

REGULAMENTO RELATIVO À DEFESA DO CLIENTE DA MONTY GLOBAL PAYMENTS, S.A.U. E.P.

CAPÍTULO I. DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1. Objeto

Artigo 2. Definições

Artigo 3. Aprovação do Regulamento

Artigo 4. Prazo para apresentação das reclamações

Artigo 5. Dever de colaboração

Artigo 6. Informação aos clientes

CAPÍTULO II. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Artigo 7. Disposição

Artigo 8. Incompatibilidade e

inelegibilidade Artigo 9. Nomeação e
demissão

Artigo 10. Competência

CAPÍTULO III. PROCESSO PARA A REGULARIZAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

Artigo 11. Âmbito de aplicação do
processo Artigo 12. Envio das
reclamações

Artigo 13. Objeto, forma, conteúdo e prazo para a apresentação das
reclamações

Artigo 14. Retificação, inadmissibilidade de tratamento e regularização

Artigo 15. Comunicação, conteúdo e prazo para emitir a resolução

Artigo 16. Efeitos da resolução

Artigo 17. Conclusão do processo

CAPÍTULO IV. OUTROS ASPETOS

Artigo 18. Relatório anual

Artigo 19. Relação com o Serviço de Reclamações do Banco de Espanha

ANEXO I.

CAPÍTULO I. DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1. Objeto

O presente Regulamento tem por objeto regular o Serviço de Atendimento ao Cliente da Monty Global Payments, S.A.U., Instituição de Pagamento.

Artigo 2. Definições

Salvo expressamente indicado em contrário ou que do seu contexto seja revelada outra interpretação, os seguintes termos têm no presente Regulamento o significado definido a seguir:

a) Clientes ou utilizadores: As pessoas singulares ou coletivas, espanholas ou estrangeiras, que reúnem as condições de utilizadoras dos serviços financeiros prestados pela Monty.

As referências aos clientes constantes do presente Regulamento também se entendem como aplicáveis aos utilizadores não clientes.

b) Queixas ou reclamações: As apresentadas pelos utilizadores referentes aos seus interesses e direitos legalmente reconhecidos, que já derivem dos contratos, das normas de transparência e proteção dos clientes ou das boas práticas e utilização financeira, em particular, do princípio da equidade.

Serão tidas em consideração as queixas referentes a atraso, negligência ou qualquer outro tipo de ato observado no funcionamento dos serviços financeiros.

Serão tidas em consideração as reclamações que revelem factos concretos referentes a atos ou omissões que suponham o incumprimento dos contratos, das normas de transparência e proteção dos clientes ou das boas práticas e utilização financeira, e que impliquem para quem as formula um prejuízo para os seus interesses ou direitos, com a pretensão de obter a sua restituição.

As referências do presente Regulamento às reclamações também se compreendem para as queixas.

c) Monty: Monty Global Payments SAU Instituição de Pagamento.

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

Artigo 3. Aprovação do Regulamento

1. O presente Regulamento foi aprovado por acordo do Conselho de Administração da Monty.

2. As eventuais variações dos titulares do Serviço de Atendimento ao Cliente serão aprovadas por acordo do Conselho de Administração da Monty, estando sujeitas ao estabelecido no presente Regulamento.

3. As alterações do presente Regulamento serão aprovadas por acordo do Conselho de Administração da Monty.

4. Em conformidade com o estabelecido no artigo 8.4 da Lei ECO 734/2004, o presente regulamento assim como as suas alterações posteriores, serão submetidos a uma verificação por parte do Banco de Espanha.

Artigo 4. Prazo para apresentação das reclamações

O prazo para a apresentação das reclamações, a contar da data em que o cliente tomou conhecimento dos factos que as fundamentaram, será de dois anos.

Artigo 5. Dever de colaboração

Todos os departamentos e serviços da Monty deverão disponibilizar ao Serviço de Atendimento ao Cliente quaisquer informações que este solicite, relacionadas com o exercício das suas funções.

Artigo 6. Informação aos clientes

A Monty colocará à disposição dos seus clientes, em todo e qualquer agente aberto ao público, assim como na sua página Web, as informações seguintes:

- a) A existência do Serviço de Atendimento ao Cliente, com indicação do seu endereço postal e eletrónico.
- b) A obrigação por parte da Monty de atender e resolver as queixas e reclamações apresentadas pelos seus clientes, no prazo de dois meses a partir da sua apresentação no Serviço de Atendimento ao Cliente, ou por correio eletrónico ou junto de qualquer outra instância da instituição.
- c) A referência ao Serviço de Reclamações do Banco de Espanha, especificando o seu endereço postal e eletrónico, e utilizar sempre que necessário o Serviço de Atendimento ao Cliente para poder formular as queixas e reclamações junto do mesmo.
- d) O presente Regulamento.
- e) As referências às normas de transparência e proteção dos clientes de serviços financeiros.

