

## **REGOLAMENTO PER LA DIFESA DEL CLIENTE DELLA MONTY GLOBAL PAYMENTS, S.A.U. E.P.**

### **CAPITOLO I. DISPOSIZIONI GENERALI**

Articolo 1. Oggetto

Articolo 2. Definizioni

Articolo 3. Approvazione del Regolamento

Articolo 4. Termine per la presentazione dei reclami

Articolo 5. Obbligo di collaborazione

Articolo 6. Informazione ai clienti

### **CAPITOLO II. SERVIZIO DI ASSISTENZA AL CLIENTE**

Articolo 7. Configurazione

Articolo 8. Incompatibilità e ineleggibilità

Articolo 9. Nomina e cessazione

Articolo 10. Competenza

### **CAPITOLO III. PROCEDURA PER L'INOLTRO DEI RECLAMI**

Articolo 11. Portata della procedura

Articolo 12. Invio dei reclami

Articolo 13. Oggetto, forma, contenuto e termine para la presentazione dei reclami

Articolo 14. Correzione, Irricevibilità e Inoltro

Articolo 15. Comunicazione, contenuto e termine per emettere la risoluzione

Articolo 16. Effetto della risoluzione

Articolo 17. Ultimazione della procedura

### **CAPITOLO IV. ALTRI ASPETTI**

Articolo 18. Relazione annuale

Articolo 19. Rapporto con l'Ufficio Reclami dell'Arbitro Bancario Finanziario

### **ALLEGATO I.**

## **CAPITOLO I. DISPOSIZIONI GENERALI**

### **Articolo 1. Oggetto**

Il presente Regolamento ha per oggetto regolare l'Area Assistenza Clienti di Monty Global Payments, S.A.U. Ente di Pagamento.

### **Articolo 2. Definizioni**

Salvo indicazione espressa in contrario o che dal contesto si desuma una diversa interpretazione, i termini sotto elencati hanno nel presente Regolamento il significato di seguito esposto:

**a) Clienti o utenti:** Le persone fisiche o giuridiche, spagnole o straniere, che abbiano la qualità di utente dei servizi finanziari erogati da Monty.

I riferimenti ai clienti contenuti nel presente Regolamento sono estensivi agli utenti non clienti.

**b) Lamentele o reclami:** Quelli presentati dagli utenti riguardanti i loro interessi e diritti legalmente riconosciuti, sia che derivino dai contratti, dalla normativa in materia di trasparenza e tutela della clientela o dalle buone prassi e usi finanziari, in particolare, dal principio di equità.

Verranno considerate lamentele quelle dovute a ritardi, scortesie o qualsiasi altro tipo di condotta in merito al funzionamento dei servizi finanziari.

Verranno considerati reclami quelli riferiti a fatti concreti riguardanti azioni od omissioni che implicino inadempimento dei contratti, della normativa in materia di trasparenza e tutela della clientela o delle buone prassi e usi finanziari, e che presuppongano un danno per gli interessi o i diritti di chi li presenta, con la pretesa di ottenere la relativa restituzione.

I riferimenti del presente Regolamento ai reclami s'intendono anche comprensivi delle lamentele.

**c) Monty:** Monty Global Payments SAU Ente di Pagamento.

**d) Servizio:** Il Servizio Assistenza Clienti (SAC)

### **Articolo 3. Approvazione del Regolamento.**

1. Il presente Regolamento è stato approvato mediante delibera dell'Organo di Amministrazione di Monty.

2. Eventuali variazioni dei titolari del Servizio Assistenza Clienti saranno approvate mediante delibera dell'Organo di Amministrazione di Monty, in ottemperanza a quanto previsto dal presente Regolamento.

3. Le modifiche del presente Regolamento saranno approvate mediante delibera dell'Organo di Amministrazione di Monty.

4. Conformemente a quanto previsto dall'articolo 8.4 del Decreto ECO 734/2004, il presente Regolamento e successive modifiche saranno sottoposti a verifica da parte dell'Arbitro Bancario Finanziario.

