

**REGULAMENTO PARA O SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO
CLIENTE DA CURRENCIES DIRECT SPAIN, E.D.E., S.L.**

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	4
SEÇÃO I	4
DISPOSIÇÕES GERAIS	4
1. Objetivo	4
2. Definições	4
SEÇÃO II	5
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)	5
3. Estrutura, composição e funções	5
4. Gestor do SAC	5
5. Nomeação	6
6. Prazo	6
7. Causa de incompatibilidade	6
8. Conflitos de interesse	7
9. Dever de cooperação	7
SEÇÃO III	7
PROCEDIMENTO PARA RESOLUÇÃO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES	7
10. Prazo para apresentação e resolução	7
11. Apresentação de queixas e reclamações	7
12. Aceitação da queixa e reclamação	8
13. Investigação das queixas e reclamações	9
14. Resposta	9
15. Aceitação e revogação	10
16. Apresentação de reclamações ao Banco da Espanha ou outra autoridade de supervisão	10

17. Registro de queixas e reclamações	10
SEÇÃO IV	10
OUTRAS DISPOSIÇÕES	10
18. Relacionamento entre a Empresa e o Banco da Espanha.....	10
19. Informação pública.....	11
20. Relatórios anuais	11
21. Validade da regulamentação e outras alterações	11

INTRODUÇÃO

Despacho ECO 734/2004, de 11 de março, relativo aos serviços e departamentos de atendimento ao cliente das instituições financeiras e ombudsman do cliente (*Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras*, (the “**Ordem**”)) estabelece que as entidades serão obrigadas a avaliar e resolver as queixas e reclamações que os seus clientes apresentem sobre os seus interesses e direitos legalmente reconhecidos. Para o efeito, as entidades devem ter um serviço ou departamento de atendimento especializado e de regulamento que governa a sua atividade.

Este documento estabelece a política e os procedimentos que regem e regulam a atividade do Serviço de Atendimento ao Cliente (o “**SAC**”) da Currencies Direct Spain, E.D.E., S.L. (a “**Empresa**”), bem como quaisquer outras políticas e procedimentos para receber e resolver queixas e reclamações apresentadas pelos seus clientes, de acordo com o disposto na “Ordem” (o “**Regulamento**”).

Os detalhes de contato da Empresa para esses fins estão sempre contidos na página da Web da Empresa.

SECÃO I DISPOSIÇÕES GERAIS

1. Propósito

O objetivo deste Regulamento é regular o direito dos clientes da Empresa, de ter as suas queixas e reclamações (em relação aos seus interesses e direitos legalmente reconhecidos) ouvidas e resolvidas bem como os meios, órgãos e procedimentos que a Empresa tem implementado para assegurar o exercício efetivo desses direitos e interesses, nos termos da Ordem e da legislação aplicável.

2. Definições

Para efeitos do presente regulamento, e salvo indicação expressa em contrário, os termos indicados abaixo têm os seguintes significados:

“**cliente**”: todas as pessoas físicas ou jurídicas, portuguesas ou estrangeiras, que tenham a condição de usuárias dos serviços financeiros prestados pela Empresa, seja em seu próprio nome ou por meio de um procurador devidamente nomeado,

“**Queixa**”: todas as ações que evidenciem atrasos, negligência ou outros tipos de atividades deficientes que possam ser observadas durante a prestação dos serviços da Empresa,
e

“**Reclamação**”: todas as ações que, com o objetivo de restaurar um direito ou interesse, alertam para fatos específicos vinculados a ações ou omissões da Empresa que resultem em danos aos interesses ou direitos do reclamante e que possam resultar das alegadas violações dos regulamentos aplicáveis.

SEÇÃO II

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

3. Estrutura, composição e funções

O SAC será composto por um Responsável do SAC (o "**Gestor**") e o pessoal auxiliar que a Empresa julgar conveniente a qualquer momento, em função das necessidades e do volume de atividade do SAC.

O SAC será independente do resto das unidades e divisões comerciais e operacionais da Empresa e, no desempenho das suas funções, tomará as suas próprias decisões de forma autónoma.

A Empresa assegurará que o Gestor e o SAC disponham de recursos humanos, materiais, técnicos e organizacionais adequados para o desempenho das suas funções.

