



REGLAMENT PER A LA DEFENSA DEL CLIENT

Andorra la Vella, Juliol 2024

1. INTRODUCCIÓ

El present reglament per a la defensa del client (en endavant, el “REGLAMENT”) té com finalitat protegir els interessos de la clientela i establir procediments de resolució alternativa de conflictes. Per fer efectiva aquesta finalitat s'estableix un procés, raonable i ràpid a les reclamacions i queixes presentades pels clients o potencials clients, adoptant mesures per a la seva resolució.

L'aprovació d'aquest REGLAMENT s'emmarca en la normativa de transparència i protecció de la clientela que inclou l'entitat bancària Mora Banc Grup, SA, Mora Gestió d'Actius, SAU i la companyia asseguradora Mora Assegurances SAU (en endavant “MORABANC”). Estableix els mitjans i procediments necessaris per garantir una adequada protecció dels clients a fi que les seves queixes i reclamacions siguin ateses i resoltes, conforme estableix la següent normativa d'aplicació:

- Article 14 bis de la “Llei 7/2024 del 27 de maig, sobre organització i funcionament de les entitats operatives del sistema financer i l'abús de mercats”.
- Comunicat tècnic núm. 271/2024-EB Servei d'Atenció al Client. Tractament de queixes i reclamacions.

2. OBJECTE

El present REGLAMENT té per objecte regular els requisits i el procediment a seguir pel Servei d'Atenció al Client (en endavant “SAC”) de MORABANC en relació a les reclamacions o queixes que efectuïn els clients o potencials clients a aquest servei.

3. DEFINICIONS

Salvat que expressament s'indiqui el contrari o que del seu context resulti altra interpretació, els següents termes tindran en el present REGLAMENT el significat que s'estableix a continuació:

- a) **Clients:** les persones físiques o jurídiques, que reuneixin la condició d'usuari dels serveis prestats per MORABANC.
- b) **Potencial client:** les persones físiques o jurídiques, que puguin establir relacions de negoci i/o requerir dels serveis oferts per MORABANC.

- c) **Queixes i/o reclamacions:** les presentades pels clients o potencials clients que es refereixin als seus interessos i drets legalment reconeguts, ja derivin dels contractes, de la normativa de transparència i protecció a la clientela, o de les bones pràctiques i usos financers o del principi d'equitat.

Tindran la consideració de **queixes i/o reclamacions les peticions** referides a les tardances, desatencions o qualsevol altre tipus d'actuació que s'observi en el funcionament de MORABANC, que posin de manifest fets concrets referits a accions o omissions que suposin el no acompliment dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i usos financers, i que impliquin per a qui les formula un perjudici per als seus interessos o drets, amb la pretensió d'obtenir la seva restitució.

Les referències d'aquest REGLAMENT a les queixes s'entendran així mateix referides a les reclamacions.

4. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Les obligacions recollides en aquest REGLAMENT es refereixen a les reclamacions presentades, directament o mitjançant representació, per qualsevol persona física o jurídica, que reuneixi la condició d'usuari o potencial usuari de serveis prestats i/o oferts per MORABANC sempre que tals reclamacions es refereixin als seus interessos i drets legalment reconeguts ja es derivin dels contractes, de la normativa de transparència i protecció a la clientela o de les bones pràctiques i usos financers, en particular, del principi d'equitat.

5. NOMENAMENT, RENOVACIÓ I CESSAMENT

L'òrgan de direcció de MORABANC nomenarà al titular del SAC, que serà una persona amb suficients requisits professionals, així com amb el coneixement i l'experiència adequats per exercir les seves funcions. Aquests coneixements comprendran coneixements adequats sobre la normativa de transparència i protecció dels clients dels serveis financers.

El SAC estarà separat dels serveis comercials i operatius de MORABANC per a garantir que les decisions sobre les reclamacions referents a l'àmbit de la seva activitat es prenen de manera autònoma i s'evitin els conflictes d'interès.

El SAC estarà dotat dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per al compliment de les seves funcions. El Titular del SAC haurà d'inhibir-se i delegar en altra persona quan concorrin circumstàncies que menyscabin la seva imparcialitat i objectivitat.

