcionalmente, se uma resposta não puder ser fornecida dentro de quinze dias úteis por motivos alheios ao controle da Entidade, a Entidade enviará uma resposta provisória, na qual indicará claramente os motivos do atraso na resposta à reclamação e especificará o período dentro do qual o reclamante receberá a resposta final. Em qualquer caso, o prazo para receber a resposta final não deve exceder um mês.

10.2. No caso de não estar satisfeito com os termos da decisão adotada ou após decorrido o período de quinze dias úteis ou, quando apropriado, após o período de resposta que o SAC expressamente e excepcionalmente teria comunicado ao reclamante, sem que a reclamação ou reclamação tenha sido resolvida, o reclamante pode recorrer ao serviço de reclamações do supervisor financeiro competente. Os reclamantes que têm o status de consumidor são informados de que, uma vez esgotada a rota do SAC, eles têm um período máximo de um ano, computável a partir da apresentação anterior da reclamação ou reclamação ao SAC ou a qualquer outra instância da Entidade, para ir ao serviço de reclamações do supervisor financeiro competente.

10.3. A resolução que encerra o procedimento sempre será motivada e conterá conclusões claras sobre a solicitação levantada em cada reclamação ou reclamação, com base nas cláusulas contratuais específicas, nas regras aplicáveis de transparência e proteção ao cliente e nas boas práticas e usos financeiros. Da mesma forma, a resolução deve conter referência expressa ao poder da parte interessada de, em caso de desacordo com a resolução do procedimento, dirigir-se ao serviço de reclamações do supervisor financeiro competente; além disso, os dados de contato desse serviço de reclamações devem ser incluídos.

10.4. Se a decisão se afastar dos critérios estabelecidos em arquivos similares anteriores, devem ser fornecidos motivos para justificá-la.

10.5. Uma vez emitida a resolução, a parte interessada ou partes interessadas serão notificadas dentro de um período máximo de dez dias corridos a partir da data em que foi adotada.

10.6. A decisão será notificada às partes interessadas por escrito ou por meio informático, eletrônico ou telemático, desde que permitam que os documentos sejam lidos, impressos e preservados, conforme expressamente designado pelo reclamante e, na ausência de tal indicação, pelo mesmo meio em que a reclamação ou reclamação foi apresentada.

10.7. As decisões devem ser tomadas no mesmo idioma em que a reclamação ou reclamação foi feita.

11. EFEITOS DA RESOLUÇÃO

11.1. Efeitos para o cliente

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

07, Málaga, Espanha. BORME: Registro Comercial de MÁLAGA T 5998, L 4905, F 54, S 8, H MA158775, I/A 1 (14.01.21). A MONEI é uma instituição de pagamento regulada pelo Banco de España com o número de licença: 6911. Os fundos comerciais são protegidos nas contas de proteção de instituições bancárias supervisionadas e regulamentadas.

O reclamante não será obrigado a aceitar a decisão emitida pelo SAC e poderá iniciar um processo administrativo ou tomar as medidas judiciais que julgar apropriadas.

11.2. Efeitos para a entidade

A decisão emitida pelo SAC, favorável ao reclamante, vinculará a Entidade.

Caso a resolução seja favorável ao reclamante, a Entidade a executará no prazo máximo de um mês, quando, em virtude dela, deverá pagar uma quantia ou realizar qualquer outro ato em favor do reclamante, a menos que, em vista das circunstâncias do caso, a resolução estabeleça um período diferente.

12. ANÁLISE INTERNA E RELATÓRIO ANUAL

12.1. No primeiro trimestre de cada ano, o SAC apresentará ao Órgão de Administração do MONEI um relatório explicativo sobre o desempenho de sua função durante o ano anterior, que deve conter pelo menos:

- (a) resumo estatístico das reclamações ou reivindicações tratadas, com informações sobre seu número, admissão para processamento e motivos de inadmissibilidade, motivos e questões levantadas nas reclamações e reivindicações e valores e valores afetados;
- (b) resumo das decisões tomadas, indicando se favoráveis ou desfavoráveis ao reclamante;
- (c) critérios gerais contidos nas decisões; e
- (d) recomendações ou sugestões derivadas de sua experiência, com o objetivo de alcançar melhor os objetivos que informam seu desempenho.

12.2. Pelo menos um resumo do relatório será integrado ao relatório anual da Entidade.

13. DEVER DE INFORMAÇÃO

A Entidade deve fornecer aos clientes e usuários, por meios apropriados, informações sobre a existência e as funções do SAC, seus direitos de apresentar reclamações e o procedimento para formulá-las. Para esse fim, a Entidade disponibilizará aos clientes e usuários, tanto em seu site quanto, se houver, em cada um dos escritórios abertos ao público, as seguintes informações:

(i) A existência do SAC, com a indicação de seu endereço postal e eletrônico, e a obrigação de tratar e resolver as reclamações e reclamações apresentadas pelo cliente dentro de um período geral de quinze dias úteis, a partir da data de apresentação da reclamação ou reclamação a qualquer instância da Entidade ou através de qualquer um dos canais autorizados, para emitir sua decisão.

ii) O presente regulamento.

(iii) Referência ao serviço de reclamações do supervisor financeiro correspondente, especificando seu endereço postal e eletrônico, e a necessidade de esgotar o canal do SAC para poder formular reclamações e reclamações para ele.

(iv) Referências aos regulamentos sobre transparência e proteção ao cliente de serviços bancários.

O SAC será responsável por garantir a conformidade com as obrigações de comunicação estabelecidas na Ordem do SAC e, em geral, pela transparência e proteção dos clientes de serviços financeiros que são aplicáveis em todos os momentos.

14. RELACIONAMENTO COM O SERVIÇO DE RECLAMAÇÕES DO BANCO DE ESPAÑA

A Entidade deve, a qualquer momento, designar a pessoa competente para atender aos requisitos orientados pelos serviços de sinistros dos supervisores financeiros, dentro dos prazos determinados pelo Serviço de Reclamações do Supervisor Financeiro competente.

O Serviço de Reclamações do Banco de España e do MONEI adotará os acordos necessários e tomará as medidas apropriadas para facilitar a transmissão dos dados e documentos necessários ao exercício de suas funções por meios telemáticos através do uso de assinaturas eletrônicas, conforme estabelecido na Lei 6/2020 de 11 de novembro, que regula certos aspectos dos serviços de confiança eletrônica.

15. APROVAÇÃO E ALTERAÇÃO DESSES REGULAMENTOS

15.1. A aprovação destes Regulamentos para a Defesa do Cliente deve ser realizada pelo Órgão de Administração da Entidade, sujeita a verificação posterior pelo Banco de España.

15.2. Estes Regulamentos podem ser alterados pelo Órgão de Administração da Entidade, de acordo com os regulamentos de transparência e proteção ao cliente em vigor a qualquer momento, bem como a pedido do Banco de España.

Essas modificações, uma vez aprovadas pelo Órgão de Administração da Entidade, serão enviadas ao SAC para seu conhecimento e ao Banco de España para verificação.

Anexo I

Identificação de dados

MONEI Digital Payments, S.L. NIF: B02660926

Endereço registrado:

Calle Palestina 1, Mezanino, 29007 - Málaga

Local de apresentação

Atendimento ao cliente

MONEI Digital Payments, S.L.

Rua Palestina 1, Mezanino, Of. E, 29007 - Málaga

SAC@monei.com