



# REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

Andorra la Vella, Julio 2024

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente reglamento para la defensa del cliente (en adelante, el «REGLAMENTO») tiene como finalidad proteger los intereses de la clientela y establecer procedimientos de resolución alternativa de conflictos. Para hacer efectiva esta finalidad se establece un proceso razonable y rápido a las reclamaciones y quejas presentadas por los clientes o potenciales clientes, adoptando medidas para su resolución.

La aprobación de este REGLAMENTO se enmarca en la normativa de transparencia y protección de la clientela que incluye la entidad bancaria Mora Banc Grup, SA Mora Gestió d'Actius, SAU y la compañía aseguradora Mora Assegurances SAU (en adelante, «MORABANC»). Establece los medios y procedimientos necesarios para garantizar una adecuada protección de los clientes a fin de que sus quejas y reclamaciones sean atendidas y resueltas conforme establece la siguiente normativa de aplicación:

- Artículo 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”.
- Comunicado técnico n.º 271/2024-EB Servicio de Atención al Cliente. Tratamiento de quejas y reclamaciones.

## 2. OBJETO

El presente REGLAMENTO tiene por objeto regular los requisitos y el procedimiento a seguir por el Servicio de Atención al Cliente (en adelante «SAC») de MORABANC en relación con las reclamaciones o quejas que efectúen los clientes o potenciales clientes a este servicio.

## 3. DEFINICIONES

Salvo que expresamente se indique lo contrario o que de su contexto resulte otra interpretación, los siguientes términos tendrán en el presente REGLAMENTO el significado que se establece a continuación:

- a) **Cientes:** las personas, físicas o jurídicas, que ostenten la condición de usuario de los servicios prestados por MORABANC.
- b) **Potencial cliente:** las personas, físicas o jurídicas, que puedan establecer relaciones de negocio y/o requerir de los servicios ofrecidos por MORABANC.

- c) **Quejas y/o reclamaciones:** las presentadas por los clientes o potenciales clientes que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección a la clientela, de las buenas prácticas y usos financieros o del principio de equidad.

Tendrán la consideración de **quejas y/o reclamaciones las peticiones** referidas a las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación que se observe en el funcionamiento de MORABANC, que pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones que supongan el incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y que impliquen para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos, con la pretensión de obtener su restitución.

Las referencias de este REGLAMENTO a las quejas se entenderán asimismo referidas a las reclamaciones.

#### **4. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Las obligaciones recogidas en este REGLAMENTO se refieren a las reclamaciones presentadas, directamente o mediante representación, por cualquier persona física o jurídica que ostente la condición de usuario o potencial usuario de servicios prestados y/o ofrecidos por MORABANC, siempre que tales reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya se deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección a la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, en particular, del principio de equidad.

#### **5. NOMBRAMIENTO, RENOVACIÓN I CESE**

El órgano de dirección de MORABANC nombrará al titular del SAC, que será una persona con suficientes requisitos profesionales, así como con el conocimiento y la experiencia adecuados para ejercer sus funciones. Estos conocimientos incluirán conocimientos adecuados sobre la normativa de transparencia y protección de los clientes de los servicios financieros.

El SAC estará separado de los servicios comerciales y operativos de MORABANC para garantizar que las decisiones sobre las reclamaciones referentes al ámbito de su actividad se toman de manera autónoma y se eviten los conflictos de interés.

El SAC estará dotado de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. El titular del SAC deberá inhibirse y delegar en otra persona cuando concurran circunstancias que menoscaben su imparcialidad y objetividad.

## **6. FUNCIONES Y OBLIGACIONES**

Las funciones del SAC son las siguientes:

- (i) Recibir las reclamaciones presentadas, en los términos del artículo cuarto anterior, por los clientes o potenciales clientes de MORABANC.
- (ii) Tramitar estas reclamaciones según el procedimiento establecido en el presente REGLAMENTO y hacer el seguimiento de la resolución de las mismas por parte de MORABANC dentro de los plazos y con las formalidades exigidas por el mismo.
- (iii) Presentar ante la Dirección General de MORABANC informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones que deben existir entre MORABANC y sus clientes.
- (iv) Comunicarse con los clientes y/o posibles clientes de manera clara y con un lenguaje sencillo que sea fácil de entender y responder a la reclamación sin demora injustificada.
- (v) Trasladar a los clientes o potenciales clientes su postura sobre la reclamación e informarlos de sus opciones, incluida la posibilidad de interponer recursos judiciales o extrajudiciales, una vez se haya resuelto por parte de MORABANC.
- (vi) Informar sobre las reclamaciones y su tramitación a las autoridades competentes.
- (vii) Garantizar que el responsable en materia de gestión de reclamaciones y control por parte de la función de cumplimiento normativo de MORABANC analiza las reclamaciones y los datos relativos a su tramitación para asegurarse de que se detectan y abordan todos los riesgos y problemas.
- (viii) Informar al cliente, previa solicitud o cuando se acuse recibo de una reclamación, de los detalles del proceso de reclamación.
- (ix) Permitir a los clientes o potenciales clientes presentar reclamaciones gratuitamente.