CAPÍTULO II. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Artigo 7. Disposição

1. O Serviço de Atendimento ao Cliente é um órgão interno da Monty, à parte dos serviços comerciais e operacionais, com a finalidade de resolver de maneira autónoma e evitando os conflitos de interesses, em conformidade com o presente Regulamento, as reclamações da sua competência.

2. O diretor do Serviço deverá ser uma pessoa com idoneidade comercial e profissional, e conhecimento e experiência adequados para exercer as suas funções.
3. A Monty adotará as medidas que julgar oportunas para garantir que os processos previstos para a transmissão da informação exigida, a qualquer momento, pelo Serviço aos restantes serviços da organização correspondam aos princípios de rapidez, segurança, eficácia e coordenação.
4. A Monty dotará o Serviço dos meios humanos, materiais, técnicos e organizacionais adequados para o cumprimento das suas funções. Em particular, adotará as ações necessárias para que o pessoal afeto ao mesmo disponha de conhecimentos adequados das normas sobre transparência e proteção dos clientes de serviços financeiros.
5. As resoluções do Serviço não serão vinculativas para o reclamante, mas sim para a entidade reclamada.

Artigo 8. Incompatibilidade e inelegibilidade

Não poderão ser diretores do Serviço:

- a) Os falidos e insolventes inabilitados.
- b) Quem se encontre criminal ou administrativamente inabilitado ou suspenso para exercer cargos públicos ou de administração ou direção de instituições.
- c) Quem tenha antecedentes criminais por delitos de falsificação, contra a Autoridade Tributária, insolvência punível, crime de infidelidade contra o património, violação de segredo, branqueamento de capitais, peculato, revelação de segredo ou contra a propriedade.
- d) Quem desempenhar funções diretamente relacionadas com os serviços comerciais ou operacionais da Monty.

Artigo 9. Nomeação e demissão

1. O diretor do Serviço será nomeado por acordo do Conselho de Administração da Monty, por prazo indefinido, e poderá ser demitido a qualquer momento por acordo do mesmo Conselho.
2. A nomeação e demissão do diretor do Serviço serão comunicadas pela Monty ao departamento pertinente do Banco de Espanha e ao seu Serviço de Reclamações.
3. Quando o lugar de diretor estiver vago por qualquer causa, nomear-se-á a pessoa que o substitua, em conformidade com a norma jurídica ou regulamentar em vigor.
4. Será motivo de demissão do diretor do Serviço, o facto de este exercer as suas funções sem a devida diligência, com má-fé, ou sem ética de acordo com o seu cargo. Em qualquer caso, se a demissão do diretor do Serviço for decidida unilateralmente por parte do Conselho de Administração da

instituição será sempre por causa grave e justificada, para preservar assim a sua independência.

Artigo 10. Competência

Incumbe ao Serviço a resolução de todas as reclamações incluídas no âmbito de aplicação do presente Regulamento.

CAPÍTULO III. PROCESSO PARA A REGULARIZAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

Artigo 11. Âmbito de aplicação do processo

O processo previsto no presente Capítulo aplicar-se-á a todas as reclamações incluídas no âmbito de aplicação do presente Regulamento.

Artigo 12. Envio das reclamações

Os clientes poderão formular as suas reclamações por escrito e enviá-las ao SAC.

Igualmente, os clientes poderão formular as suas reclamações enviando uma mensagem por correio eletrónico.

Os endereços postal e eletrónico para o envio das reclamações estão indicados no Anexo I.

Artigo 13. Objeto, forma, conteúdo e prazo para a apresentação das reclamações

Objeto. Os clientes poderão dirigir-se ao SAC quando considerarem que nas suas relações com a Monty tenham recebido um tratamento incorreto, negligente, não conforme ao Direito ou às boas práticas.

Forma e conteúdo das reclamações. A reclamação deverá ser apresentada por escrito, em suporte de papel ou por meios informáticos, eletrónicos ou telemáticos, sempre que estes permitam a leitura, a impressão e a conservação dos documentos e incluam a assinatura eletrónica correspondente, em conformidade com as exigências previstas na lei. O processo começa com a apresentação de um documento no qual deve constar:

- a. Nome, apelidos e domicílio da parte interessada e, se for caso disso, da pessoa que a represente, devidamente certificada; número do documento nacional de identidade para as pessoas singulares e dados referentes ao registo público para as pessoas coletivas.

