

Serviço de atendimento ao cliente

MONTY GLOBAL PAYMENTS, S.A.U. – Sucursal em Portugal

Serviço de Apoio ao Cliente - 26.03.2024 – Versão 2



Índice

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES	1
Artigo 1º - Objeto	1
Artigo 2.º Definições	1
Artigo 3.º Adoção do regulamento.	2
CAPÍTULO II. SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE.....	2
Artigo 4 º - Configuração	2
Artigo 5.º - Nomeação e exoneração	2
Artigo 6º - Competência	3
Artigo 7º - Dever de cooperação.....	3
CAPÍTULO III. PROCEDIMENTO PARA O TRATAMENTO DAS QUEIXAS	3
Artigo 8º - Âmbito do procedimento	3
Artigo 9º - Envio de queixas	3
Artigo 10º - Objetivo, forma, conteúdo e prazo para a apresentação de queixas	4
Artigo 11º - Fundamentação, inadmissibilidade e tratamento.....	4
Artigo 12.º Comunicação, conteúdo e prazo para a emissão da decisão.	6
Artigo 13º - Efeitos da decisão	6
Artigo 14º - Encerramento do processo.....	7
Artigo 15º - Informação aos clientes.....	7
CAPÍTULO IV. OUTRAS QUESTÕES	7
Artigo 16º - Relatório anual	7
Artigo 17º - Relações com o Serviço de Reclamações da Direção-Geral do Consumidor.....	8
1. ANEXO I.....	9

REGULAMENTOS DE SERVIÇO AO CLIENTE

MONTY GLOBAL PAYMENTS, S.A.U. - SUCURSAL EM PORTUGAL

CAPÍTULO I. DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º - Objeto

O presente Regulamento tem por objetivo regulamentar o Serviço de Atendimento ao Cliente da Monty Global Payments, S.A.U., - Sucursal em Portugal

Artigo 2.o Definições

Salvo indicação expressa em contrário ou se outra interpretação resultar do contexto, os termos seguintes têm o significado que lhes é atribuído no presente regulamento:

a. Clientes: Pessoas singulares ou colectivas, portuguesas ou estrangeiras, que se qualificam como utilizadores dos serviços financeiros prestados pelo Monty.

As referências a clientes no presente regulamento aplicam-se igualmente aos utilizadores não clientes.

b. Queixas ou reclamações: Aquelas apresentadas pelos clientes que se refiram aos seus interesses e direitos legalmente reconhecidos, quer decorram de contratos, quer de normas de transparência e proteção dos clientes, quer de boas práticas e costumes financeiros, em particular, do princípio da equidade.

Serão consideradas reclamações as que se referem a atrasos, falta de atenção ou qualquer outro tipo de desempenho deficiente observado na operação dos serviços financeiros.

Consideram-se queixas as que revelem factos concretos referentes a acções ou omissões que impliquem uma violação dos contratos, da regulamentação sobre transparência e proteção dos clientes ou das boas práticas e usos financeiros, e que impliquem para o queixoso um prejuízo para os seus interesses ou direitos, com o objetivo de obter a sua restituição.

As referências a queixas no presente regulamento devem entender-se como abrangendo também as reclamações.

c. Monty: Monty Global Payments, S.A.U., - Sucursal em Portugal

d. Serviço: O Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).

Artigo 3.º Adoção do regulamento.

1. As presentes Regras e Regulamentos foram aprovadas pelo Administrador Único da Monty Global Payments, S.A.U. – Sucursal em Portugal
2. Quaisquer alterações aos titulares do Serviço de Apoio ao Cliente serão aprovadas pelo Administrador Único da Monty Global Payments, S.A.U.– Sucursal em Portugal sujeito às disposições do presente Regulamento.
3. As alterações ao presente Regulamento serão aprovadas pelo Administrador Único da Monty Global Payments, S.A.U. – Sucursal em Portugal na qualidade acima indicada.

