

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO CLIENTI

MONTY GLOBAL PAYMENTS, S.A.U, E.P.

Servizio clienti 26.03.2024 – Versione 4

Indice

CAPITOLO I. DISPOSIZIONI GENERALI	1
Articolo 1. Oggetto.....	1
Articolo 2. Definizioni.....	1
Articolo 3. Adozione del regolamento	1
CAPITOLO II. SERVIZIO CLIENTI	2
Articolo 4. Configurazione	2
Articolo 5. Nomina e revoca	2
Articolo 6. Giurisdizione.....	3
Articolo 7. Obbligo di cooperazione	3
CAPITOLO III. PROCEDURA PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI	3
Articolo 8. Ambito della procedura.....	3
Articolo 9. Invio dei reclami	3
Articolo 10. Scopo, forma, contenuto e termine per la presentazione dei reclami	4
Articolo 11. Accertamento, inammissibilità e trattamento	4
Articolo 12. Comunicazione, contenuto e termine per l'emissione della decisione	6
Articolo 13. Effetti della decisione	6
Articolo 14. Chiusura del procedimento	6
Articolo 15. Informazioni ai clienti.....	6
CAPITOLO IV. ALTRE QUESTIONI.....	7
Articolo 16. Relazione annuale	7
1. ALLEGATO I.....	9

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO CLIENTI

MONTY GLOBAL PAYMENTS, S.A.U., E.P.

CAPITOLO I. DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1. Oggetto

Il presente Regolamento ha lo scopo di disciplinare il Servizio di Assistenza Clienti di Monty Global Payments, S.A.U., E.P.

Articolo 2. Definizioni

Se non espressamente indicato o se non risulta da una diversa interpretazione, nel presente Regolamento, i seguenti termini avranno il significato che qui si stabilisce:

a. Clienti o utenti: Persone fisiche o giuridiche, italiane o straniere, che si qualificano come utenti dei servizi finanziari forniti da Monty.

Il riferimento ai clienti nel presente regolamento si applica anche agli utenti non clienti.

b. Reclami o lamentele: Quelli presentati dai clienti che si riferiscono ai loro interessi e diritti legalmente riconosciuti, siano essi derivanti dai contratti, dalle norme sulla trasparenza e sulla tutela dei clienti o dalle buone pratiche e consuetudini finanziarie, in particolare dal principio di correttezza.

Saranno considerate lamentele quelle che si riferiscono a ritardi, disattenzioni o qualsiasi altro tipo di carenza osservata nella gestione dei servizi finanziari.

Si considerano reclami quelli che rivelano fatti specifici riferiti ad azioni od omissioni che comportano una violazione dei contratti, delle norme sulla trasparenza e sulla tutela dei clienti o delle buone pratiche e degli usi finanziari, e che comportano per la persona che presenta il reclamo un pregiudizio ai suoi interessi o diritti, con l'obiettivo di ottenerne la restituzione.

Nel presente Regolamento le lamentele verranno incluse nei reclami.

c. Monty: Monty Global Payments, S.A.U., E. P.

d. Servizio: il Servizio Clienti (SAC).

Articolo 3. Adozione del regolamento

1. Il presente Regolamento è stato approvato dall'Organo con funzione di supervisione strategica di Monty Global Payments, S.A.U., E.P.

2. Eventuali modifiche ai titolari del Servizio di Assistenza Clienti dovranno essere approvate dall'Organo con funzione di supervisione strategica di Monty Global Payments, S.A.U., E.P. nel rispetto delle disposizioni del presente Regolamento.
3. Le modifiche al presente Regolamento dovranno essere approvate dall'Organo con funzione di supervisione strategica di Monty Global Payments, S.A.U., E.P. nella veste sopra indicata.

