TERMENI ȘI CONDIȚII PENTRU CLIENȚII MONESE – AUGUST 2020

INFORMAȚII IMPORTANTE PE CARE TREBUIE SĂ LE CITEȘTI

Vă rugăm să citești acest termen și condiții („Termeni și Condiții") cu atenție înainte de a folosi Contul Monese sau de a solicita Contul Monese sau de a folosi oricare dintre serviciile noastre („Contul Monese" și „Serviciile Monese"). Acest Cont și aceste servicii sunt oferite de Monese Financial Services Limited („Monese") și sunt reglementate de aceste Termeni și Condiții.

Monese și Noi deținem și operăm IFN-ul Monese (IFN-ul), Asset Control care este o societate de investiții, Distribuitor de Cont Monese, Maximizatorul meu Monese („Maximizatorul") Finegrind, un depozitar cu rol de custodie care este membru al unui sistem de compensare și Maximizatorul Internațional. Și pentru ei și pentru Noi, Monese și Contul Nostru Monese din distribuție au și pe care le numim „noi".

Și tuturor acestor „noi" și pe care le numim "Maximizatorul Monese și IFN-ul Monese" și pentru Noi, Monese și Contul Nostru Monese din distribuție le mai spunem și „Noi".

Este vorba despre Contul Monese și Serviciile Monese care sunt oferite de Monese și pe care le poți folosi în mod legal și în siguranță în cea mai mare parte din pământul locului în care ți-ai stabilit domiciliul sau în care ești în prezent și pe care le numim „Teritoriile noastre". Pentru a ne ajuta pe noi și pe tine să ne ținem de cuvânt și de lege, este important ca tu și noi să ne ținem de cuvântul nostru și de lege. Și ne mai

5.2.1 Pentru plata serviciilor de plăți și a altor servicii de plată, Contul Monese este asociat cu un cont de plăți deschis la Banca Partenară și este administrat de Contul Monese Marea Britanie.

5.2.2 Instrumentele și facilitățile asociate pot diferențiate Monese, Valabil de unele ori de Contul Monese, Monese nu oferim un Furnizor de Servicii de Inițiere de Plăți.

5.2.3 Un Furnizor de Servicii de Inițiere de Plăți și efectuarea și plăților din Contul Monese.

5.2.4 Un configurat sau un furnizat una Debit Direct pentru Contul Monese.

5.2.5 Contul Monese este utilizat numai pentru scopuri de plăți și nu este permis în scopuri personale.

5.2.6 Contul Monese nu este suficient Debit Disponibil pentru a acoperi plata sau

5.2.7 Contul Monese este separat de cont Banca Partenară.

5.2.8 Contul Monese este Contul Monese Marea Britanie.

5.2.9 este nevoie pentru a se confirma regulile referitoare la plăți sau

5.2.10 Suspendă sau limitează Contul Monese, Monese poate refuza o plată dacă Monese bănuiește

5.2.11 este inițiată Ordonarea de Transfer Monese poate refuza o plată dacă

5.2.12 Un Ordin de Plată este considerat primit de la momentul în care este primit de Contul Monese. Ora limită pentru primirea unei plăți este ora 16:00 pe parcursul unei zile lucrătoare. Dacă un Ordin de Plată este primit de Contul Monese în afara orelor de lucru, se consideră primit în ziua lucrătoare următoare.

5.2.13 Contul Monese este folosit de efectuarea plăților.

5.2.14 Contul Monese este folosit de efectuarea plăților.

5.2.15 Ordonarea de Transfer Monese poate fi anulată de Client numai dacă este primită de Contul Monese. Ordonarea de Transfer Monese nu poate fi anulată de Client în momentul în care a fost primită de Contul Monese. Ordonarea de Transfer Monese poate fi anulată de Client în ziua lucrătoare anterioară celei în care este trebuie efectuată Ordonarea de Transfer Monese. Ordonarea de Transfer Monese poate fi anulată de Client în ziua lucrătoare anterioară celei în care este trebuie efectuată Ordonarea de Transfer Monese. Ordonarea de Transfer Monese poate fi anulată de Client în ziua lucrătoare anterioară celei în care este trebuie efectuată Ordonarea de Transfer Monese.