6. FUNCIONS I OBLIGACIONS

Les funcions del SAC són les següents:

- (i) Rebre les reclamacions presentades, en els termes de l'article quart anterior, pels clients o potencials clients de MORABANC.
- (ii) Tramitar aquestes reclamacions segons el procediment establert en el present REGLAMENT i fer seguiment de la resolució de les mateixes per part de MORABANC dins dels terminis i amb les formalitats exigides pel mateix.
- (iii) Presentar davant de la Direcció General de MORABANC informes, recomanacions i propostes en tots aquells aspectes que siguin de la seva competència i que, al seu judici, puguin afavorir les bones relacions que han d'existir entre MORABANC i els seus clients.
- (iv) Comunicar-se amb els clients i/o possibles clients de manera clara i amb un llenguatge senzill que sigui fàcil d'entendre i respondre a la reclamació sense demora injustificada.
- (v) Donar trasllat als clients o potencials clients de la seva postura sobre la reclamació i informar-los de les seves opcions, incloent la possibilitat d'interposar recursos judicials o extrajudicials, una vegada s'hagi resolt per MORABANC.
- (vi) Informar sobre les reclamacions i la seva tramitació a les autoritats competents.
- (vii) Garantir que el responsable en matèria de gestió de reclamacions i control per part de la funció de compliment normatiu de MORABANC analitza les reclamacions i les dades relatives a la seva tramitació per assegurar-se que es detecten i s'aborden tots els riscos i problemes.
- (viii) Informar al client, prèvia sol·licitud o quan s'acusi rebut d'una reclamació, dels detalls del procés de reclamació.
- (ix) Permetre als clients o potencials clients, presentar reclamacions gratuïtament.

7. DEURE DE COL·LABORACIÓ

MORABANC vetllarà i adoptarà quantes mesures siguin necessàries per garantir que es facilita al SAC quantes informacions sol·liciti en relació amb l'exercici de les seves funcions.

Els procediments previstos per a la transmissió de la informació al SAC, per part de qualsevol àrea implicada de MORABANC, responen als principis de rapidesa, eficàcia i coordinació.

8. INICI DEL PROCEDIMENT: PRESENTACIÓ DE RECLAMACIONS

En la documentació d'obertura de compte s'informa de l'existència del Servei d'Atenció al Client i de l'obligació de l'entitat d'atendre i resoldre les queixes i les reclamacions presentades pels seus clients. Així mateix, se n'informa a la pàgina web de MORABANC, on està publicat aquest REGLAMENT. En aquest sentit, MORABANC ha de proporcionar un accés directe al SAC, clarament visible a la pàgina inicial de la pàgina web, a efectes que els seus clients o possibles clients puguin presentar les queixes o les reclamacions que considerin.

Aquest accés es denominarà "Reclamacions" i es podrà admetre una descripció detallada de la reclamació, documents, fotografies, vídeos o àudios que suportin la reclamació.

Totes les oficines tindran a disposició dels clients els formularis adients per presentar les reclamacions i una bústia per dipositar les reclamacions en format paper.

El procediment s'iniciarà mitjançant la presentació de la queixa que podrà efectuar-se per correu postal a l'adreça del SAC, personalment o mitjançant representació degudament acreditada, en suport paper a qualsevol oficina d'atenció al públic i dipositar-les a les bústies esmentades, o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics disponibles a l'apartat de Reclamacions de la pàgina web de MORABANC sempre que permetin la lectura, impressió i conservació dels documents o fitxers.

Haurà de contenir com a mínim les dades següents per poder-la formalitzar :

- (i) Identificació (haurà de contenir tants d'aquests elements com siguin necessaris per a la correcta identificació de l'usuari: nom i cognoms, domicili, tipus de document d'identificació i el seu número, adreça electrònica) o, en el seu cas, del seu representant (acreditant degudament tal representació).
- (ii) Motiu de la queixa o reclamació, de ser possible aportant els mitjans de prova (particularment documentals) de que disposi. El SAC es reserva el dret a demanar les proves documentals que consideri necessàries per a la correcta tramitació de la queixa.

- (iii) Lloc, data i firma, en els casos que no es rebi per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics.
- (iv) Oficina o oficines, departament o servei on s'han produït els fets objecte de la queixa, en el seu cas.
- (v) Indicació del mitjà a través del qual desitja que li sigui notificada la resolució de la seva queixa o reclamació. En cas de no indicar-se res, s'estarà al dispostat en l'article 15 següent.

Els clients o potencials clients tindran dret a presentar les seves reclamacions davant del SAC, amb subjecció a les normes del present REGLAMENT, mitjançant els següents canals, especificats a l'Annex 1 del present REGLAMENT:

- (i) Correu ordinari adreçat al SAC.
- (ii) Qualsevol oficina d'atenció al públic, en format paper, i dipositar-les a les bústies esmentades.
- (iii) L'apartat de "reclamacions" de La web <https://morabanc.ad/>

9. TERMINI PER A LA RESOLUCIÓ DE RECLAMACIONS

Les reclamacions rebudes pel SAC hauran de ser resoltes per MORABANC en el termini màxim de trenta (30) dies naturals, comptat a partir del moment de la recepció en el SAC de la queixa degudament documentada segons l'article 8 del present REGLAMENT.