O Gestor desempenhará as seguintes funções:

- a. ouvir e resolver todas as queixas e reclamações que venham a ser devidamente apresentadas pelos clientes de acordo com a Seção III deste Regulamento.
- b. aconselhar e responsabilizar-se pelo cumprimento na Empresa das obrigações decorrentes dos regulamentos de transparência e proteção financeira ao cliente, pelas melhores práticas bancárias e financeiras e pela preparação de propostas e relatórios sobre essas questões, por sua própria iniciativa ou a pedido.
- c. zelar pelo cumprimento dos deveres de informação previstos no artigo 9º da Ordem.
- d. responder a queixas e reclamações enviadas ao departamento de reclamações da Empresa.
- e. elaborar o relatório anual sobre o desempenho das funções do departamento de SAC de acordo com o disposto no artigo 17 da Ordem.

4. Gestor do SAC

O Gestor desempenhará as seguintes funções:

- a. ouvir e resolver todas as queixas e reclamações que venham a ser devidamente apresentadas pelos clientes nos termos deste Regulamento;
- b. supervisionar o fluxo de informações entre as unidades comerciais e o SAC, quando o cliente fizer uma queixa ou reclamação;
- c. analisar continuamente o tipo e a natureza das queixas e reclamações recebidas, bem como fazer recomendações no sentido de melhorar o relacionamento entre os clientes e a Empresa;
- d. monitorisar o processo de gestão de queixas e reclamações para garantir que sejam geridas de acordo com os requisitos legais em vigor;
- e. receber as comunicações correspondentes do Banco da Espanha ("**BoS**") sobre reclamações de clientes, bem como emitir comunicações para o BoS, e;
- f. reportar ao órgão de administração da Empresa e a quaisquer outros órgãos que considere relevantes sobre as queixas e reclamações recebidas e, mais especificamente, elaborar o relatório anual de desempenho do SAC.

5. Nomeação

O Gestor será nomeado pelo Conselho de Administração da Empresa e terá a formação adequada, bem como o pleno conhecimento das funções que desempenha. Os seguintes requisitos devem ser cumpridos a fim de ser nomeado como o Gestor:

- a. boa situação comercial e profissional, isto é, que a pessoa cumpra os regulamentos societários, comerciais e econômicos, bem como as boas práticas comerciais e financeiras,
- b. conhecimento e experiência adequados, ou seja, que a pessoa teve a formação necessário ou ocupou cargos relacionados à atividade financeira, e
- c. ausência de conflito de interesses nos termos da Cláusula 8ª deste Regulamento.

A Empresa notificará o BoS e seu Departamento de Reclamações (el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones) da pessoa nomeada como Gestor do SAC a qualquer momento, de acordo com os regulamentos aplicáveis.

6. Prazo

O mandato para o qual o Gestor é nomeado é de um ano, automaticamente prorrogado anualmente, salvo indicação ao contrário da Empresa.

Não obstante o acima, o Conselho de Administração da Empresa poderá destituir o Gestor, desde que haja causa séria e justificada e, em qualquer caso, nas seguintes circunstâncias:

- a. ela / ele já não cumpre os requisitos relativos à sua elegibilidade,
- b. morte ou incapacidade superveniente,
- c. tendo sido considerado culpado de uma ofensa criminal por decisão final de tribunal
- d. pedido de demissão
- e. demissão por negligência no desempenho de suas funções, ou
- f. qualquer outra causa que possa afetar o Gestor a realizar as funções exigidas, quando tiver sido esclarecido pelo Conselho de Administração da Empresa.

Em qualquer uma das circunstâncias acima mencionadas, outro indivíduo será nomeado como Gestor.

7. Causas de incompatibilidade

As seguintes pessoas não podem ser nomeadas como Gestor, nem podem desempenhar as funções de Gestor:

- a) qualquer pessoa desqualificada nos termos da Lei 22/2003, de 9 de Julho, da Falência, enquanto o período de inibição ainda estiver em vigor,
- b) qualquer pessoa que tenha sido condenada por crimes de, entre outros, falsificação, fraude fiscal, insolvência punível, lavagem de dinheiro ou apropriação indébita, ou
- c) qualquer pessoa inabilitada ou suspensa de cargos públicos, administrativos ou corporativos, em processo penal ou administrativo.

8. Conflitos de interesse

Quando o Gestor enfrenta um conflito de interesses em relação a uma queixa ou reclamação, seja porque o afeta diretamente ou seus parentes de sangue ou afinidade até o terceiro grau, ou quaisquer outras pessoas com quem mantém ou pode ter mantido relacionamento próximo, deve informar imediatamente o Conselho de Administração da Empresa.