5.2.16 Trebuie anunțat de Monese.

7. VERIFICAREA SOLDULUI DIN CONTUL MONESE

5.2.17 Pentru plata unui Furnizor de Servicii de Inițiere de Plăți, Contul Monese este accesibil de Furnizor de Servicii de Inițiere de Plăți.

5.2.18 Pentru plăți cu ceea ce referitoare la transferuri și/sau

5.2.19 Monese poate refuza Contul pentru Furnizor de Servicii de Inițiere de Plăți

5.2.20 Dacă Monese bănuiește o plată neautorizată sau frauduloasă sau o plată care ar putea fi o tentativă de fraudă, Monese poate refuza o plată. Dacă Monese refuză o plată, Monese va informa Clientul despre refuzul respectiv și motivele care stau la baza refuzului respectiv, inclusiv procedura referitoare la corectarea oricăror erori de fapt care au determinat refuzul respectiv, cu excepția cazurilor în care furnizarea unei astfel de informații ar fi ilegală din punct de vedere rezonabil. Monese va informa Clientul despre o astfel de plată neautorizată sau frauduloasă sau despre o plată care ar putea fi o tentativă de fraudă la momentul în care consideră rezonabil momentul respectiv, cu excepția cazurilor în care furnizarea unei astfel de informații ar fi ilegală din punct de vedere rezonabil. Monese va anula o plată de îndată ce este posibil de la momentul în care a fost informat despre o plată care este o tentativă de fraudă sau o plată care este o tentativă de fraudă, cu condiția ca Monese să fi primit o solicitare de la Clientul respectiv în acest sens

Contul Client Revolut și fișei utilizate în legătură cu un contract de câmpuri.

5.2.2 Pentru Contul Client Revolut și Contul Client Revolut Business, Revolut, Revolut Trade nu acționează ca și plătitor și fluxurile financiare, care sunt efectuate de Contul Client Revolut și Contul Client Revolut Business, sunt efectuate prin intermediul furnizorilor terți de servicii de plăți selectați de Revolut Trade și numiți în contul Client Revolut și în fișa de câmpuri tranzacționate în cel mai scurt timp. Toate fondurile primite de Revolut Trade de la Clientul Revolut Trade în legătură cu Contractul de câmpuri vor fi folosite de Revolut Trade numai în scopurile Contractului de câmpuri.

5.2.3 În rezultat nu se folosesc fluxurile pentru plata investiției Clientului Revolut Trade și/sau Contul. În harțiile de câmpuri de la data la care a avut loc tranzacția.

5.2.4 Este posibil ca Clientul Revolut Trade și/sau Contul Client Revolut Trade și/sau Contul Client Revolut Business, Revolut, Revolut Trade, Revolut Trade și/sau furnizorii terți de servicii de plăți să plătească taxe și/sau alte plăți în legătură cu câmpurile și/sau cu Contul Client Revolut Trade și/sau Contul Client Revolut Business. Clientul Revolut Trade este responsabil de toate taxele și/sau plățile datorate și/sau care trebuie plătite în legătură cu câmpurile și/sau cu Contul Client Revolut Trade și/sau Contul Client Revolut Business și/sau cu tranzacțiile efectuate de Clientul Revolut Trade și/sau Contul Client Revolut Trade și/sau Contul Client Revolut Business și/sau cu tranzacțiile efectuate în baza câmpurilor și/sau cu

cauzate de acțiune industrială, probleme cu alte sisteme sau rețele, viruși sau malware);

4.3.7 unde ați acționat fraudulos sau negligent sau unde ați încălcat Acordul Monese Hub;

4.3.8 orice pierderi care rezultă din Întârzieri cauzate de conformarea la lege sau alte pierderi similare.