CAPITOLO II. SERVIZIO CLIENTI

Articolo 4. Configurazione

1. Il Servizio Assistenza Clienti è un organo interno di Monty, indipendente rispetto alle funzioni aziendali commerciali e operative, creato al fine di risolvere autonomamente ed evitando conflitti di interesse, in conformità al presente Regolamento, i reclami di sua competenza.
2. Il responsabile del Servizio deve essere una persona di buona reputazione commerciale e professionale e possedere conoscenze ed esperienza adeguate per svolgere i propri compiti.
3. Monty adotterà le misure opportune per garantire che le procedure di trasmissione delle informazioni richieste dal Servizio al resto dei servizi dell'organizzazione rispettino i principi di velocità, sicurezza, efficienza e coordinamento.
4. Monty mette a disposizione del Servizio le risorse umane, materiali, tecniche e organizzative adeguate per lo svolgimento delle sue funzioni. In particolare, adotterà le misure necessarie per garantire che il personale ad esso assegnato abbia un'adeguata conoscenza della normativa in materia di trasparenza e tutela dei clienti dei servizi finanziari.
5. Le decisioni del Servizio saranno vincolanti per Monty, ma non per il ricorrente, il quale, se accetta la decisione, non dovrà rinunciare ad alcun diritto o ricorso successivo in difesa dei propri interessi.

Articolo 5. Nomina e revoca

1. Il responsabile del Servizio deve essere una persona di comprovata reputazione commerciale e professionale, con esperienza e competenza adeguate per svolgere i propri compiti in conformità con la normativa vigente.
2. Il responsabile del Servizio è nominato con decisione unilaterale dall'Organo con funzione di supervisione strategica di Monty Global Payments, S.A.U., E.P., a tempo indeterminato, e può essere revocato in qualsiasi momento per accordo dello stesso organo, purché sussista un grave e giustificato motivo.
3. MGP possiede un regolamento SAC della casa madre, comunicato e approvato dal *Banco de España*, e la succursale italiana comunicherà al dipartimento competente della Banca di Italia (Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio – Divisione Verifiche trasparenza e correttezza) la nomina e la cessazione del responsabile del Servizio.
4. Nel caso in cui la carica rimanga vacante per qualsiasi motivo, si procederà alla nomina di un sostituto in conformità alle norme vigenti.

5. La cessazione del titolare del Servizio sarà motivata nel caso in cui questi svolga le proprie mansioni senza la dovuta diligenza, in malafede o senza l'etica che si addice alla sua posizione. In ogni caso, qualora la cessazione del titolare del Servizio sia decisa unilateralmente dall'Organo con funzione di supervisione strategica di Monty Global Payments, S.A.U., E.P., sarà sempre per causa grave e giustificata, al fine di preservarne l'indipendenza.

Non possono essere titolari del Servizio:

- a. Soggetti condannati per fallimento o bancarotta.
- b. Coloro che sono interdetti o sospesi, penalmente o amministrativamente, dall'esercizio di pubbliche funzioni o di incarichi amministrativi e/o direttivi presso enti.
- c. Coloro che hanno precedenti penali per reati di falso, reati contro l'erario, insolvenza punibile, violazione della custodia di documenti, violazione di segreti, riciclaggio di denaro, appropriazione indebita di fondi pubblici, rivelazione di segreti o reati contro il patrimonio.
- d. Coloro che svolgono funzioni direttamente connesse ai servizi commerciali e/o operativi di Monty.

Articolo 6. Giurisdizione

Il Servizio è responsabile della risoluzione di tutti i reclami che rientrano nel campo di applicazione del presente regolamento.

Articolo 7. Obbligo di cooperazione

Tutti i dipartimenti e i servizi di Monty devono fornire al Servizio Clienti qualsiasi informazione richiesta da quest'ultimo in relazione all'esercizio delle sue funzioni.

CAPITOLO III. PROCEDURA PER IL TRATTAMENTO DEI RECLAMI

Articolo 8. Ambito della procedura

La procedura prevista dal presente capitolo si applica a tutti i reclami che rientrano nel campo di applicazione del presente Regolamento.

Articolo 9. Invio dei reclami

Il processo di gestione dei reclami di seguito descritto si attiva ogniqualvolta un cliente provvede a contestare per iscritto una situazione per la quale ritiene di non aver ricevuto un livello di servizio consono rispetto alle sue aspettative.

I clienti possono presentare i loro reclami per iscritto al SAC e/o per via elettronica inviando un'e-mail. L'indirizzo postale e l'indirizzo e-mail sono elencati nell'Allegato I.