Nesses casos, o Gestor deve abster-se de participar do processamento e resolução da queixa ou reclamação.

9. Dever de cooperação

A Empresa adotará todas as medidas necessárias para assegurar o bom funcionamento do SAC. Em particular, a Empresa zelar por que todos os departamentos cumpram a obrigação de fornecer ao SAC todas as informações necessárias para o bom desempenho das suas funções e, em todos os casos, as informações que o SAC possa solicitar a qualquer altura.

SEÇÃO III PROCEDIMENTO PARA RESOLUÇÃO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

10. Prazo para envio e resolução

Os clientes devem apresentar as suas queixas e reclamações no prazo máximo de dois anos a partir da data em que tomaram conhecimento dos factos que deram origem à queixa ou reclamação.

O prazo para resolver as queixas e reclamações será de no máximo 15 dias úteis a partir da data de apresentação da queixa ou reclamação.

11. Apresentação de queixas e reclamações

As queixas e reclamações podem ser apresentadas em papel ou por meios eletrónicos, telemáticos ou informáticos, desde que os referidos meios permitam a leitura, impressão e armazenamento dos documentos.

O cliente pode apresentar a sua queixa ou reclamação perante o SAC, em qualquer gabinete da entidade aberto ao público, por carta enviada por correio ou através do endereço de correio eletrónico indicado na página web da Empresa.

O procedimento terá início assim que a queixa ou reclamação for apresentada, a qual, deve conter as seguintes informações:

- a. nome, apelido e morada do cliente (ou nome registado e escritório no caso de pessoa jurídica), bem como o seu número de bilhete de identidade, passaporte, cartão de cidadão ou número de cartão de residência (ou os dados do registro público no caso de uma pessoa jurídica),
- b. fundamentos para a queixa ou reclamação, especificando claramente os assuntos sobre os quais uma decisão é solicitada,
- c. escritório, departamento ou serviço onde ocorreram os eventos objeto da queixa ou reclamação,

- d. declaração do cliente de que, tanto quanto é do seu conhecimento, o objeto da queixa ou reclamação não está sujeito a quaisquer processos judiciais, administrativos ou arbitrais, e
- e. local, data e assinatura.

Juntamente com o documento de queixa ou reclamação, o cliente fornecerá à Empresa a documentação que acredite ou dê suporte aos eventos nela descritos.

12. Aceitação da queixa e reclamação

Dentro de vinte e quatro horas após o receber a queixa ou reclamação, o SAC acusará o recebimento da reclamação ao cliente no e-mail ou endereço postal indicado, atribuirá um número à queixa ou reclamação e registrará a data de apresentação da mesma a fim de determinar a data de início do prazo em que a decisão deve ser proferida.

Caso algum dos dados mencionados no artigo 11 não possam ser estabelecidos com clareza suficiente, a Empresa solicitará que o cliente preencha os documentos no prazo de dez dias seguidos, e irá avisar o cliente que se ele não o fizer, a queixa ou reclamação será rejeitada sem nenhuma ação adicional. No entanto, o cliente poderá completar os documentos posteriormente, significando que iniciara um novo processo.

Queixas ou reclamações só são considerados inadmissíveis nos seguintes casos:

- a. quando as informações essenciais para o processamento da queixa ou reclamação não foram fornecidas e não podem ser fornecidas de outra forma, incluindo os casos em que o motivo da queixa ou reclamação não foi devidamente especificado,
- b. quando o cliente pretende apresentar como queixa ou reclamação um pedido ou ato que se enquadra na jurisdição de órgãos administrativos ou jurídicos ou árbitros, ou que está pendente de resolução ou litígio, ou o assunto já foi tratado por qualquer um desses órgãos,
- c. quando os eventos, fundamentos e pedidos relativos às questões que são objecto da queixa ou reclamação não se referem a operações específicas ou não cumpram os requisitos estabelecidos na cláusula 11 deste Regulamento,
- d. no caso de queixas ou reclamações já resolvidas em outras queixas ou reclamações, apresentadas pelo mesmo cliente em relação aos mesmos fatos, ou
- e. o prazo para apresentação das queixas ou reclamações estabelecido no art. 10 deste Regulamento já terminou.