4.4 Monese Hub, Produsele și/sau conținutul pot conține link-uri către alte site-uri sau resurse oferite de terți („Furnizori Terți"). Aceste link-uri sunt oferite doar pentru a vă informa. Nu avem niciun control asupra conținutului acestor site-uri sau resurse. Nu ne asumăm nici o responsabilitate pentru conținutul website-urilor afișate pe Monese Hub. Accesul de către noi nu trebuie interpretate ca fiind recomandate de noi. Nu vom fi responsabili pentru nicio pierdere sau daună rezultă din folosirea acestora.

1. Proprietate Intelectuală

5.1 Vă oferim dumneavoastră (în măsura în care putem, fiind înțeles că poate exista software open-source sau provenit de la terți) o licență non-exclusivă, non-sublicențiabilă și revocabilă, pentru termenii Acordului Monese Hub, de a accesa Monese Hub și pe care Produsele și conținutul prin aplicația Monese (vom numi aceasta „Licența dumneavoastră").

5.2 Acceptați că Monese Hub, Produsele și conținutul sunt protejate prin drepturi de autor, mărci comerciale și alte drepturi de proprietate intelectuală deținute de noi sau licențiate nouă. Cu excepția a ceea ce permite Licența dumneavoastră, nu puteți folosi, copia sau distribui orice parte a Monese Hub, Produselor sau conținutului, cu nici un scop, fără permisiunea noastră scrisă și nu vă este acordat nici un alt drept, titlu sau interes în acestea.

5.3 Sunteți de acord să ne acordați în mod automat o licență non-exclusivă, permanentă, irevocabilă, fără taxe și sublicențiabilă asupra:

5.3.1 oricărei păreri (feedback) despre sau în legătură cu Monese Hub, Produsele, Agenții de publicitate și/sau conținutul; și

5.3.2 îmbunătățirilor (inclusiv idei pentru îmbunătățiri și codul software, documentația sau alte materiale care documentează îmbunătățirile) aduse la Monese Hub, pe care ni le oferiți public, inclusiv prin site-ul nostru, Monese Hub sau prin orice altă aplicație, platformă sau repertoriu open source.

1. Protecția Datelor, Confidențialitate și Cookie, inclusiv Informații despre Cookie ale Terților Părți

6.1 Sunteți de acord, recunoașteți și confirmați că ați citit cu atenție, înțeles și consimțiți la Instrucțiunea despre Confidențialitate care poate fi găsită aici: https://monese.com/privacy și la Politica de Cookie care poate fi găsită aici: https://monese.com/cookies.

6.2 Mai departe, sunteți de acord, recunoașteți și confirmați că ați citit, înțeles, sunteți de acord cu și vă dați consimțământul liber la Înștiințarea AWIN Fair Processing/Politica de Confidențialitate AWIN, care poate fi găsită aici: https://www.awin.com/gb/legal/privacy-policy-gb

6.3 Recunoașteți și confirmați că ați citit, înțeles și vă dați consimțământul liber la orice cookies care vă pot fi servite de AWIN („Cookies AWIN" sau „Cookies ale Terților Părți") ca rezultat al Click-uluI dumneavoastră („accesarea unui link în mod voluntar și intenționat din aplicația Monese Hub").

6.4 Recunoașteți și confirmați că ați citit, înțeles și, acceptând Acordul Monese Hub, vă oferiți acordul liber și pentru ca AWIN sau alte Terțe Părți să vă poată accesa Contul Monese („Acces al unei Terțe Părți") pentru a vă oferi servicile lor și pentru a-și comercializa produsele sau servicile. Trebuie s știți că nu avem nicion control asupra metodelor prin care AWIN, orice Furnizor Terț Autorizat sau orice Furnizor Terț vă va folosi datele, și nici nu vom fi responsabili pentru nicio pierdere de date după accesul unui astfel de Acces al unei Terțe Părți.