CAPÍTULO II. SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE

Artigo 4.º - Configuração

1. O Serviço de Atendimento ao Cliente é um órgão interno da Monty, separado dos serviços comerciais e operacionais, com o objetivo de resolver de forma autónoma e evitando conflitos de interesses, de acordo com o presente Regulamento, as reclamações da sua competência.
2. O Diretor do Serviço deve ser uma pessoa com idoneidade comercial e profissional e possuir os conhecimentos e a experiência necessários para o desempenho das suas funções.
3. Monty adota as medidas adequadas para garantir que os procedimentos de transmissão de informações sempre necessárias ao Serviço para os restantes serviços da organização respeitam os princípios de rapidez, segurança, eficácia e coordenação.
4. Monty deve dotar o Serviço dos recursos humanos, materiais, técnicos e organizativos adequados ao desempenho das suas funções. Em especial, deve tomar as medidas necessárias para garantir que o pessoal que lhe é afetado tenha um conhecimento adequado da regulamentação relativa à transparência e à proteção dos clientes dos serviços financeiros.
5. As decisões do Serviço serão vinculativas para Monty, mas não para o requerente, que, se aceitar a decisão, não terá de renunciar a qualquer direito ou recurso posterior em defesa dos seus interesses.

Artigo 5.º - Nomeação e exoneração

1. O Diretor do Serviço é uma pessoa de reconhecida idoneidade comercial e profissional, com experiência e competência adequadas ao exercício das suas funções, nos termos da regulamentação em vigor.
2. O chefe do Serviço é nomeado por decisão unilateral do Administrador Único da Monty Global Payments, S.A.U., por um período indeterminado, podendo ser exonerado a qualquer momento por acordo do mesmo órgão, desde que exista uma causa séria e justificada.
3. Se o cargo ficar vago por qualquer motivo, será nomeado um substituto em conformidade com as disposições legais ou estatutárias em vigor.

4. A rescisão do titular do Serviço será motivo de rescisão se este desempenhar as suas funções sem a devida diligência, de má fé, ou sem a ética própria do seu cargo. Em qualquer caso, se a rescisão do titular do Serviço for decidida unilateralmente pelo Administrador Único da Monty Global Payments, S.A.U, será sempre por causa séria e justificada, a fim de preservar a sua independência.

Podem não ser titulares do Serviço:

- a. Falidos e não declarados falidos.
- b. As pessoas que estejam inibidas ou suspensas, criminal ou administrativamente, do exercício de cargos públicos ou de cargos de administração ou direção em entidades.
- c. Quem tiver antecedentes criminais por crimes de falsificação, crimes contra a Fazenda Pública, insolvência punível, violação da custódia de documentos, violação de segredos, branqueamento de capitais, desvio de fundos públicos, divulgação de segredos ou crimes contra a propriedade.
- d. Aqueles que desempenham funções diretamente relacionadas com os serviços comerciais ou operacionais da Monty.

Artigo 6º - Competência

O Serviço é responsável pela resolução de todas as queixas abrangidas pelo âmbito de aplicação do presente regulamento.

Artigo 7º - Dever de cooperação

Todos os departamentos e serviços da Monty's devem fornecer ao Serviço de Apoio ao Cliente todas as informações solicitadas por este último no âmbito do exercício das suas funções.

CAPÍTULO III. PROCEDIMENTO PARA O TRATAMENTO DAS QUEIXAS

Artigo 8º - Âmbito do procedimento

O procedimento previsto no presente capítulo é aplicável a todas as queixas abrangidas pelo âmbito de aplicação do presente regulamento.

Artigo 9º - Envio de queixas

Os clientes podem apresentar as suas reclamações por escrito ao SAC. Os clientes podem igualmente apresentar as suas reclamações através do envio de uma mensagem de correio eletrónico. O endereço postal e o endereço eletrónico constam do Anexo I.

