



# RÈGLEMENT POUR LA DÉFENSE DU CLIENT

Andorre-la-Vieille, juillet 2024

## 1. INTRODUCTION

Ce règlement pour la défense du client (ci-après, le « RÈGLEMENT ») a pour but de protéger les intérêts des clients et d'établir des procédures de résolution des conflits alternatives. Pour rendre possible cet objectif, il est établi de mettre en œuvre un processus raisonnable et rapide, ainsi que des mesures visant à résoudre les réclamations et les plaintes présentées par les clients actuels ou potentiels.

Ce RÈGLEMENT s'inscrit dans le cadre des règles de transparence et de défense des clients approuvées par l'entité bancaire Mora Banc Grup, SA ainsi que par Mora Gestió d'Actius, SAU et la compagnie d'assurances Mora Assegurances SAU (ci-après « MORABANC »). Celui-ci établit les moyens et les procédures permettant de garantir une défense des clients adéquate afin que leurs plaintes et réclamations soient prises en charge et résolues, conformément au règlement applicable suivant :

- Article 14 bis de la loi Llei 7/2024 del 27 de maig, sobre organització i funcionament de les entitats operatives del sistema financer i l'abús de mercats”.
- Communiqué technique n°. 271/2024-EB Service d'Attention au Client. Traitement des plaintes et des réclamations.

## 2. OBJET

Ce RÈGLEMENT a pour objet de régler les conditions requises et les procédures que devra suivre le Service d'Attention au Client (ci-après le « SAC ») de MORABANC concernant les plaintes ou les réclamations déposées par les clients actuels ou potentiels auprès de ce service.

## 3. DÉFINITIONS

Sauf indication contraire expresse ou qu'une interprétation différente résultant de son contexte puisse être faite, les termes de ce RÈGLEMENT s'établissent comme suit :

- a) **Client** : toute personne physique ou morale, possédant la qualité d'utilisateur des services fournis par MORABANC.
- b) **Client potentiel** : toute personne physique ou morale susceptible d'établir des relations commerciales et/ou de souscrire des services proposés par MORABANC.

- c) **Plaintes et/ou réclamations** : toutes celles déposées par des clients actuels ou potentiels en lien avec leurs intérêts et leurs droits légalement reconnus, que ceux-ci découlent des contrats, des règles de transparence et de défense des clients, ou qu'ils concernent les règles de bonnes pratiques et de bons usages financiers ou du principe d'équité.

Toute réclamation et/ou requête faisant état de retards, de manques d'attention ou d'un tout autre type de dysfonctionnement constaté dans les activités de MORABANC, mettant en évidence des faits spécifiques liés à des actions ou à des omissions impliquant le non-respect des contrats et des règles de transparence, des mesures de défense des clients ou l'absence de bonnes pratiques et de bons usages financiers, et qui entraîneraient pour les personnes qui les formulent un préjudice à leurs intérêts ou à leurs droits, dans le but d'en obtenir réparation, seront considérées comme des plaintes et/ou des réclamations.

Toute référence faite à ce RÈGLEMENT concernant des plaintes sera également comprise comme faisant référence aux réclamations.

#### **4. CHAMP D'APPLICATION**

Les obligations contenues dans ce RÈGLEMENT font référence à toutes les réclamations déposées, en personne ou par le biais d'un mandataire, par toute personne physique ou morale remplissant la condition d'utilisateur ou d'utilisateur potentiel des services fournis et/ou proposés par MORABANC, à condition que ces réclamations se réfèrent à leurs droits légalement reconnus, qu'ils découlent des contrats, des règles de transparence et de défense des clients, ou qu'ils concernent les règles de bonnes pratiques et de bons usages financiers ou du principe d'équité.

#### **5. NOMINATION, RENOUELEMENT ET CESSATION**

L'organe de direction de MORABANC désignera la personne responsable du SAC. Celle-ci devra posséder la formation professionnelle suffisante, ainsi que les connaissances et l'expérience appropriées pour exercer ses fonctions. Ces connaissances incluront une connaissance adéquate des réglementations concernant la transparence et la défense des clients de services financiers.