6.5 Spre deosebire de cookies „normale" (cookie ale unei părți primare) care sunt folosite în deosebi de site-ul Monese sau de aplicația Monese, cookies ale unei terțe părți sunt cookies provenite de la o terță parte, cum ar fi AWINcare și le amplasează pe site sau pe un alt operator de website. Site-ul nostru și aplicația conțin atât cookies normale cât și Cookies ale Terților Parți, inclusiv cele ale AWIN. Această obligație de a furnizo informații include și informații despre scopul cookie-urilor și cum poate utilizatorul să prevină amplasare de cookie pe dispozitivul său. Vedeți herehttps://support.google.com/analytics/answer/6004245 pentru o listă cu descrierea cookie-urilor folosite în scopuri de tracking de către AWIN („AWIN COOKIE TRACKING SERVICES"). Mai multe informații despre cum folosește AWIN cookies pentru servicilile lor de tracking pot fi găsite în Politica de Confidențialitate AWIN din secțiunea 2.3.1 aici: https://www.awin.com/gb/legal/privacy-policy-gb (Informații despre cum folosește site-ul AWIN cookies pentru a îmbunătăți experiența pentru utilizatori).

6.6 Puteți modifica setările de securitate din browser pentru a limita folosirea cookie-urilor pe dispozitivul dumneavoastră. Puteți alege să opriți dispozitivul din a primi și stoca cookies în totalitate, sau să primiți și să stocați cookies doar de pe site-uri selectate, sau să fiți notificați înainte de a primi cookies. Țineți minte că, totuși, acele setări pot avea efecte negative asupra folosirii site-urilor sau altor servicii online. Puteți oricând să ștergeți cookie-urile stocate în browser. Informația stocată în aceste cookie-uri va fi eliminată de pe dispozitivul dumneavoastră.

6.7 Sunteți de acord și confirmați că ați înțeles că, dacă doriți să vă retrageți oricând consimțământul liber asupra termenilor din Acordul Monese Hub, orice cookie-uri servite de AWIN prin Click-ul dumneavoastră, o puteți face scriind la DPO (Data Protection Officer – Ofițer pentru Protecția Datelor) la 5th Floor, 50 Finsbury Square, London, EC2A 1HD sau prin e-mail la privacy@monese.com. Puteți de asemenea scrie în atenția Ofițerului pentru Protecția Datelor de la AWIN prin e-mail: global-privacy@awin.com, fax: +49(0)30 50 96 91-99 sau poștă: AWIN AG, Eichhornstr. 3, 10785 Berlin, Germany.

1. Acces

7.1 Putem, din când în când, modifica atât Monese Hub, Produsele și/sau conținutul, cât și accesul la Monese Hub, Produse și/sau conținut, la discreția noastră și fără a vă înștiința.

7.2 De asemenea putem suspenda, retrage, întrerupe sau schimba orice parte a Monese Hub, Produselor și/sau conținutului pentru orice motiv și fără a vă înștiința.

7.3 Puteți decide să nu mai folosiți Monese Hub, Produsele și/sau conținutul în orice moment.

7.4 Dacă încetați să mai folosiți Monese Hub, acest Acord nu va mai fi aplicabil, cu excepția dispozițiilor de sub titlurile Responsabilitate pentru Produse, Fără Garanții, Proprietate Intelectuală, Responsabilitate și General.

1. General

8.1 Dacă sunteți de acord în scris, puteți aloca drepturile dumneavoastră sub acest Acord sau puteți delega obligațiile dumneavoastră sub acest Acord, oricărei persoane. Altfel, nu puteți face acest lucru pentru nici un motiv. Ne putem aloca drepturile și/sau obligațiile sub acest Acord oricărui și fără a vă înștiința.