In ogni caso, i clienti possono presentare reclami e lamentele in qualsiasi ufficio aperto al pubblico.

Articolo 10. Scopo, forma, contenuto e termine per la presentazione dei reclami

Scopo. I clienti possono rivolgersi al SAC quando ritengono di essere stati vittime di un trattamento scorretto, negligente, non conforme alla legge o alle buone prassi durante il rapporto stabilito con Monty.

Forma e contenuto dei reclami. Il reclamo deve essere presentato per iscritto, su carta o con mezzi informatici, elettronici o telematici, purché questi consentano la lettura, la stampa e la conservazione dei documenti e includano la corrispondente firma elettronica in conformità ai requisiti previsti dalla legge. La procedura viene avviata con la presentazione di un documento in cui si attesti:

- a. Nome, cognome e indirizzo dell'interessato e, se del caso, della persona che lo rappresenta, debitamente accreditata; numero di carta d'identità nazionale per le persone fisiche e dati relativi al registro pubblico per le persone giuridiche.
- b. Motivazione del reclamo, specificando chiaramente le questioni su cui si chiede di pronunciarsi e, se del caso, l'importo del reclamo.
- c. Ufficio o uffici, dipartimento o servizio in cui si sono verificati i fatti oggetto del reclamo.
- d. Che il reclamante non sia a conoscenza del fatto che la questione oggetto del reclamo è in corso di trattamento attraverso procedimenti amministrativi, arbitrali o giudiziari.
- e. Luogo, data e firma.

Il richiedente deve fornire, insieme al documento di cui sopra, le prove documentali in suo possesso su cui si basa la sua richiesta.

Termine. Il termine per la presentazione dei reclami è di cinque anni dalla data in cui si sono verificati gli eventi, sempre rispettando il periodo minimo di due anni dalla data in cui il cliente ne è venuto a conoscenza.

Articolo 11. Accertamento, inammissibilità e trattamento

Se l'identità del richiedente non è sufficientemente accreditata o i fatti oggetto della richiesta non possono essere chiaramente stabiliti, il firmatario è tenuto a completare la documentazione inviata entro **dieci giorni di calendario**, con l'avvertenza che, in caso di mancato adempimento, la richiesta sarà archiviata senza ulteriore trattamento. Il periodo utilizzato dal richiedente per correggere gli errori di cui al paragrafo precedente non sarà incluso nel calcolo del periodo di risoluzione del reclamo. Tuttavia, se dopo la chiusura del procedimento l'interessato fornisce ulteriore documentazione, verrà aperto un nuovo fascicolo, dato che la chiusura del procedimento non implica la rinuncia al diritto invocato, ma solo all'azione avviata in quel momento.

Una volta ricevuto il reclamo, il SAC ne analizzerà il contenuto e, se conforme ai requisiti della presente procedura, sarà ammesso al trattamento e verrà aperto un fascicolo.

Il calcolo del periodo massimo della risoluzione inizierà a decorrere dal momento in cui il reclamo viene presentato al Servizio Clienti o via e-mail o a qualsiasi altro organo della nostra Ente.

Il reclamo o le lamentele devono essere presentati una sola volta dall'interessato e non possono essere ripetuti davanti a diversi organi dell'ente.

I reclami e le lamentele possono essere considerate inammissibili solo nei seguenti casi:

- a. Quando vengono omessi dati essenziali per il trattamento che non possono essere rettificati, compresi i casi in cui non viene specificato il motivo del reclamo.
- b. Quando si pretende che vengano trattati come reclami, ricorsi o azioni diverse la cui conoscenza è di competenza di organi amministrativi, arbitrali o giudiziari, o gli stessi sono in attesa di risoluzione o di contenzioso, o la questione è già stata risolta in tali istanze.
- c. Quando i fatti, le ragioni e la richiesta oggetto dei reclami non si riferiscono a operazioni specifiche, e in particolare:
 - Quelli relativi ai rapporti di lavoro tra "Monty" e i suoi dipendenti.
 - Quelli che si riferiscono a questioni che sono a discrezione di "Monty". Resta inteso che la mancata ammissione al trattamento non riguarderà i reclami formulati per negligenza o ritardo nell'assunzione delle decisioni da parte di Monty.
 - Quelli volti a impedire, ostacolare o ritardare l'esercizio di qualsiasi diritto di Monty nei confronti del cliente, a condizione che vi sia una manifesta intenzione da parte del cliente di farlo.
- d. Quando vengono presentati reclami che ripropongono precedenti reclami già risolti, presentati dallo stesso cliente in relazione agli stessi fatti.