Quando uma queixa ou reclamação for considerada inadmissível por qualquer dos motivos acima indicados, uma explicação fundamentada da decisão será enviada ao cliente e o cliente terá dez dias seguidos para apresentar qualquer resposta. Caso sejam confirmadas as causas de não admissão da queixa ou reclamação, a Empresa notificará o cliente desta circunstância. No entanto, se a queixa ou reclamação forem admissíveis, o procedimento será reiniciado e o prazo em que foi considerada a admissibilidade da queixa ou reclamação não interromperá o prazo de 15 dias úteis para a sua resolução.

13. Investigação das queixas ou reclamações

Ao admitir uma queixa ou reclamação, o Gestor será notificado, cabendo-lhe avaliar a sua natureza (incluindo se o cliente sofreu algum tipo de dano ou prejuízo económico), as suas causas e possíveis soluções.

Durante o processamento e investigação da queixa ou reclamação, o SAC pode exigir que os clientes e funcionários da Empresa respondam às perguntas que consideraram adequadas ou forneçam as informações necessárias para processar e investigar a queixa ou reclamação em questão.

O Gestor se certificará de que as circunstâncias que levaram à apresentação da queixa ou reclamação sejam identificadas e corrigidas, para que os mesmos atos ou omissões não voltem a acontecer.

14. Resposta

O Gestor deve resolver as queixas ou reclamações no prazo de 15 dias úteis e, em nenhuma circunstância mais que um mês a partir da data em que a queixa ou reclamação foi recebida. O prazo de um mês é aplicável apenas em circunstâncias excepcionais, onde uma resposta não pode ser oferecida por razões fora do controle da Empresa. Neste caso, a Empresa enviará uma resposta provisória, indicando claramente o motivo do atraso na resposta à reclamação e indicará quando o cliente deverá esperar para receber a resolução final.

O não envio de uma resposta oportuna não implicará, de forma alguma, aceitação da queixa ou reclamação por parte da Empresa. No entanto, a falha de uma resposta oportuna concede ao cliente o direito de recorrer ao departamento de reclamação da Supervisão Financeira.

A resposta do Gestor será por escrito ou por meio de computador, eletronicamente ou telematicamente e, em qualquer caso, deve conter as seguintes informações:

- a. conclusões e motivos claros em relação ao pedido previsto na queixa ou reclamação, com base nos termos contratuais e na legislação aplicável,
- b. investigações realizadas durante o processamento da queixa ou reclamação ou,
- c. oferta de compensação ou ação corretiva, quando apropriado, que será vinculativa para a Empresa, e
- d. uma referência expressa ao direito do cliente de recorrer ao Serviço de Reclamações do BoS se ele / ela discordar da decisão.

Na resposta, o Gestor pode:

- a. aceitar a queixa ou reclamação e, se necessário, oferecer uma reparação ou remédio ,
- b. não aceitar a queixa ou reclamação, mas oferecer uma reparação ou remédio
- c. rejeitar a queixa ou reclamação, justificando as razões para fazê-lo,

A decisão do SAC será sempre motivada e conterá conclusões claras sobre a questão levantada em cada queixa ou reclamação, com base nas cláusulas contratuais, nos padrões aplicáveis de transparência e proteção da clientela, bem como nas boas práticas e usos financeiros. Caso a decisão do SAC se desvie dos critérios expressos em expedientes semelhantes anteriores, deverão ser apresentadas as razões que a justificam.

A decisão será notificada aos interessados no prazo de dez dias corridos após a data da sua emissão, por escrito ou por meio informático, eletrônico ou telemático, desde que permitam a leitura, impressão e conservação dos documentos e cumpram o Requisitos previstos na Lei 6/2020, de 11 de Novembro, que regulamenta certos aspectos dos serviços eletrônicos confiáveis.

A deliberação do SAC vinculará a Companhia, mas não o reclamante, que, ao aceitá-la, não terá que renunciar a qualquer direito ou instância posterior em defesa de seus interesses.

15. Aceitação e revogação

Se a Empresa resolver a queixa ou reclamação de forma satisfatória para o cliente, a Empresa informará e justificará a decisão por escrito, a menos que o cliente tenha expressamente exercido o seu direito de rescisão. Nesses casos, a queixa ou reclamação será arquivada sem qualquer ação adicional.

Os clientes podem retirar suas queixas ou reclamações a qualquer momento. A desistência significará o encerramento imediato do procedimento no que se refere ao compromisso com o cliente. O Gestor pode, contudo, continuar com o procedimento interno de acordo com as responsabilidades do SAC para promover o cumprimento dos regulamentos de transparência e proteção ao cliente e das melhores práticas para serviços financeiros.