#### **Articolo 4. Termine per la presentazione dei reclami**

Il termine per la presentazione dei reclami, a decorrere dalla data in cui il cliente abbia avuto conoscenza dei fatti su cui poggiano, è di due anni.

#### **Articolo 5. Obbligo di collaborazione**

Tutti i dipartimenti e servizi di Monty sono tenuti a fornire al Servizio Assistenza Clienti le informazioni da esso richieste, riguardanti l'esercizio delle loro funzioni.

#### **Articolo 6. Informazione ai clienti**

Monty rende disponibili ai suoi clienti, presso tutte le sue agenzie aperte al pubblico, nonché sul suo sito, le informazioni seguenti:

- a) L'esistenza del Servizio Assistenza Clienti, con indicazione dell'indirizzo postale e di posta elettronica.
- b) L'obbligo da parte di Monty di evadere le lamentele e i reclami presentati dai clienti, entro e non oltre il termine di due mesi a decorrere dalla loro presentazione presso il Servizio Assistenza Clienti, o per posta elettronica o a qualsiasi altro livello all'interno dell'ente.
- c) Riferimento all'Ufficio Reclami dell'Arbitro Bancario Finanziario, specificandone l'indirizzo postale e di posta elettronica, e all'esigenza di esaurire la via del Servizio Assistenza Clienti per potervi presentare le lamentele e i reclami.
- d) Il presente Regolamento.
- e) Riferimenti alla normativa in materia di trasparenza e tutela del cliente dei servizi finanziari.

### **CAPITOLO II. SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI**

#### **Articolo 7. Configurazione**

1. Il Servizio Assistenza Clienti è un organo interno di Monty, indipendente dai servizi commerciali e operativi, in modo che possa risolvere autonomamente i reclami di sua competenza, evitando i conflitti di interesse, in conformità con il presente Regolamento.

2. Il titolare del Servizio dev'essere una persona che possieda i requisiti di onorabilità commerciale e professionale, nonché le conoscenze e l'esperienza necessarie per svolgere le proprie funzioni.

3. Monty è tenuta ad adottare i provvedimenti atti a garantire che le procedure previste per trasmettere in ogni momento le informazioni richieste dal Servizio al resto dei servizi dell'organizzazione adempiano i principi di celerità, sicurezza, efficacia e coordinamento.

4. Monty doterà il Servizio dei mezzi umani, materiali, tecnici e organizzativi adeguati per adempiere le sue funzioni. In particolare, adotterà le azioni necessarie per far sì che il personale ad esso destinato abbia la debita conoscenza della normativa in materia di trasparenza e tutela dei clienti dei servizi finanziari.

5. Le risoluzioni del Servizio non sono vincolanti per il reclamante, ma lo sono invece per l'ente presso cui viene presentato il reclamo.

### **Articolo 8. Incompatibilità e ineleggibilità**

Non possono essere titolari del Servizio:

- a) I soggetti falliti e sottoposti a procedura concorsuale non riabilitati.
- b) Coloro che abbiano riportato condanne che implicino, penalmente o amministrativamente, interdizione o sospensione dai pubblici uffici o dall'amministrazione o direzione di enti.
- c) Coloro che abbiano precedenti penali per reati di falso, contro la Finanza Pubblica, insolvenza punibile, infedeltà nella custodia di documenti, violazione di segreto, riciclaggio di capitali, malversazione a danno dello Stato, rivelazione di segreto o contro la proprietà.
- d) Coloro che svolgano funzioni direttamente connesse con i servizi commerciali od operativi di Monty.

### **Articolo 9. Nomina e cessazione**

1. Il titolare del Servizio viene designato a tempo indefinito mediante delibera dell'Organo di Amministrazione di Monty, e può essere cessato dalla carica in qualsiasi momento giusta delibera dello stesso organo.