Em qualquer caso, os clientes podem apresentar queixas e reclamações em qualquer serviço aberto ao público.

Artigo 10º - Objetivo, forma, conteúdo e prazo para a apresentação de queixas

Objetivo. Os clientes podem contactar ao SAC quando considerarem que, nas suas relações com a Monty, foram tratados de forma incorrecta, negligente ou não conforme à lei ou às boas práticas.

Forma e conteúdo das reclamações. A reclamação deve ser apresentada por escrito, em suporte de papel ou por meios informáticos, electrónicos ou telemáticos, desde que estes permitam a leitura, impressão e conservação dos documentos e incluam a correspondente assinatura eletrónica, de acordo com os requisitos legalmente previstos. O procedimento inicia-se com a apresentação de um documento onde conste:

- a. Nome, apelido e endereço do interessado e, se for caso disso, da pessoa que o representa, devidamente acreditada; número do bilhete de identidade nacional para as pessoas singulares e dados referentes ao registo público para as pessoas colectivas.
- b. Motivo do pedido, especificando claramente as questões sobre as quais se pretende obter uma decisão e, se for caso disso, o montante do pedido.
- c. Repartição ou repartições, departamento ou serviço onde ocorreram os factos que são objeto da queixa.
- d. Que o requerente não tem conhecimento de que o assunto que é objeto da queixa está a ser tratado através de um processo administrativo, arbitral ou judicial.
- e. Local, data e assinatura.

O requerente deve apresentar, juntamente com o documento acima referido, os documentos comprovativos em seu poder em que se baseia o seu pedido.

Prazo. O prazo para a apresentação de reclamações, a contar da data em que o cliente teve conhecimento dos factos em que se baseiam, **é de dois anos.**

Artigo 11º - Fundamentação, inadmissibilidade e tratamento

Se a identidade do requerente não estiver suficientemente acreditada ou se os factos que são objeto do pedido não puderem ser claramente estabelecidos, o signatário é obrigado a completar a documentação enviada no prazo de **dez dias de calendário**, com a advertência de que, se não o fizer, o pedido será arquivado sem qualquer outro tratamento. O prazo utilizado pelo requerente para retificar os erros referidos no número anterior não será incluído no cálculo do prazo para a resolução do crédito. No entanto, se, após o encerramento do processo, o interessado apresentar documentação, será aberto novo processo, uma vez que o encerramento do processo não implica a renúncia ao direito invocado, mas apenas à ação então iniciada.

Uma vez recebida a queixa, o SAC analisará o seu conteúdo e, se estiver em conformidade com os requisitos do presente procedimento, será admitida para tratamento e será aberto um processo.

O cálculo do prazo máximo de rescisão começa a contar a partir do momento em que é apresentado ao Serviço de Apoio ao Cliente ou por correio eletrónico ou a qualquer outro órgão da nossa Entidade.

A queixa ou reclamação deve ser apresentada uma única vez pelo interessado, não podendo ser exigida a sua repetição perante diferentes órgãos da entidade.

As queixas e reclamações só podem ser rejeitadas como inadmissíveis nos seguintes casos

- a. Quando são omitidas informações essenciais para o tratamento da queixa que não podem ser rectificadas, incluindo os casos em que o motivo da queixa não é especificado.
- b. Quando se destinam a ser processados como reclamação, recursos ou acções diversas cujo conhecimento seja da competência de órgãos administrativos, arbitrais ou judiciais, ou o mesmo se encontre pendente de resolução ou contencioso, ou o assunto já tenha sido resolvido nessas instâncias.
- c. Quando os factos, a fundamentação e o pedido que especificam os factos denunciados não se referem a transacções específicas e, em especial, quando os factos, a fundamentação e o pedido não se referem a transacções específicas:
 - As que dizem respeito às relações de trabalho entre "Monty" e os seus empregados.
 - As que se referem a questões que são da competência discricionária de "Monty". Deve entender-se que a falta de admissão para tratamento não afectará as queixas formuladas devido a negligência ou atraso na tomada de decisões por parte da Monty.
 - As que têm por objetivo impedir, dificultar ou atrasar o exercício de qualquer dos direitos de Monty em relação ao cliente, desde que exista uma intenção manifesta por parte do cliente nesse sentido.
- d. Quando são feitas reclamações que reiteram reclamações anteriores já resolvidas, apresentadas pelo mesmo cliente em relação aos mesmos factos.
- e. Quando o prazo para a apresentação de queixas previsto no artigo 13º tiver expirado.