En el supòsit que es sol·liciti documentació addicional a la queixa, el termini esmerçat pel reclamant per complementar la documentació no s'inclourà en el còmput del termini d'un mes previst per a la resolució.

10. ADMISSIÓ A TRÀMIT

MORABANC ha d'acusar recepció de la queixa o reclamació i deixar constància de la data a efectes del còmput del termini per a la seva resolució.

Rebuda la queixa per MORABANC, en cas que no hagués estat resolta a favor del client pel servei objecte de la mateixa, aquest podrà sol·licitar una revisió al SAC.

El termini previst a l'article 9 començarà a comptar, en qualsevol cas, des de la recepció degudament documentada (segons l'article 8 del present REGLAMENT) de la queixa o sol·licitud de revisió de la mateixa.

Rebuda la queixa pel SAC es procedirà a l'apertura de l'expedient.

Si la identitat de la persona interessada no es trobés suficientment acreditada, o no poguessin establir-se amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació, es requerirà al sol·licitant que completi la documentació o la informació, amb el ben entès que si així no ho fes s'arxivaria la queixa o reclamació sense més tràmit en el termini de deu (10) dies naturals. Aquest termini no s'ha d'incloure en el còmput del termini previst per a la resolució.

11. NO ADMISSIÓ

Únicament podrà refusar-se l'admissió a tràmit de reclamacions en els casos següents:

- (i) Quan hi hagi omisió de dades essencials per a la tramitació no esmenables, inclosos els supòsits en que no es concreti el motiu de la queixa o la identitat del sol·licitant.
- (ii) Quan els fets, raons i sol·licitud en que es concretin les qüestions objecte de la queixa no es refereixin a serveis concrets o no s'ajustin als requisits establerts a l'article quart anterior.
- (iii) Quan es formulin reclamacions que reiterin altres anteriors ja resoltes i presentades pel mateix client en relació als mateixos fets, sense aportar noves evidències o arguments perquè la resolució sigui diferent.
- (iv) Quan es tingués coneixement de la tramitació simultània d'una queixa i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria o quan l'assumpte hagi estat ja resolt en altres instàncies.

En cas que la queixa o reclamació s'entengui no admissible a tràmit a criteri del SAC, per qualsevol de les causes indicades, quan sigui possible es posarà de manifest mitjançant decisió motivada, donant un termini de deu (10) dies naturals per a que presenti les seves al·legacions. Quan la persona interessada hagués contestat i es mantinguin les causes de no admissió, se li comunicarà la decisió final adoptada.

12. TRAMITACIÓ

El SAC podrà demanar en el curs de la tramitació dels expedients, tant de la persona interessada com dels diferents departaments i serveis de MORABANC, quantes dades, aclariments, informes o elements de prova consideri pertinents per adoptar la seva decisió.

13. APLANAMENT I DESISTIMENT

Si a la vista de la queixa, MORABANC rectificqués la seva situació amb la persona interessada a satisfacció d'aquesta, haurà de comunicar-ho per escrit al SAC i justificar-ho documentalment, salvat que existís desistiment expressat de la interessada, que haurà de ser així mateix comunicat per escrit. En ambdós casos, es procedirà a l'actualització de la situació o resolució de la queixa per reflectir les accions fetes envers l'usuari, o al seu l'arxiu sense més tràmit.

Les persones interessades podran desistir de les seves reclamacions en qualsevol moment, enviant una notificació de desistiment a través de qualsevol de les vies de contacte especificades a l'Annex I del present REGLAMENT. El desistiment donarà lloc a la finalització immediata del procediment en el que la relació amb la interessada es refereix, però el SAC pot acordar-ne la continuació en el marc de la seva funció de promoure el compliment de la normativa de transparència i protecció de la clientela i de les bones pràctiques bancàries.

14. FINALITZACIÓ DEL PROCEDIMENT I NOTIFICACIÓ

L'expedient finalitzarà en el termini màxim de trenta (30) dies naturals, o de les seves pròrrogues a partir de la data de presentació de la queixa o reclamació en el SAC, o de la sol·licitud de revisió de la mateixa una vegada resolta.