- b. Motivo da reclamação, especificando claramente as questões sobre as quais é solicitada uma resposta e, se for caso disso, a quantia reclamada.
- c. Gabinete ou gabinetes, departamento ou serviço onde foram produzidos os factos objeto da reclamação.
- d. Que o reclamante não tem conhecimento de que o assunto da reclamação é objeto de um procedimento administrativo, arbitral ou judicial.
- e. Local, data e assinatura.

O reclamante deverá anexar, juntamente com o documento anterior, os documentos comprovativos que tem na sua posse e nos quais fundamenta a sua reclamação.

Prazo. O prazo para a apresentação das reclamações, a contar da data em que o cliente tomou conhecimento dos factos que as fundamentaram, será de dois anos.

Artigo 14. Retificação, inadmissibilidade de tratamento e regularização

Se o reclamante não fizer prova suficiente da sua identidade, ou não for possível estabelecer com clareza os factos objeto da reclamação, solicitar-se-á ao signatário que complete a documentação entregue no prazo de dez dias úteis, com a advertência de que se não o fizer, a reclamação será arquivada sem tratamento adicional. O prazo utilizado pelo reclamante para retificar os erros, a que se refere o parágrafo anterior, não será incluído no cálculo do prazo para resolver a reclamação. Não obstante, se a parte interessada anexar documentação após a reclamação ter sido arquivada, proceder-se-á à reabertura de um novo processo, sempre que o dito arquivamento não suponha a renúncia ao direito invocado, bastando apenas a ação que naquele momento foi iniciada.

Uma vez recebida a reclamação, o SAC analisará o seu conteúdo e, se cumprir os requisitos do presente procedimento, será admitida para tratamento, procedendo-se à reabertura do processo.

O cálculo do prazo máximo de expiração começará a contar a partir da apresentação da reclamação ao Serviço de Atendimento ao Cliente, por correio eletrónico ou junto de qualquer outra instância da instituição.

A queixa ou reclamação será apresentada apenas uma vez pela parte interessada, sem que seja possível exigir a sua repetição junto dos diferentes Conselhos da instituição.

Apenas é possível rejeitar a admissibilidade de tratamento das queixas e reclamações nos casos seguintes:

- a. Quando são omissos dados importantes para a regularização e a retificação de uma reclamação, inclusive quando se supõe que o motivo da reclamação não é apurado.
- b. Quando se pretendam tratar, como reclamação, recursos ou ações distintos cujo conhecimento seja da competência das autoridades administrativas, arbitrais ou judiciais, ou os mesmos estejam

pendentes de resolução ou litígio, ou o assunto tenha sido resolvido nessas instâncias.

- c. Quando os factos, os motivos e as solicitações apurados nas questões objeto da reclamação não se refiram a operações concretas e, em particular:
- As referentes às relações de origem laboral entre a "Monty" e os seus colaboradores.
 - As referentes às questões que se encontrem sob o poder de decisão da "Monty". Devendo entender-se que a falta de admissibilidade de tratamento não afetará as queixas formuladas por negligência ou adiamento na tomada de decisões por parte da Monty.
 - As dirigidas a impedir, dificultar ou adiar o exercício de qualquer direito da "Monty" face ao cliente, sempre que haja intenção manifesta por parte do mesmo nesse sentido.
- d. Quando as reclamações formuladas sejam repetições de outras anteriores já resolvidas, apresentadas pelo mesmo cliente em relação aos mesmos factos.
- e. Quando o prazo para a apresentação de reclamações estabelecido no Artigo 13 tenha expirado.

O Serviço de Atendimento ao Cliente poderá recolher ao longo do tratamento dos processos, quer do reclamante, quer dos diferentes departamentos e serviços da instituição lesada, todos os dados, esclarecimentos, relatórios ou elementos de prova que considere pertinentes para tomar uma decisão.

Se, face à reclamação, a instituição retifica a sua situação com o reclamante para satisfação deste, deverá comunicá-lo à instância competente e justificá-lo por documento, salvo se existir desistência expressa da parte interessada. Em tais casos, proceder-se-á ao arquivamento da reclamação sem tratamento adicional.

As partes interessadas poderão desistir das suas reclamações a qualquer momento. A desistência dará lugar à conclusão imediata do processo no que toca à relação com a parte interessada.