Le SAC sera indépendant des services commerciaux et opérationnels de MORABANC afin de garantir que les décisions concernant les réclamations dont il a la charge soient prises de manière autonome et en-dehors de tout conflit d'intérêt.

Le SAC sera doté des moyens humains, matériels, techniques et organisationnels appropriés lui permettant de remplir ses fonctions. Le titulaire du SAC devra s'abstenir et mandater une autre personne lorsque surgissent des circonstances pouvant porter atteinte à son impartialité et à son objectivité.

## **6. FONCTIONS ET OBLIGATIONS**

Les fonctions du SAC seront les suivantes :

(i) Recueillir les réclamations présentées par les clients actuels ou potentiels de MORABANC, selon les dispositions de l'alinéa quatre du règlement, ci-dessus.

(ii) Traiter ces réclamations conformément à la procédure établie dans le RÈGLEMENT et assurer le suivi de leur résolution de la part de MORABANC dans les délais et dans les formes requis par celui-ci.

(iii) Présenter à la Direction générale de MORABANC des rapports, des recommandations et des propositions concernant tous les aspects relevant de sa compétence et qui, de l'avis de son responsable, peuvent favoriser les bonnes relations entre MORABANC et ses clients.

(iv) Communiquer avec les clients actuels et/ou potentiels de manière claire et dans un langage accessible et compréhensible, et répondre aux réclamations dans les plus brefs délais.

(v) Transmettre aux clients actuels ou potentiels la position du SAC vis-à-vis de la réclamation et les informer des options dont ils disposent, y compris la possibilité d'introduire des recours judiciaires ou extrajudiciaires, une fois que MORABANC a rendu son avis.

(vi) Signaler les plaintes et les procédures dont elles ont fait l'objet aux autorités compétentes.

(vii) Garantir que la personne responsable de la gestion et du suivi des réclamations, analyse, conformément au règlement établi par MORABANC, les réclamations et les

données relatives à leur traitement de manière à s'assurer que tous les risques et problèmes pouvant en découler soient dûment identifiés et traités.

(viii) Informer le client, à sa demande ou dès réception d'une réclamation, du déroulement du processus de réclamation.

(ix) Permettre aux clients actuels ou potentiels de déposer des réclamations gratuitement.

## **7. DEVOIR DE COLLABORATION**

MORABANC veillera et adoptera toutes les mesures nécessaires afin de garantir que le SAC reçoive toutes les informations dont il aura fait la demande dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.

Les procédures prévues pour la transmission des informations au SAC, quel que soit le département de MORABANC qui devra les lui remettre, devront répondre à des critères de rapidité, d'efficacité et de coordination.

## **8. MISE EN ŒUVRE DE LA PROCÉDURE : DÉPÔT DES RÉCLAMATIONS**

Le dossier d'ouverture d'une procédure devra indiquer l'existence du Service d'attention au client et l'obligation qu'a l'entité de traiter et de résoudre les plaintes et les réclamations que lui soumettent ses clients. Il mentionnera également le site Web de MORABANC, où ce RÈGLEMENT sera à leur disposition. En ce sens, la page d'accueil du site Web de MORABANC devra disposer d'un onglet clairement identifié permettant d'accéder directement au SAC, auquel ses clients actuels ou potentiels pourront recourir pour y déposer toute plainte ou réclamation qu'ils jugeront opportunes.

Cet onglet portera la mention « Réclamations » et permettra aux clients de détailler leur réclamation et de l'étayer au moyen de documents, de photographies, de vidéos ou d'audios qu'ils pourront télécharger.

Toutes les agences mettront à disposition des clients, des formulaires appropriés leur permettant de présenter leurs réclamations, ainsi que des boîtes aux lettres où ils pourront les déposer en format papier.