Aquesta resolució del SAC i les respectives accions de MORABANC per comunicar-la a l'usuari quedaran documentades en els mitjans que MORABANC tingui establerts pel tràmit, registre i tractament de les mateixes. En aquest sentit, es mantindrà un registre intern de les queixes i reclamacions rebudes, i de la informació sobre les mesures adoptades en relació amb la resolució de cada reclamació.

La decisió estarà sempre motivada i fonamentada en les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela aplicables, així com en les bones pràctiques i usos financers.

La decisió amb que finalitzi el procediment de tramitació de queixa i reclamacions ha de mencionar expressament la facultat del reclamant per, en cas de disconformitat, acudir a l'AFA, quan sigui procedent, d'acord amb els procediments que l'AFA estableix en l'apartat de Reclamacions de la seva pàgina web www.afa.ad.

15. COMUNICACIONS

Totes les notificacions i comunicacions a que fa referència el present REGLAMENT podran realitzar-se per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que permetin la lectura, impressió i conservació dels documents.

Per a la determinació de la manera en que han de realitzar-se les oportunes notificacions a la persona interessada, MORABANC ho farà de forma prioritària i quan sigui possible, a través d'aquell mitjà que l'usuari hagi designat de forma expressa en el seu escrit de queixa o reclamació, tal i com disposa l'article 8 anterior. En cas que la interessada no hagués designat en el seu escrit la manera en què desitja rebre les corresponents notificacions, MORABANC les cursarà mitjançant el mateix mitjà de comunicació pel que la persona interessada hagués presentat el seu escrit de queixa o reclamació.

16. INFORMACIÓ ALS CLIENTS

MORABANC posarà a disposició dels seus clients la informació següent a través dels seus mitjans designats per comunicar-se amb els usuaris:

- (i) L'existència del SAC, amb indicació de la seva adreça postal i electrònica.
- (ii) L'obligació, per part de MORABANC, d'atendre i tractar les reclamacions que hagin estat degudament presentades segons els termes del present REGLAMENT.
- (iii) El present REGLAMENT.

17. INFORME ANUAL

Dins del primer trimestre de cada any natural finalitzat, el SAC presentarà a l'òrgan de direcció de MORABANC un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent, que haurà de tenir el contingut mínim següent:

- (i) Resum estadístic de les reclamacions presentades i de les ateses a tràmit, amb informació sobre el seu nombre, dels principals motius plantejats en les reclamacions i dels imports totals afectats.
- (ii) Resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable per a la persona interessada o altra tipologia de resolució.
- (iii) Recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, amb vistes a una millor consecució de les finalitats que informen la seva actuació.

Al menys un resum de l'informe s'integrarà a la memòria anual de MORABANC.

A més, el Departament de Compliment Normatiu, analitzarà les reclamacions i les dades relatives a la seva tramitació, per assegurar-se que es detecten i aborden tots els riscos o problemes.

18. INFORMACIÓ SOL·LICITADA PER L'AFA EN EL MARC D'UNA QUEIXA O RECLAMACIÓ TRAMITADA PER AQUESTA AUTORITAT

El SAC ha de respondre a tots els requeriments d'informació i/o documentació sol·licitats per l'AFA en el marc de les reclamacions gestionades per aquesta autoritat. Al mateix temps, ha de demanar als diferents serveis i departaments de l'entitat la informació o documentació necessària, que ha de ser posada a disposició de l'AFA dins dels terminis especificats en la seva sol·licitud.

A més, ha d'informar immediatament l'AFA de qualsevol transacció o acord assolit per l'entitat amb els clients que hagin presentat una reclamació a l'AFA.

19. APROVACIÓ DEL REGLAMENT PER A LA DEFENSA DEL CLIENT

El present REGLAMENT per a la Defensa del Client ha estat aprovat pel Comitè Executiu (COMEX) i pel Comitè Regulatori d'Intervenció i Control (CRIC) de MORABANC.

20. MODIFICACIÓ DEL REGLAMENT PER A LA DEFENSA DEL CLIENT

Qualsevol modificació del present REGLAMENT haurà de realitzar-se per escrit i sotmetre's a l'aprovació del òrgan de direcció de MORABANC.

ANNEX I**1. Canals de presentació de reclamacions davant el Servei d'Atenció al Client (SAC)**

Pàgina web: <https://morabanc.ad>

Adreça: Av. Meritxell, 96 AD500– Edifici Mil·lenni – Andorra la Vella

Bústies situades a les oficines d'atenció al públic

2. Titular del Servei d'Atenció al Client (SAC)

Nom: Mireia Montoriol Garriga

Telèfon: 735649

Adreça electrònica: client@morabanc.ad