2. Monty comunicherà all'opportuno dipartimento dell'Arbitro Bancario Finanziario e al suo Ufficio Reclami la designazione e la cessazione del titolare del Servizio.

3. Qualora la carica sia vacante per una qualsiasi causa, verrà designata la persona che abbia a sostituirla, conformemente alla normativa legale o statutaria in vigore.

4. È motivo di cessazione dalla carica del titolare del Servizio l'esercizio delle sue mansioni senza la debita diligenza, in mala fede, o carente dell'etica richiesta dalla carica stessa. In ogni caso, qualora l'Organo di Amministrazione dell'ente cessi dalla carica il titolare del Servizio mediante

una decisione unilaterale, è sempre tenuto a farlo per una causa grave e giustificata, in modo da preservarne l'indipendenza.

### **Articolo 10. Competenza**

Spetta al Servizio la risoluzione di tutti i reclami rientranti nell'ambito di applicazione del presente Regolamento.

## **CAPITOLO III. PROCEDURA PER L'INOLTRO DEI RECLAMI**

### **Articolo 11. Portata della procedura**

La procedura di cui al presente capitolo è applicabile a tutti i reclami compresi nell'ambito di applicazione del presente Regolamento.

### **Articolo 12. Invio dei reclami**

I clienti possono formulare per iscritto i propri reclami da inviarsi al SAC. Allo stesso modo, i clienti possono fare i reclami via posta elettronica. Indirizzo postale e posta elettronica figurano in dettaglio all'Allegato I.

### **Articolo 13. Oggetto, forma, contenuto e termine per la presentazione dei reclami**

Oggetto. I clienti possono rivolgersi al SAC allorché nei loro rapporti con Monty ritengano di essere stati oggetto di un trattamento scorretto, negligente, non conforme alla Legge o alle buone prassi.

Forma e contenuto dei reclami. Il reclamo dev'essere presentato per iscritto, su supporto cartaceo o tramite mezzi informatici, elettronici o telematici, sempre che questi consentano la lettura, la stampa e la conservazione dei documenti e rechino la necessaria firma elettronica, secondo quanto previsto dalla Legge. La procedura inizia mediante presentazione di un documento su cui figurino:

- a. Nome, cognome e domicilio dell'interessato e, se del caso, della persona che lo rappresenti, debitamente accreditata; numero del documento identificativo della sua nazionalità per le persone fisiche e dati riportati sui registri pubblici per quelle giuridiche.

- b. Motivo del reclamo, specificando chiaramente le questioni sottoposte e da risolvere e, se del caso, la cifra reclamata.
- c. Ufficio o uffici, dipartimento o servizio presso il quale si siano verificati i fatti oggetto del reclamo.
- d. Dichiarazione del reclamante in cui si affermi non essere a conoscenza di un'eventuale procedura amministrativa, arbitrale o giudiziaria cui possa essere sottoposta la materia oggetto del reclamo.
- e. Luogo, data e firma.

Il reclamante è tenuto presentare, unitamente al documento di cui sopra, le prove documentali in suo possesso su cui poggia il reclamo.

Termine. Il termine per la presentazione dei reclami, a decorrere dalla data in cui il cliente abbia avuto conoscenza dei fatti alla base del reclamo, è di due anni.

#### **Articolo 14. Correzione, Irricevibilità e Inoltro**

Qualora l'identità del reclamante non sia sufficientemente accreditata, ovvero i fatti oggetto del reclamo non possano essere chiaramente stabiliti, si chiederà al firmatario di completare, entro e non oltre il termine di dieci giorni solari, la documentazione trasmessa, facendogli presente che altrimenti il reclamo verrà archiviato senza nessun'altra formalità. Il termine a disposizione del reclamante per correggere gli errori, di cui al paragrafo precedente, non rientra nel calcolo di quello previsto per risolvere il reclamo. Tuttavia, qualora successivamente all'archivio della procedura l'interessato presenti degli ulteriori documenti, si provvederà all'apertura di un nuovo dossier, tenuto conto del fatto che l'archivio effettuato non presuppone rinuncia al diritto invocato, bensì unicamente all'azione intrapresa in precedenza.