Quando a queixa for considerada inadmissível para tratamento, o interessado é informado através de uma decisão fundamentada, sendo-lhe concedido um prazo de **dez dias úteis** para apresentar os seus argumentos. Se o interessado tiver respondido e os motivos de inadmissibilidade se mantiverem, a decisão final adoptada é comunicada ao interessado.

O Serviço de Atendimento ao Cliente pode solicitar, durante o tratamento dos processos, tanto ao requerente como aos diferentes serviços e departamentos da instituição em causa, quaisquer dados, esclarecimentos, relatórios ou provas que considere relevantes para a adoção da sua decisão.

Se, tendo em conta o pedido, a instituição regularizar a sua situação com o requerente de forma satisfatória para este último, deve notificar o organismo competente e justificar o facto com

provas documentais, a menos que o interessado se tenha expressamente retirado. Neste caso, o pedido é arquivado sem qualquer outro tratamento.

As partes interessadas podem retirar os seus pedidos em qualquer altura. A retirada tem como consequência o encerramento imediato do processo no que respeita à relação com a pessoa em causa.

Artigo 12.º Comunicação, conteúdo e prazo para a emissão da decisão.

A decisão deve ser sempre fundamentada e conter conclusões claras sobre o pedido formulado em cada reclamação, com base nas cláusulas contratuais, nas regras aplicáveis em matéria de transparência e proteção dos clientes, bem como nas boas práticas e usos financeiros.

O dossier deve ser resolvido num prazo máximo de **quinze dias úteis** a contar da apresentação da reclamação ao Serviço de Atendimento ao Cliente, ou por correio ou correio eletrónico ou qualquer outro órgão da instituição.

Nos casos em que, por motivos alheios à sua vontade, a Empresa não possa resolver a queixa ou reclamação no prazo de 15 dias úteis, enviará uma resposta provisória, indicando tanto os motivos do atraso na resposta à queixa ou reclamação como o prazo em que o cliente receberá a resposta definitiva. Em qualquer caso, o prazo para a receção da resposta definitiva não deve exceder um mês de calendário.

A resolução deve mencionar expressamente o direito do requerente de recorrer ao Serviço de Reclamações da Direção-Geral do Consumidor em caso de desacordo com o resultado.

Uma vez resolvida a reclamação no prazo estabelecido, esta será notificada aos interessados, no prazo de **dez dias de calendário** a contar da sua data, por escrito, em suporte de papel ou por meios informáticos, electrónicos ou telemáticos, desde que estes permitam a leitura, impressão e conservação dos documentos e incluam a correspondente assinatura eletrónica, de acordo com os requisitos legalmente estabelecidos, conforme expressamente designado pelo reclamante e, na falta de tal indicação, pelo mesmo meio em que a reclamação foi apresentada.

Artigo 13º - Efeitos da decisão

As deliberações do SAC são vinculativas para a Monty, que as cumprirá, sem prejuízo dos direitos do utilizador ao abrigo da legislação em vigor.

O requerente tem o direito de recorrer ao serviço de reclamações do Direção-Geral do Consumidor ou da autoridade de supervisão financeira competente, quer por não concordar com a resolução do SAC, quer por ter decorrido o prazo de quinze dias úteis sem que este último tenha emitido uma resolução.