8.2 Dacă nu insistăm asupra îndeplinirii obligațiilor dumneavoastră sub acest Acord, nu înseamnă că nu este nevoie să o faceți. În mod similar, dacă nu ne aplicăm drepturile sub acest Acord, sau întârziem să o facem, nu înseamnă că am renunțat la acele drepturi.

8.3 Fiecare termen al acestui Acord acționează separat. Dacă orice curte a unei autorități competente decide ca oricare termen este nelegal sau este neaplicabil, celelalți termeni rămân în vigoare.

8.4 Acest Acord constituie întreaga înțelegere dintre dumneavoastră și noi, în legătură cu subiectul acestuia și înlocuiește și anulează toate acordurile, promisiunile, asigurările, garanțiile, reprezentările și înțelegerile anterioare dintre noi, fie în scris sau orale, în legătură cu subiectul respectiv.

8.5 Luați la cunoștință că, acceptând termenii din acest Acord, nu v-ați bazat pe nici o declarație, promisiune, garanție orală sau scrisă sau alte garanții, asigurări, întreprinderi, denaturări sau reprezentări făcute de noi sau în numele nostru în legătură cu subiectul acestui Acord. În orice moment dinaintea acceptării acestui Acord („Declarații Pre-Contractuale"), în afară de cele expuse expres în acest Acord, Prin prezenta, renunțați la orice drepturi și căi de atac care vă pot fi disponibile în legătură cu astfel de Declarații Pre-Contractuale (cu toate că nimic din această clauză nu va exclude sau restricționa responsabilitatea dumneavoastră sau a noastră care reiese din denaturări pre-contractuale frauduloase sau tăinuiri frauduloase).

8.6 Acest Acord și orice dispută sau pretenție care reiese din sau în legătură cu acesta sau cu subiectul sau formarea acestuia (inclusiv dispute sau pretenții non-contractuale) este guvernat exclusiv de, și este interpretat exclusiv în concordanță cu legea din Anglia și Țara Galilor. Dumneavoastră și noi suntem de acord că jurisdicția de a rezolva orice dispută sau pretenție reieșită din sau în legătură cu acest Acord sau subiectul sau formarea acestuia (inclusiv dispute sau pretenții non-contractuale), aparține exclusiv de curțile Angliei și Țării Galilor.

8.7 Referiri la cuvântul „include" sau „inclusiv" (sau alți termeni similari) în acest Acord

MONESE CUSTOMER TERMS AND CONDITIONS FOR THE USE OF THE CREDIT BROKING SERVICE

These terms and conditions (the "**Terms**") govern your use of the "**Credit Introducer Service**" provided by Monese Finance Limited. Under the Credit Introducer Service, you may be given access, via the Monese App, to the credit broking service provided by Monevo Limited and will be able to view and apply for various credit offerings (see under section 1 below for further details) ("**Credit Broking Service**").

Monese Finance Ltd is a company registered in England and Wales with the registered company number 12117096 and its registered address at 50 Finsbury Square London, EC2A 1HD ("**Monese**"). Monese Finance Ltd is entered on the Financial Services Register under reference number [913549].

In providing the Credit Introducer Service, Monese is acting as an appointed representative of Resolution Compliance Limited. Resolution Compliance Limited is authorised and regulated by the Financial Conduct Authority, with firm reference number 574048.

These Terms incorporate the following paragraphs of the Monese Customer Terms and Conditions July 2019 (the "**General Terms and Conditions**") 12.6.2, 13.3, 13., 17.1.2, 17.2, 17.3, 18.1, 18.3, 19, 20.1, 20.2, 20.6, 22 and Appendix A section 2 and will apply between you and Monese and your use of the Credit Introducer Service via the Monese App as if those provisions were included in the text below. The General Terms and Conditions will continue to apply to your Monese Account, Monese Card and services accessed via your Monese Account. Any capitalized words in these Terms will have the meaning given to them in these Terms or where they are not defined, will have the meaning given to them in the General Terms and Conditions. These Terms and the Privacy Policy (https://monese.com/privacy) represent the entire agreement between you and us in relation to your use of the Credit Introducer Service (the "**Agreement**"). The Monevo terms and conditions will govern your use of the Credit Broking Service.