Artigo 15. Comunicação, conteúdo e prazo para emitir a resolução

O processo deverá ser concluído, por resolução, no prazo máximo de dois meses, a partir da apresentação da reclamação ao Serviço de Atendimento ao Cliente, por correio eletrónico ou junto de qualquer outra instância da instituição.

A resolução deverá ser sempre fundamentada e incluir certas conclusões claras sobre a solicitação apresentada em cada reclamação, baseando-se nas

cláusulas contratuais, nas normas aplicáveis de transparência e proteção dos clientes, assim como nas boas práticas e utilização financeira.

Caso a reclamação se afaste dos critérios manifestados em processos anteriores semelhantes, deverão ser explicados os motivos que o justifiquem.

A resolução deverá mencionar expressamente o direito que assiste ao reclamante para, no caso de inconformidade com o resultado da resposta, recorrer ao Serviço de Reclamações do Banco de Espanha.

A resolução será enviada por notificação às partes interessadas, no prazo de dez dias úteis a contar da sua data, por escrito, em suporte de papel ou por meios informáticos, eletrónicos ou telemáticos, sempre que estes permitam a leitura, a impressão e a conservação dos documentos e incluam a assinatura eletrónica correspondente em conformidade com as exigências previstas na lei, de acordo com o que o reclamante tenha designado expressamente e, na falta de tal indicação, através do mesmo meio que o da apresentação da reclamação.

Quando se entender a inadmissibilidade de tratamento da reclamação, tal será revelado à parte interessada por decisão fundamentada, concedendo-lhe um prazo de dez dias úteis para apresentar as suas alegações. Quando a parte interessada tiver contestado e forem mantidas as causas de inadmissibilidade, ser-lhe-á comunicada a tomada de decisão final.

Artigo 16. Efeitos da resolução

As resoluções do SAC serão vinculativas para a Monty, a qual deverá proceder ao seu cumprimento, sem prejuízo dos direitos que a legislação em vigor reconhece ao utilizador.

As resoluções emitidas pelo SAC, ou a falta de resolução pelo próprio Serviço no prazo de dois meses, utilizarão sempre que necessário a via anterior para recorrer ao Serviço de Reclamações do Banco de Espanha, sem prejuízo das competências das autoridades responsáveis pela proteção dos consumidores estatais, autónomos ou municipais.

Artigo 17. Conclusão do processo

O processo de reclamação junto do SAC dar-se-á por concluído por resolução fundamentada, desistência das partes interessadas, aceitação de uma decisão pela parte da Monty, renúncia ao direito no qual se fundamenta a pretensão, conclusão convencional ou arquivamento da mesma pelas causas indicadas no Artigo 14. "Retificação, inadmissibilidade de tratamento e regularização", e falta de resolução no prazo de dois meses.

CAPÍTULO IV. OUTROS ASPETOS

Artigo 18. Relatório anual

1. No primeiro trimestre de cada ano, o Serviço de Atendimento ao Cliente apresentará ao Conselho de Administração da Monty um relatório

explicativo do desenvolvimento da sua função durante o exercício anterior, do qual deverá constar, pelo menos, o seguinte:

- a) Resumo estatístico das reclamações atendidas, com informação sobre o seu número, admissibilidade de tratamento, e motivos de inadmissibilidade, razões e questões apresentadas nas reclamações, e quantias e importâncias em causa.
- b) Resumo das ditas decisões, com indicação do carácter favorável ou desfavorável para o reclamante.
- c) Critérios gerais incluídos nas decisões.
- d) Recomendações ou sugestões derivadas da sua experiência, com vista a uma melhor consecução dos fins informativos do seu ato.

2. Será incluído, pelo menos, um resumo do relatório no relatório anual da Monty.

Artigo 19. Relação com o Serviço de Reclamações do Banco de Espanha

Os pedidos que o Serviço de Reclamações do Banco de Espanha possa efetuar no exercício das suas funções à Monty, serão atendidos por intermédio do Conselho de Administração da Monty, ou da pessoa nomeada por este, nos prazos que aquele determine, em conformidade com o estabelecido no seu regulamento.

ANEXO I

Os clientes poderão formular as suas reclamações por escrito e enviá-las ao SAC.
O endereço postal para o seu envio é o seguinte:

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO
CLIENTE MONTY GLOBAL PAYMENTS,
S.A.U E.P.
Calle Miguel Ángel, 21. Planta 7.
28010- Madrid

Igualmente, os clientes poderão formular as suas reclamações enviando uma
mensagem por correio eletrónico para:
reclamaciones@mgpsa.com