Una volta ricevuto il reclamo, il SAC ne analizza il contenuto e qualora esso adempia i requisiti della presente procedura, verrà inoltrato, con apertura del relativo dossier.

Il termine massimo per la conclusione della pratica viene calcolato a decorrere dal momento della sua presentazione presso il Servizio Assistenza Clienti, o tramite posta elettronica o presso qualsiasi altro livello dell'ente.

L'interessato deve presentare la lamentela, o il reclamo, un'unica volta, non potendo esserne richiesta la reiterazione presso diversi organi dell'ente.

L'inoltro delle lamentele e dei reclami può essere rifiutato soltanto nei seguenti casi:

- a. Allorché vengano omessi dei dati essenziali per l'inoltro non risolvibili, compresi i casi in cui non sia concretizzato il motivo del reclamo.
- b. Allorché si cerchino di inoltrare, come fossero un reclamo, ricorsi ovvero azioni diverse di competenza di organi amministrativi, arbitrali o giudiziari, ovvero tale reclamo sia in corso di risoluzione o di litigio, o la contestazione sia già stata risolta a quei livelli.

- c. Allorché i fatti, i motivi e la richiesta in cui si concretizzano le questioni oggetto del reclamo non facciano riferimento a operazioni concrete e, in particolare:
- Quelle relative ai rapporti di lavoro tra “Monty” e i suoi dipendenti.
  - Quelle relative a questioni che “Monty” abbia la facoltà di decidere a suo insindacabile giudizio. Rimane inteso che l’irricevibilità non interessa le lamentele formulate per negligenza o ritardo nella presa di decisioni da parte di Monty.
  - Quelle rivolte a impedire, ostacolare o ritardare l’esercizio di qualsiasi diritto di “Monty” a fronte del cliente, sempre che vi sia un’intenzionalità palese in tal senso da parte del medesimo.
- d. Allorché i reclami siano reiterativi di altri precedenti già risolti, presentati dallo stesso cliente con riguardo agli stessi fatti.
- e. Allorché sia trascorso il termine per la presentazione di reclami di cui all’articolo 13.

Durante l’inoltro dei dossier, per poter prendere la propria decisione il Servizio Assistenza ai Clienti potrà chiedere, sia al reclamante sia ai diversi dipartimenti e servizi dell’ente interessato, tutti i dati, i chiarimenti, le relazioni o gli elementi probatori che ritenga utili e convenienti.

Qualora a fronte del reclamo l’ente rettifichi la propria posizione con riguardo al reclamante a sua piena soddisfazione, è tenuto a comunicarlo a chi di competenza e a giustificare tale decisione con gli opportuni documenti, salvo che l’interessato rinunci espressamente. In tal caso, si provvede all’archivio del reclamo senza ulteriori formalità.

Gli interessati possono desistere dai loro reclami in qualsiasi momento. La loro rinuncia implica la fine immediata della procedura in merito al rapporto con l’interessato.

### **Articolo 15. Comunicazione, contenuto e termine per emettere la risoluzione**

Il dossier dev’essere concluso, mediante risoluzione, entro e non oltre il termine massimo di due mesi a decorrere dalla presentazione del reclamo presso il Servizio Assistenza Clienti, oppure via posta elettronica o presso qualsiasi altro livello dell’ente.

La risoluzione dev’essere sempre motivata e contenere delle conclusioni chiare circa la richiesta del reclamo, conformemente alle clausole contrattuali, alle norme di trasparenza e tutela della clientela applicabili, nonché alle buone prassi e usi finanziari.

Qualora la risoluzione si allontani dai criteri esposti in altri dossier simili risolti in precedenza, è necessario spiegare le ragioni che lo giustificano.

La risoluzione deve riportare espressamente il diritto del reclamante a far

ricorso al Servizio Reclami dell'Arbitro Bancario Finanziario, qualora esso non sia d'accordo con l'esito di detta risoluzione.