By clicking 'I accept' you agree to be bound by these Terms. If you do not wish to be bound by these Terms, you should not use the Credit Broking Service.

1. CREDIT BROKING SERVICE

1.1 The Credit Broking Service which you can access via your Monese App is provided by a third party provider called Monevo Limited.

1.2 Monevo Limited is an appointed representative of Quint Group Limited and is entered on the Financial Services Register under reference number 723672. Quint Group Limited is authorised and regulated by the Financial Conduct Authority and is entered on the Financial Services Register under reference number 669450. Monevo Limited is a company registered in England and Wales (company number 06511345), at Cottage Street Mill, Cottage Street, Macclesfield, Cheshire, SK11 8DZ. Monevo Limited is licensed by the Information Commissioners Office under registration number Z1498441.

1.3 We provide the Credit Introducer Service to you free of charge, and Monevo provides the Credit Broking Service to you free of charge, but any credit you receive via the Credit Broking Service may be subject to charges imposed by third party lenders ("**Lenders**"), the details of which will be agreed between you and the relevant Lender.

1.4 By using Monevo Limited to provide the Credit Broking Service, we are able to give you access to numerous Lenders through your Monese App. Subject to the Lenders' own credit checks and assessments, you may be granted a loan.

1.5 You acknowledge that Monese acts as an introducer to the Credit Broking Service offered by Monevo, and will receive a fee for doing so if your application for credit is successful. Monevo Limited is acting as a credit broker, and as such will look for a suitable loan for you (and may receive a fee from the Lender for doing so if your application for credit is successful). **Neither Monese nor Monevo Limited will directly provide credit to you and will not influence the Lender's decision on whether to provide credit to you**. Monevo Limited connects you with Lenders and the relevant Lender will be responsible for conducting any assessments on your eligibility for credit before making any decision or offer.

1.6 By making the Credit Broking Service available to you via the Monese App, Monese is not advising, recommending or otherwise endorsing any financial product referred to on the Monevo Limited platform ("**Monevo Platform**"). Monese does not guarantee that any Lender will offer you credit.
Monese has no responsibility for the administration or operation of any loan you agree with a Lender and if you have any issues or questions relating to a loan, you should contact the relevant Lender directly.

2 USING THE CREDIT BROKING SERVICE

2.1 You may access the Credit Broking Service via your Monese App by selecting the "Personal Loans" tile. We will provide you with an explanation of how to get started using the Credit Introducer Service and then we will ask you for some information about yourself and the type of loan you are interested in applying for so we can check your eligibility. Once we have all the information needed for the eligibility check, you may be redirected from the Monese App to the Monevo Platform in order to make your application for credit.

2.2 Should you be redirected from the Monese App to the Monevo Platform, your use of the Credit Broking Service will be governed by Monevo Limited's terms and conditions and those terms will govern your use of the Monevo Platform should you wish to proceed with your credit application.

2.3 Should you be redirected by Monese (in partnership with Monevo Limited) from the Monese App to a Third Party Lender, your use of the Credit Broking Service will be governed by the Lender's terms and conditions should you wish to proceed with your credit application.

2.4 Any credit you are issued by a Lender will be governed by the relevant contract in place between you and the Lender.

2.5 You acknowledge that you must be over the age of 18, hold a GBP account and be a resident in the UK to use the Credit Introducer Service and the Credit Broking Service.

2.6 You acknowledge that you will not be eligible to use the Credit Introducer Service or the Credit Broking Service if you would be deemed to be a vulnerable customer according to the Financial Conduct Authority's definition of vulnerable customers.