16. Apresentação de reclamações ao Banco da Espanha ou outra autoridade de supervisão

Os clientes podem procurar uma resolução para as suas queixas ou reclamações através do Serviço de Reclamações do BoS, da Comissão Nacional do Mercado de Valores Mobiliários (CNMV) ou da Direcção-Geral dos Seguros e Fundos de Pensões (DGSFP), se não obtiverem uma resposta do SAC da Empresa dentro de 15 dias úteis. Além disso, os clientes que tenham o estatuto de “consumidor” nos termos da Lei 7/2017, de 2 de Novembro, que incorpora a Diretiva 2013/11 / UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, no ordenamento jurídico espanhol, de 21 de maio De 2013, relativamente à resolução alternativa de litígios de consumo, têm o prazo máximo de um ano para dirigir-se ao Departamento de Conduta de Mercado e Reivindicações do Banco de Espanha, a partir da data de apresentação da reclamação perante o SAC.

17. Registro de queixas e reclamações

A Empresa manterá um registro de arquivos com todas as queixas e reclamações que foram encaminhadas, administradas e encerradas pela Empresa, que conterà todas as informações geradas para cada queixa ou reclamação.

SEÇÃO IV OUTRAS DISPOSIÇÕES

18. Relacionamento entre a Empresa e o Banco da Espanha

O SAC será competente para responder aos pedidos de informação e quaisquer outras comunicações feitas pelo Serviço de Reclamações do BoS no desempenho das suas funções, nos termos especificados por este órgão de acordo com as suas próprias regras.

A Empresa tomará todas as medidas adequadas para facilitar a transmissão de dados e documentos que possam ser necessários em suas relações com o Serviço de Reclamações do BoS, de acordo com a legislação aplicável em vigor.

19. Informação pública

O SAC também será responsável pelo cumprimento das obrigações de reporte aplicáveis, conforme determinado pela Ordem e, em geral, pelos regulamentos de transparência e proteção financeira do cliente.

A Empresa garantirá que as seguintes informações estejam disponíveis em seu endereço, página da web e escritórios abertos ao público:

- a. a existência do SAC, com seu endereço postal e e-mail,
- b. a obrigação da Empresa de avaliar e resolver as queixas e reclamações apresentadas pelos clientes no prazo de 15 dias úteis a partir da sua apresentação ao SAC, conforme descrito no artigo 11 deste Regulamento,
- c. uma referência ao Serviço de Reclamações do BoS, seu endereço postal e eletrônico, bem como à necessidade de esgotar todos os procedimentos estabelecidos pelo SAC antes de encaminhar queixas ou reclamações ao Serviço de Reclamações do BoS,
- d. uma versão atualizada e consolidada deste Regulamento, e
- e. referências às regulamentações de transparência e proteção ao cliente desses serviços.

20. Relatórios anuais

O Gestor apresentará um relatório sobre o desempenho de suas funções e as do SAC durante o exercício financeiro do ano anterior ao Conselho de Administração da Empresa no primeiro trimestre de cada ano. O relatório incluirá pelo menos as seguintes informações:

- a. um resumo estatístico das queixas e reclamações processadas, com informação sobre o seu número, a sua admissão e motivos de não aceitação, as causas e questões levantadas nas queixas e reclamações, bem como os respectivos montantes,
- b. um resumo das decisões tomadas, indicando se foram favoráveis ou desfavoráveis para o cliente,
- c. critérios gerais estabelecidos nas decisões, e
- d. Recomendações ou sugestões derivadas de sua experiência, com vistas a um melhor cumprimento dos objetivos que deram origem ao seu desempenho.

A Empresa incluirá um resumo deste relatório no seu relatório anual.

21. Validade do regulamento e outras alterações

Este Regulamento foi aprovado pelo Conselho de Administração da Empresa e somente pode ser modificado por este órgão. Qualquer alteração ao presente regulamento deve ser efetuada de acordo com a legislação aplicável em matéria de transparência e proteção ao cliente de serviços financeiros.

Da mesma forma, a versão atual deste Regulamento e suas alterações adicionais aprovadas pelo Conselho de Administração da Empresa serão submetidas ao Serviço de Atendimento ao Cliente do BoS para aprovação.

Para o efeito, as queixas e reclamações apresentadas pelos clientes antes da data de aprovação das referidas alterações serão processadas de acordo com a versão do Regulamento em vigor no momento da apresentação da queixa ou reclamação.