La risoluzione dev'essere notificata agli interessati entro e non oltre dieci giorni solari a decorrere dalla sua data di emissione, per iscritto, su supporto cartaceo o tramite mezzi informatici, elettronici o telematici, sempre che essi consentano la lettura, la stampa e la conservazione dei documenti e siano muniti della relativa firma elettronica, in conformità a quanto previsto dalla Legge, secondo le istruzioni espresse del reclamante e, in mancanza di tale indicazione, tramite lo stesso mezzo con cui sia stato presentato il reclamo.

Qualora il reclamo si ritenga irricevibile, lo si comunicherà mediante decisione motivata all'interessato, il quale potrà presentare le proprie allegazioni entro un termine di dieci giorni solari. Se, dopo aver ricevuto la risposta dell'interessato, le cause di irricevibilità si mantengono inalterate, gli verrà trasmessa la decisione finale adottata.

### **Articolo 16. Effetto della risoluzione**

Le risoluzioni del SAC sono vincolanti per Monty, che è tenuta ad adempierle, fermi restando i diritti riconosciuti all'utente dalla legislazione in vigore.

Le risoluzioni emesse dal SAC, o la mancanza di risoluzione da parte dello stesso entro il termine di due mesi, esauriscono la via preventiva necessaria per far ricorso al Servizio Reclami dell'Arbitro Bancario Finanziario, ferme restando le competenze delle autorità statali, regionali o comunali responsabili della tutela dei consumatori.

### **Articolo 17. Ultimazione della procedura**

La procedura del reclamo dinanzi al SAC si conclude mediante risoluzione motivata, rinuncia degli interessati, accettazione da parte di Monty, rinuncia al diritto alla base della pretesa, conclusione convenzionale o archivio del reclamo per le cause di cui all'Articolo 14. "Correzione, Irricevibilità e Inoltro", nonché in mancanza di risoluzione entro il termine di due mesi.

## **CAPITOLO IV. ALTRI ASPETTI**

### **Articolo 18. Relazione annuale**

1. Entro il primo trimestre di ogni anno, il Servizio Assistenza Clienti è tenuto a presentare all'Organo di Amministrazione di Monty una relazione esplicativa sullo svolgimento della sua attività durante l'esercizio precedente, coi contenuti minimi di seguito esposti:

- a) Riassunto statistico dei reclami risolti, informazioni sul loro numero, inoltro e cause di irricevibilità, motivi e questioni poste dai reclami, montanti e cifre coinvolte.
- b) Riassunto delle decisioni emesse, con indicazione del carattere favorevole o sfavorevole per il reclamante.
- c) Criteri generali contenuti nelle decisioni.
- d) Raccomandazioni o suggerimenti derivatisi dall'esperienza del



Servizio stesso, allo scopo di ottenere dei migliori risultati in merito alla propria attività.

2. Alla nota integrativa annuale di Monty dev'essere accluso almeno un riassunto della relazione.

**Articolo 19. Rapporto con il Servizio Reclami dell'Arbitro Bancario Finanziario**

Spetta all'Organo di Amministrazione di Monty, o alla persona da esso designata, nei termini da esso stesso stabiliti, ai sensi di quanto previsto dal suo Regolamento, evadere le richieste eventualmente effettuate a Monty dal Servizio Reclami dell'Arbitro Bancario Finanziario nell'espletamento delle sue funzioni.

## **ALLEGATO I**

I clienti possono presentare i loro reclami mediante comunicazione per iscritto da rivolgere al SAC. L'indirizzo postale per l'invio è quello di seguito esposto:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL  
CLIENTE MONTY GLOBAL  
PAYMENTS, S.A.U E.P.  
Calle Miguel Ángel, 21. Planta 7.  
28010- Madrid

Allo stesso modo, i clienti possono fare i loro reclami inviando una mail a:

[reclami@mgpsa.com](mailto:reclami@mgpsa.com)