La procédure débutera par le dépôt de la plainte en format papier, soit au moyen d'un courrier postal adressé au SAC, au nom de l'intéressé ou par le biais d'un mandataire dûment accrédité,

soit en utilisant les boîtes aux lettres mentionnées plus haut qui seront disponibles dans n'importe laquelle de nos agences ouvertes au public, ou en formats numériques, électroniques ou télématiques dans la page « Réclamations » du site Web de MORABANC, à condition que ces formats permettent la lecture, l'impression et le stockage des documents ou des fichiers.

La réclamation devra contenir au minimum les données suivantes pour pouvoir être recevable:

- (i) Identification. Celle-ci devra contenir tous les éléments permettant la correcte identification de l'utilisateur : nom et prénom, adresse, type de document d'identification et son numéro, adresse électronique ou, dans le cas d'un mandataire, une attestation de procuration.
- (ii) Motif de la plainte ou de la réclamation, si possible au moyen de preuves disponibles (notamment documentaires). Le SAC se réservera le droit de demander les justificatifs qu'il estimera nécessaires au bon traitement de la réclamation.
- (iii) Lieu, date et signature, dans le cas où la plainte ou la réclamation ne serait pas déposée par voie informatique, électronique ou télématique.
- (iv) Bureau ou bureaux, département ou service où se sont produits les événements faisant l'objet de la plainte, le cas échéant.
- (v) Indication du moyen par lequel vous souhaitez être informé de la résolution de votre plainte ou réclamation. Si rien n'est indiqué, le moyen sera celui prévu à l'article 15 ci-dessous.

Les clients actuels ou potentiels auront le droit de soumettre leurs réclamations au SAC, dans le respect de ce RÈGLEMENT, par les canaux suivants, tels que précisés à l'Annexe 1 du RÈGLEMENT :

- (i) Par courrier ordinaire adressé au SAC.
- (ii) En les déposant en format papier, dans les boîtes aux lettres installées dans toutes les agences ouvertes au public.
- (iii) Via la page « Réclamations » du site <https://morabanc.ad/>

## 9. DATE LIMITE POUR LA RÉOLUTION DES RÉCLAMATIONS

Les réclamations traitées par le SAC devront être résolues par MORABANC dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires, à compter de leur réception dûment consignée, conformément à l'article 8 de ce RÈGLEMENT.

Dans le cas où des documents supplémentaires seraient demandés durant le traitement de la plainte, le délai que nécessitera le requérant pour les recueillir ne sera pas inclus dans le calcul du délai d'un mois prévu pour la résolution.

## 10. RECEVABILITÉ DE LA RÉCLAMATION

MORABANC devra accuser réception de la plainte ou de la réclamation et en enregistrer la date pour les besoins du calcul du délai de résolution.

Une fois que MORABANC aura reçu la réclamation, si la prestation qui en est l'objet n'a pas été résolue en faveur du client, ce dernier pourra demander un réexamen au SAC.

Le délai prévu à l'article 9 commencera à courir, dans tous les cas, à compter de la réception dûment consignée (conformément à l'article 8 de ce RÈGLEMENT) de la plainte ou de la demande de réexamen de celle-ci.

Une fois la plainte reçue par le SAC, le dossier d'examen sera ouvert.

Si l'identité de la personne concernée n'est pas suffisamment avérée ou si les faits faisant l'objet de la plainte ou de la réclamation ne peuvent être clairement établis, le demandeur sera tenu d'apporter de nouveaux documents ou informations, étant entendu que s'il ne le fait pas, la plainte ou la réclamation sera classée sans suite dans un délai de dix (10) jours calendaires. Ce délai ne sera pas tenu en compte dans le calcul du délai prévu pour la résolution.

## 11. NON-RECEVABILITÉ

La recevabilité de la réclamation ne pourra être refusée que dans les cas suivants :

(i) En cas d'omission de données essentielles au traitement ne pouvant être corrigée, y compris dans les cas où le motif de la plainte ou l'identité du demandeur ne sont pas suffisamment accrédités.