Se tiver decorrido mais de dois anos desde que a reclamação foi apresentada à Monty, os consumidores não poderão apresentar uma reclamação junto dos serviços de reclamações competentes.

Artigo 14º - Encerramento do processo

O procedimento de reclamação perante o SAC considera-se concluído mediante resolução fundamentada, desistência dos interessados, aceitação por parte de Monty, renúncia ao direito em que se baseia a reclamação, rescisão convencional ou arquivamento da mesma pelas causas indicadas no artigo 14.º "Fundamentação, Inadmissibilidade de tratamento e Tratamento", e falta de resolução no prazo de **quinze dias úteis**.

Artigo 15º - Informação aos clientes

A Monty disponibilizará as seguintes informações aos seus clientes em todos os seus escritórios abertos ao público, bem como no seu sítio Web:

- a. A existência de um serviço de apoio ao cliente, com indicação do seu endereço postal e eletrónico.
- b. A obrigação da Monty de **atender e resolver** as queixas e reclamações apresentadas pelos seus clientes, no prazo de **quinze dias úteis** após a sua apresentação ao Serviço de Apoio ao Cliente, ou por correio eletrónico ou perante qualquer outro órgão da entidade.
- c. **Referência ao Serviço de Reclamações da Direção-Geral do Consumidor**, especificando o seu endereço postal e eletrónico. Para poder recorrer ao serviço de reclamações do Direção-Geral do Consumidor e/ou a qualquer outro serviço de reclamações competente, **será necessário esgotar o procedimento prévio de reclamação** junto do Serviço de Atendimento ao Cliente da Monty.
- d. Se tiver decorrido mais de um ano desde que a reclamação foi apresentada à Monty ou ao seu Serviço de Apoio ao Cliente, o consumidor não pode apresentar uma reclamação a Direção-Geral do Consumidor e/ou a qualquer serviço de reclamações competente.
- e. Este regulamento.
- f. Referências aos regulamentos relativos à transparência e à proteção dos clientes nos serviços financeiros.

CAPÍTULO IV. OUTRAS QUESTÕES

Artigo 16º - Relatório anual

1) No primeiro trimestre de cada ano, o Departamento de Atendimento ao Cliente apresentará ao Administrador Único de Monty Global Payments, S.A.U., um relatório explicando o desempenho das suas funções durante o ano anterior, que deverá ter o seguinte conteúdo mínimo

- a. Resumo estatístico das queixas tratadas, com informações sobre o número de queixas,

a admissibilidade e os motivos de rejeição, os fundamentos e as questões levantadas nas queixas, bem como os montantes e as quantias envolvidas.

- b. Resumo das decisões proferidas, indicando se são favoráveis ou desfavoráveis ao requerente.
- c. Critérios gerais contidos nas decisões.
- d. Recomendações ou sugestões decorrentes da sua experiência, com vista a melhor atingir os objectivos que orientam a sua ação.

Pelo menos um resumo do relatório será integrado no relatório anual de Monty.

Artigo 17º - Relações com o Serviço de Reclamações da Direção-Geral do Consumidor

Sé, no prazo de dois meses, apresentada uma reclamação junto do Serviço de Atendimento ao Cliente da Entidade e não obtida resposta satisfatória, recusada a admissão ou indeferido total ou parcialmente o pedido, o cliente pode apresentar a reclamação perante qualquer um dos Comissários para a defesa dos clientes de serviços financeiros ou diretamente perante o Serviço de Reclamações da Direção-Geral do Consumidor e utilizar o livro de reclamações eletrónico, disponível em www.livroreclamacoes.pt.

1. ANEXO I

Qualquer comunicação ou outro pedido pode ser feito por escrito para Monty Global Payments S.A.U. – Sucursal em Portugal

Av. São Miguel, 249, escritório

19 2775-750 Carcavelos, Portugal.

Os clientes também podem apresentar reclamações enviando uma mensagem de correio eletrónico para:

reclamacoes@mgpsa.com