Quando il reclamo è ritenuto irricevibile, l'interessato ne viene informato con una risposta motivata, concedendogli un periodo di **dieci giorni di calendario** per presentare le proprie argomentazioni. Se l'interessato ha risposto ma continuano ad esistere motivi di inammissibilità, la decisione finale adottata viene comunicata all'interessato.

Il Servizio di assistenza clienti può richiedere, nel corso del trattamento del fascicolo, sia al richiedente che ai diversi dipartimenti e servizi dell'istituzione interessata, tutti i dati, i chiarimenti, le relazioni o le prove che si ritengano rilevanti per l'adozione della propria decisione.

Se, a seguito del reclamo, l'istituzione rettifica la propria situazione con il richiedente in modo soddisfacente per quest'ultimo, deve notificarlo all'organismo competente e giustificarlo con prove documentali, a meno che la parte interessata non abbia espressamente rinunciato. In tal caso, il reclamo viene archiviato senza ulteriore trattamento.

Gli interessati possono ritirare le loro richieste in qualsiasi momento. Il ritiro comporta l'immediata cessazione della procedura per quanto riguarda il rapporto con l'interessato.

Articolo 12. Comunicazione, contenuto e termine per l'emissione della decisione

La decisione sarà sempre motivata e conterrà conclusioni chiare sulla richiesta avanzata in ciascun reclamo, sulla base delle clausole contrattuali, delle norme applicabili in materia di trasparenza e tutela del cliente, nonché delle buone pratiche e degli usi finanziari.

La pratica deve essere risolta entro un termine massimo di **quindici giorni lavorativi** dalla ricezione del medesimo reclamo da parte dell'intermediario.

Nei casi in cui, per motivi indipendenti dalla volontà della Società, essa non sia in grado di risolvere il reclamo o la lamentela entro 15 giorni lavorativi, invierà una risposta provvisoria, indicando sia i motivi del ritardo nella risposta sia il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva. In ogni caso, il termine per la ricezione della risposta **definitiva non supererà 35 giornate lavorative**.

La risoluzione deve menzionare espressamente il diritto del richiedente di ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) in caso di disaccordo con l'esito della risoluzione. Il cliente può ricorrere all'ABF al massimo entro 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

Una volta risolto il reclamo entro il termine stabilito, esso sarà notificato alle parti interessate, entro **dieci giorni di calendario** dalla sua data, per iscritto, su carta o con mezzi informatici, elettronici o telematici, purché questi consentano la lettura, la stampa e la conservazione dei documenti e includano la corrispondente firma elettronica secondo i requisiti stabiliti dalla legge, come espressamente indicato dal reclamante e, in mancanza di tale indicazione, con lo stesso mezzo con cui è stato presentato il reclamo.

Articolo 13. Effetti della decisione

Le delibere del SAC saranno vincolanti per Monty, che vi si atterrà, senza pregiudicare i diritti dell'utente ai sensi della legislazione vigente.

Il ricorrente, se rimasto insoddisfatto dall'esito della risoluzione o se il suo reclamo non ha avuto esito entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di Monty Global Payments SAU, EP, ha il diritto di presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Se sono trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario, il cliente non potrà presentare un reclamo ai servizi di reclamo competenti.

Articolo 14. Chiusura del procedimento

Il procedimento di reclamo dinanzi alla SAC si intende concluso nei seguenti casi: con la risoluzione motivata; la rinuncia degli interessati; l'accettazione da parte di Monty, la rinuncia al diritto su cui si fonda il reclamo, l'estinzione convenzionale o l'archiviazione dello stesso per le cause indicate all'art. 11. "Accertamento, inammissibilità e trattamento ", e la mancata risoluzione entro **quindici giorni lavorativi**.