(ii) Lorsque les faits, les motifs et les requêtes ayant donné lieu aux problèmes faisant l'objet de la réclamation ne font référence à aucun service en particulier ou lorsque ceux-ci ne répondent pas aux exigences établies à l'article quatre détaillé plus haut.

(iii) Lorsque la réclamation contient les mêmes éléments qu'une autre réclamation antérieure déjà résolue, présentée par le même client en relation avec les mêmes faits, sans apporter de nouvelles preuves ou arguments permettant de rendre une résolution différente.

(iv) Lorsque le SAC a connaissance qu'une réclamation ou qu'une procédure administrative, arbitrale ou judiciaire concernant la même affaire est en cours d'examen ou lorsque l'affaire a déjà été résolue dans d'autres instances.

Si le SAC considérait la plainte ou la réclamation comme irrecevable, pour l'une des raisons indiquées, il devra dans la mesure du possible, argumenter sa décision, accordant au requérant un délai de dix (10) jours calendaires pour que celui-ci présente d'éventuelles allégations. Si les motifs de la non-admission subsistaient après que l'intéressé ait répondu, la décision finale lui sera communiquée.

## **12. PROCÉDURE**

Au cours du traitement des dossiers, le SAC pourra demander, tant à l'intéressé qu'aux différents services et départements de MORABANC, toutes les données, les précisions, les preuves ou les rapports qu'il estimera opportuns lui permettant de rendre sa décision.

## **13. DÉSISTEMENT ET RETRAIT**

Si, après l'examen de la réclamation, MORABANC donnait satisfaction au requérant, elle communiquera sa décision par écrit au SAC et la justifiera au moyen de documents, à moins que l'intéressé ne retire expressément sa réclamation, ce qu'il devra également communiquer par écrit. Dans les deux cas, la situation ou la résolution de la réclamation sera mise à jour afin que les mesures prises en faveur de l'utilisateur restent consignées, ou que le dossier soit classé sans suite.

Les requérants pourront retirer leurs réclamations à tout moment, en adressant une notification de retrait via l'un des canaux de contact spécifiés à l'annexe I de ce RÈGLEMENT. Le retrait entraînera la clôture immédiate de la procédure opposant l'entité et aux intéressés. Toutefois, le SAC pourra décider de poursuivre la procédure dans le cadre de ses fonctions de promotion



du respect de la réglementation en matière de transparence et de défense de la clientèle et des bonnes pratiques bancaires.

#### **14. FIN DE LA PROCÉDURE ET NOTIFICATION**

La procédure prendra fin dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires, ou à l'issue de ses prorogations, courant à compter de la date de présentation de la plainte ou de la réclamation au SAC, ou de la date de la demande de réexamen de celle-ci une fois résolue.

Cette résolution du SAC et les actions respectives que MORABANC pourra entreprendre pour la communiquer à l'utilisateur seront consignées à l'aide des moyens établis par MORABANC concernant la procédure, l'enregistrement et le traitement de celle-ci. En ce sens, un registre interne des plaintes et des réclamations reçues sera tenu, ainsi que des informations sur les mesures prises en vue de résoudre chaque réclamation.

La décision sera toujours motivée et basée sur les clauses contractuelles, les règles applicables en matière de transparence et de défense des clients, ainsi que sur les bonnes pratiques et les bons usages financiers.

La décision mettant fin à la procédure de traitement des plaintes et des réclamations devra mentionner expressément la possibilité pour le requérant, en cas de désaccord, de s'adresser à l'AFA, le cas échéant, conformément aux procédures que l'AFA établit à la page Réclamations de son site Internet [www.afa.ad](http://www.afa.ad).

#### **15. COMMUNICATIONS**

Toutes les notifications et les communications relatives à ce RÈGLEMENT peuvent être faites par écrit ou par des moyens informatiques, électroniques ou télématiques, pour autant que ceux-ci permettent la lecture, l'impression et la conservation des documents.