2.7 Initial eligibility checks carried out as part of the Credit Broking Services will involve a 'soft' search of your credit information and report, which will not impact your credit report. You acknowledge that Lenders may subsequently conduct a 'hard' search of your credit information prior to finalising any offer of credit, which will appear on your credit report and may influence your credit score.

3. LIABILITY

3.1 Monese is not responsible for and does not in any way guarantee the availability of the Monevo Platform or of any Lender's website that is linked to or accessed via the Monevo Platform, and any access from the Monese App will be on an "as is" and "as available" basis. Monese does not give any warranty that the Monevo Platform or any Lenders' websites are free from viruses.

3.2 Monese will not be liable for any material or content on the Monevo Platform or on any third party website that is accessed by you via the Monevo Platform.

3.3 Monese will not accept any responsibility or liability (whether arising in contract, tort, breach of statutory duty or otherwise) for any loss or damage you may incur:

3.3.1 if any credit you apply for does not meet your requirements or is otherwise unsuitable for you;

3.3.2 if any of the information you provide to us, Monevo Limited or the Lender is incorrect, incomplete or inaccurate;

3.3.3for any acts or omissions of any third party in connection with any credit application; or

3.3.4 if you use the Credit Introducer Service or the Credit Broking Service in any way that is fraudulent or is otherwise in breach of these Terms.

3.4 Monese reserves the right to suspend, restrict or terminate your access to the Credit Introducer Service and/or the Credit Broking Services via the Monese App at any time.

3.5 This Agreement will terminate automatically upon termination of your Monese Account in accordance with paragraph 14 of the General Terms and Conditions.

4. YOUR INFORMATION

4.1 As part of your eligibility check for a loan, Monese will ask you a number of questions which may result in you providing us with your personal data. If you successfully complete the eligibility check then we will share your personal data with Monevo Limited who will then share your data with the members of its lender panel to try and find you a loan. Monevo may also share your personal data with TransUnion (formerly Callcredit) and other credit bureaus for the purposes of matching you to a Lender. Full information as to how they process your personal data and your rights can be found here https://www.monevo.co.uk/privacy-policy.

4.2 If you make an application for credit via the Monevo Platform, Monevo Limited may share data with us on the type of credit you are applying for. If you use the Credit Introducer Service, we may collect some personal data from you during the eligibility check process, we will use this data and the data shared by Monevo Limited, in order to improve and build products and the customer experience and to analyse our customer base. Please see the Privacy Policy published at [https://monese.com/privacy] for full details on the personal data Monese holds, how we use it and how we keep it safe.

5. COMPLAINTS PROCEDURE

5.1 Complaints regarding any element of the Credit Introducer Service can be sent to Customer Services via instant messaging through the Monese App or by email to complaints@monese.com. Once a complaint has been raised it will be dealt with through email. The conduct and escalation of any complaints about the Credit Introducer Service will be dealt with in accordance with paragraph 19 of the General Terms and Conditions, save that the timescale for resolving complaints will be 8 weeks.

5.2 If you have any complaints regarding the Credit Broking Services or your Lender, you should contact Monevo Limited or the relevant Lender directly.

5.3 Where your complaint or part of your complaint relates to Monevo Limited or your Lender, we will share relevant details of your complaint with Monevo Limited.

6. GENERAL

6.1 You may not assign or transfer any of your rights and/or benefits under this Agreement and you shall be the sole party to the contract between us. We may assign our rights and benefits at any time without prior written notice to you. We may subcontract any of our obligations under these Terms to the extent permitted by Applicable Laws and Regulations.

6.2 We may amend or update these Terms at any time without notice. We will notify you of any changes to these Terms by email and via the Monese App. If you do not agree with the amended Terms, you should stop using the Credit Introducer Service immediately.

6.3 No third party who is not a party to this Agreement has a right to enforce any of its provisions.