Articolo 15. Informazioni ai clienti

Monty metterà a disposizione dei propri clienti le seguenti informazioni in ogni ufficio aperto al

pubblico e sul proprio sito web:

- a. L'esistenza del Servizio Clienti, con l'indicazione del suo indirizzo di posta ordinaria e della posta elettronica.
- b. L'obbligo di Monty di **occuparsi e risolvere** i reclami e le richieste presentate dai propri clienti, o via e-mail o presso qualsiasi altro organo dell'ente, entro **quindici giorni lavorativi** dalla loro ricezione.
- c. **Riferimento all' Arbitro Bancario Finanziario**, specificandone l'indirizzo¹. Per potersi rivolgere all' ABF e/o a qualsiasi altro servizio reclami competente, sarà **necessario esaurire la precedente procedura di reclamo** con il Servizio Clienti di Monty.
- d. Se sono trascorsi piú di 12 mesi dalla presentazione del reclamo a Monty o al suo Servizio di assistenza clienti, il consumatore non può presentare un reclamo all'ABF e/o a qualsiasi servizio di reclami competente.
- e. Questo regolamento.
- f. Riferimenti alle norme sulla trasparenza e sulla tutela dei clienti nei servizi finanziari.

CAPITOLO IV. ALTRE QUESTIONI

Articolo 16. Relazione annuale

Al fine di monitorare e censire tempestivamente e su base continuativa i reclami pervenuti, Monty Global Payments ha istituito un Registro Reclami nel quale vengono annotati, in ordine cronologico, gli elementi essenziali di ogni lamentela esposta dalla Clientela nonché le misure adottate per risolvere il problema sollevato. Il Registro è in formato elettronico ed è gestito in modo tale da garantire la conservazione delle informazioni e la storicizzazione dei dati contenuti. Il compito di aggiornare il suindicato Registro è affidato al Responsabile Reclami. In particolare, a seguito della ricezione di copia di ogni singolo reclamo, il Responsabile Reclami provvede a censire nel Registro Reclami almeno i seguenti dati / informazioni relativi al reclamo:

- a. Numero progressivo del reclamo;
- b. Data ricezione reclamo;
- c. Cliente;
- d. Numero Pratica;
- e. Oggetto del reclamo.

Entro il primo trimestre di ogni anno, il Servizio Clienti dovrà presentare all'Organo con funzione di supervisione strategica di Monty Global Payments, S.A.U., E.P., una relazione che illustri lo

¹ <https://www.arbitrobancariofinanziario.it/presentare-ricorso/index.html>

svolgimento dell'attività svolta nel corso dell'anno precedente, che conterrà almeno:

- a. Riepilogo statistico dei reclami gestiti, con informazioni sul numero di reclami, sull'ammissibilità e sui motivi del rigetto, sui motivi e sulle questioni sollevate nei reclami, nonché sugli importi e sulle somme coinvolte.
- b. Sintesi delle decisioni prese, con l'indicazione se sono favorevoli o sfavorevoli² al richiedente.
- c. Criteri generali contenuti nelle decisioni.
- d. Raccomandazioni o suggerimenti derivanti dalla sua esperienza, al fine di raggiungere meglio gli obiettivi che informano le sue azioni.

Almeno una sintesi del rapporto sarà integrata nella relazione annuale di Monty.

² “Se il reclamo è ritenuto fondato, la risposta descrive le iniziative che l’istituto si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate; se il reclamo è ritenuto infondato, la risposta contiene un’illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di ricorrere ad altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie”, così come descritto dalla normativa vigente.

1. ALLEGATO I

L'indirizzo postale è il seguente:

SERVIZIO CLIENTI

MONTY GLOBAL PAYMENTS, S.A.U., E.P.

C/ Miguel Ángel 21 7ª CP: 28010- Madrid

I clienti possono anche presentare reclami inviando un'e-mail a:

Italia: reclami@mgpsa.com