Pour déterminer la manière la mieux appropriée dont les notifications doivent être faites au requérant, MORABANC procédera en priorité et dans la mesure du possible, par le moyen que l'utilisateur aura expressément désigné dans sa lettre de plainte ou de réclamation, comme prévu à l'article 8 ci-dessus. Dans le cas où l'intéressé n'aurait pas indiqué dans son écrit la manière dont il souhaite recevoir les notifications correspondantes, MORABANC les remettra par le même moyen de communication que l'intéressé aura employé pour soumettre sa plainte ou sa réclamation.

## 16. INFORMATIONS AUX CLIENTS

MORABANC mettra les informations suivantes à la disposition de ses clients via les moyens que l'entité aura établis pour se diriger aux utilisateurs :

- (i) La mise à disposition du SAC, en indiquant ses adresses postales et électroniques.
- (ii) L'obligation, de la part de MORABANC, d'assister et de traiter les réclamations dûment présentées, conformément aux dispositions de ce RÈGLEMENT.
- (iii) Le présent RÈGLEMENT.

## 17. RAPPORT ANNUEL

Au cours du premier trimestre de chaque année civile écoulée, la SAC remettra à l'organe de direction de MORABANC un rapport faisant état du déroulement de ses fonctions au cours de l'exercice précédent, qui devra contenir au minimum les éléments suivants :

- (i) Un récapitulatif statistique des réclamations reçues et de celles traitées, avec leur nombre, les principales raisons invoquées dans les réclamations et les montants totaux concernés.
- (ii) Un résumé des décisions rendues, en indiquant leur caractère favorable ou défavorable envers le requérant ou de tout autre type de résolution.
- (iii) Des recommandations ou des suggestions issues de l'expérience du SAC, permettant de mieux atteindre les objectifs liés à ses fonctions.

Au moins un résumé du rapport sera inclus dans le rapport annuel de MORABANC.

En outre, le service de conformité réglementaire analysera les réclamations et les données relatives à leur traitement, afin de garantir que tous les risques ou problèmes potentiels soient dûment identifiés et traités.

## 18. RENSEIGNEMENTS REQUIS PAR L'AFA DANS LE CADRE D'UNE PLAINTE OU D'UNE RÉCLAMATION DÉPOSÉE AUPRÈS DE CETTE AUTORITÉ

Le SAC sera tenu de répondre à toutes les exigences de signalement et/ou de documentation requises par l'AFA dans le cadre des réclamations gérées par cette autorité. Parallèlement, il devra demander aux différents services et départements de l'entité les informations ou les

documents nécessaires devant être mis à la disposition de l'AFA dans les délais précisés dans sa requête.

En outre, il devra informer immédiatement l'AFA de toute transaction ou accord conclu par l'entité avec des clients ayant déposé une réclamation auprès de l'AFA.

### **19. APPROBATION DU RÈGLEMENT POUR LA DÉFENSE DU CLIENT**

Ce RÈGLEMENT pour la Défense des Clients a été approuvé par le Comité Exécutive (COMEX) de MORABANC et par le Comité de Régulation, d'Intervention et de Contrôle (CRIC) de MORABANC.

### **20. MODIFICATION DE LA RÉGLEMENTATION POUR LA DÉFENSE DU CLIENT**

Toute modification du présent RÈGLEMENT devra être faite par écrit et soumise à l'approbation de l'organe de direction de MORABANC.

**ANNEXE I****1. Canaux pour le dépôt des réclamations auprès du Service d'Attention au Client (SAC)**

Site Web : <https://morabanc.ad>

Adresse : 95, Av. Meritxell AD500 – Bâtiment Mil·lenni – Andorre-la-Vieille

Boîtes aux lettres installées dans les agences ouvertes au public

**2. Titulaire du Service d'Attention au Client (SAC)**

Nom : Mireia Montoriol Garriga

Téléphone : 735649

Courriel : [client@morabanc.ad](mailto:client@morabanc.ad)