



Oval

OVAL MONEY (EUROPE) LTD

Politica di Gestione dei Reclami

OTTOBRE 2022



Politica di Gestione dei Reclami



Indice

1.	RIEPILOGO GENERALE.....	2
2.	OBIETTIVO.....	2
3.	FARE DOMANDA.....	2
4.	DECISIONE FINALE	2
5.	TENUTA DEI REGISTRI.....	3
6.	REVISIONE DELLA POLITICA	3

Politica di Gestione dei Reclami



1. RIEPILOGO GENERALE

Oval Money (Europe) Ltd (la "Società", "noi" o "ci"), che opera attraverso i nomi commerciali Oval e OvalX, ha adottato la seguente Politica di Gestione dei Reclami (la "Politica") al fine di garantire un processo equo e rapido di gestione dei reclami.

La Società è autorizzata e licenziata dalla Cyprus Securities and Exchange Commission ("CySEC") con il numero di licenza 096/08 in conformità alla Markets in Financial Instruments Directive (MiFID II). Inoltre, Oval Money (Europe) Ltd è un Distributore di Moneta Elettronica - Agente ("EMD") di UAB PayrNet, un Istituto di Moneta Elettronica autorizzato dalla Banca di Lituania ai sensi della Legge sulla Moneta Elettronica e sugli Istituti di Moneta Elettronica (licenza di riferimento 72, rilasciata il 2020-08-28) per l'emissione di moneta elettronica e la fornitura dei relativi servizi di pagamento.

2. OBIETTIVO

La Società si impegna a fornire sempre il massimo livello di assistenza ai clienti. Prendiamo atto che di tanto in tanto le cose possono andare storte. Pertanto, abbiamo stabilito e implementato la presente Politica per garantire che la Società fornisca una gestione equa e tempestiva delle domande/problemi/reclami presentati dai clienti in conformità alle procedure e ai requisiti normativi applicabili.

3. FARE DOMANDA

È possibile contattarci per iscritto via e-mail all'indirizzo support@ovalmoney.com o per posta al seguente indirizzo: Oval Money (Europe) Ltd, 5 Spatharikou, 1^o piano Mesa Geitonia, Limassol 4004, Cipro per qualsiasi domanda/preoccupazione/problema/reclamo che possa sorgere di volta in volta durante il rapporto con la Società. Si prega di notare che quando si invia il reclamo alla Società, per e-mail o per posta, l'oggetto del reclamo deve essere "Nome Cognome - codice fiscale - RECLAMO". Si prega di tenere presente che è necessario includere tutte le informazioni necessarie e richieste, tra cui il nome completo, il numero di conto, l'indirizzo e-mail, la data e l'ora in cui si è verificato il problema, una descrizione dettagliata del problema e il proprio reclamo nei confronti della Società. È importante accompagnare il problema scritto con qualsiasi prova pertinente.

Una volta ricevuta la richiesta, l'Assistenza Clienti determinerà se la richiesta può essere risolta immediatamente o se richiede ulteriori indagini.

A titolo di chiarimento, la Società potrebbe non essere in grado di accettare il reclamo tramite altri mezzi/canali.

4. DECISIONE FINALE

Una volta ricevuto il reclamo, l'utente riceverà una conferma scritta via e-mail entro cinque (5) giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo, con un Numero Unico di Riferimento ("URN") che dovrà essere citato in tutte le comunicazioni tra l'utente e la Società relative al reclamo, a conferma del fatto che la Società sta indagando sul reclamo. Una volta ricevuto il reclamo, la Società adotterà tutte le misure necessarie per risolverlo e fornirà una risposta definitiva entro quindici (15) giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo. Tuttavia, qualora avessimo bisogno di più tempo per rispondere e fornire la nostra risposta definitiva, lo comunicheremo all'utente e cercheremo di risolvere il problema entro (35) trentacinque giorni lavorativi.

Politica di Gestione dei Reclami



Qualora la Società non riuscisse a risolvere il reclamo entro il termine di 15 giorni lavorativi e/o qualora l'utente ritenga che il reclamo non sia stato gestito in modo appropriato (compresi i casi in cui il reclamo non sia stato correttamente identificato come reclamo) e/o qualora l'utente ritenga che la Società fornisca i propri servizi in modo improprio e/o che le nostre operazioni violino i diritti o gli interessi legittimi dei clienti, l'utente ha il diritto di presentare un reclamo a UAB PayrNet. La presentazione dei reclami è gratuita presso UAB PayrNet. I reclami a UAB PayrNet devono essere presentati in lingua lituana o inglese. UAB PayrNet accetterà i reclami presentati di persona (direttamente all'addetto al Servizio Clienti, verbalmente o per iscritto), per posta ordinaria o raccomandata (inviandoli alla sede legale di UAB PayrNet): Islandijos g. 6, 01117, Vilnius LT), e-mail (all'indirizzo info-vilnius@payr.net) o attraverso i canali digitali forniti dalle piattaforme online e mobili di UAB PayrNet. Per tutti i reclami relativi ai servizi forniti direttamente da UAB PayrNet, ad esempio carte e/o registri, è necessario contattare direttamente UAB PayrNet.

Inoltre, se non si è soddisfatti della nostra risposta finale in merito al reclamo relativo ai nostri servizi di pagamento regolamentati, si ha il diritto di presentare il reclamo alla Banca Centrale di Lituania o all'Ombudsman Finanziario di Cipro.

Qualora si decida di contattare la Banca Centrale di Lituania, è necessario farlo entro (1) un anno dalla data della nostra risposta finale. Se il cliente decide invece di rivolgersi all'Ombudsman Finanziario, deve farlo entro (4) quattro mesi dalla data della nostra risposta finale.

Si prega di consultare di seguito i recapiti di tali Autorità:

1. Banca Centrale di Lituania:

E-mail: frpt@lb.lt

Posta: Servizio di Vigilanza sui Mercati Finanziari della Banca di Lituania, Žalgirio g. 90, LT-09303, Vilnius, Lituania

È possibile trovare ulteriori informazioni sul seguente sito web: [Bank of Lithuania \(lb.lt\)](http://www.bankoflithuania.lt).

2. Ombudsman Finanziario di Cipro:

E-mail: complaints@financialombudsman.gov.cy

Telefono: +35722848900

Posta: Ombudsman Finanziario, casella postale: 25735, 1311 Nicosia, Cipro

Ulteriori dettagli sui tipi di reclami che possono essere presi in considerazione dall'Ombudsman Finanziario sono disponibili sul seguente sito web: <http://www.financialombudsman.gov.cy>

5. TENUTA DEI REGISTRI

Tutta la documentazione e/o le informazioni relative al reclamo saranno conservate per un periodo di almeno cinque (5) anni, calcolati a partire dal giorno della chiusura del reclamo.

6. REVISIONE DELLA POLITICA

La Società effettuerà una revisione periodica di questa Politica almeno su base annuale. Il Responsabile della Conformità della Società è responsabile dell'aggiornamento della presente Politica e della sua conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti.

Ottobre 2022