## **7. DEBER DE COLABORACIÓN**

MORABANC velará y adoptará cuantas medidas sean necesarias para garantizar que se facilitan al SAC cuantas informaciones solicite en relación con el ejercicio de sus funciones.

Los procedimientos previstos para la transmisión de la información al SAC, por parte de cualquier área implicada de MORABANC, responden a los principios de rapidez, eficacia y coordinación.

## **8. INICIO DEL PROCEDIMIENTO: PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES**

En la documentación de apertura de cuenta se informa de la existencia del Servicio de Atención al Cliente y de la obligación de la entidad de atender y resolver las quejas y las reclamaciones presentadas por sus clientes. Asimismo, se informa de ello en la página web de MORABANC, donde está publicado este REGLAMENTO. En este sentido, MORABANC debe proporcionar un acceso directo al SAC claramente visible en la página de inicio de la web, a fin de que sus clientes o posibles clientes puedan presentar las quejas o reclamaciones que consideren.

Este acceso se denominará «Reclamaciones» y podrá admitir una descripción detallada de la reclamación, documentos, fotografías, vídeos o audios de apoyen la reclamación.

Todas las oficinas tendrán a disposición de los clientes los formularios adecuados para presentar las reclamaciones y un buzón para depositar las reclamaciones en formato papel.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de la queja, que podrá efectuarse por correo postal a la dirección del SAC, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel en cualquier oficina de atención al público y depositarlas en los buzones mencionados, o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos disponibles en el apartado de Reclamaciones de la página web de MORABANC, siempre que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos o ficheros.

Deberá contener como mínimo los siguientes datos para poderla formalizar:

- (i) Identificación (deberá contener tantos de estos elementos como sean necesarios para la correcta identificación del usuario: nombre y apellidos, domicilio, tipo de documento de identificación y su número, dirección electrónica) o, en su caso, de su representante (acreditando debidamente tal representación).
- (ii) Motivo de la queja o reclamación, a ser posible aportando los medios de prueba (particularmente documentales) de que disponga. El SAC se reserva el derecho a pedir las pruebas documentales que considere necesarias para la correcta tramitación de la queja.

- (iii) Lugar, fecha y firma, en caso de que no se reciba por medios informáticos, electrónicos o telemáticos.
- (iv) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se han producido los hechos objeto de la queja, en su caso.
- (v) Indicación del medio a través del cual se desea que se le notifique la resolución de su queja o reclamación. En caso de no indicarse nada, se aplicará lo dispuesto en el artículo 15 siguiente.

Los clientes o potenciales clientes tendrán derecho a presentar sus reclamaciones ante el SAC, con sujeción a las normas del presente REGLAMENTO, por medio de los siguientes canales, especificados en el Anexo 1 del presente REGLAMENTO:

- (i) Correo ordinario dirigido al SAC.
- (ii) Cualquier oficina de atención al público, en formato papel, y depositarlas en los buzones mencionados.
- (iii) El apartado de «Reclamaciones» de la web <https://morabanc.ad/>

## **9. PLAZO PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES**

Las reclamaciones recibidas por el SAC deberán ser resueltas por MORABANC en el plazo máximo de treinta (30) días naturales, contando a partir del momento de la recepción en el SAC de la queja debidamente documentada según el artículo 8 del presente REGLAMENTO.

En el supuesto de que se solicite documentación adicional a la queja, el plazo empleado por el reclamante para complementar la documentación no se incluirá en el cómputo del plazo de un mes previsto para la resolución.

## **10. ADMISIÓN A TRÁMITE**

MORABANC debe acusar recepción de la queja o reclamación y dejar constancia de la fecha a efectos del cómputo del plazo para su resolución.

Recibida la queja por MORABANC, en caso de que no se hubiera resuelto a favor del cliente por el servicio objeto de la misma, este podrá solicitar una revisión al SAC.

El plazo previsto en el artículo 9 empezará a contar, en cualquier caso, a partir de la recepción debidamente documentada (según el artículo 8 del presente REGLAMENTO) de la queja o solicitud de revisión de la misma.

Recibida la queja por el SAC se procederá a la apertura del expediente.

Si la identidad de la persona interesada no estuviera suficientemente acreditada, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al solicitante que complete la documentación o la información, bien entendido que si no lo hiciera así, la queja o reclamación se archivaría sin más trámite en el plazo de diez (10) días naturales. Este plazo no debe incluirse en el cómputo del plazo previsto para la resolución.

## **11. NO ADMISIÓN**

Únicamente podrá rehusarse la admisión a trámite de reclamaciones en los siguientes casos:

- (i) Cuando haya omisión de datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o la identidad del solicitante.
- (ii) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja no se refieran a servicios concretos o no se ajusten a los requisitos establecidos en el artículo cuarto anterior.
- (iii) Cuando se formulen reclamaciones que reiteren otras anteriores ya resueltas y presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos, sin aportar nuevas evidencias o argumentos para que la resolución sea diferente.
- (iv) Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia o cuando el asunto se haya resuelto ya en otras instancias.

En caso de que la queja o reclamación se entienda no admisible a trámite a criterio del SAC, por cualquiera de las causas indicadas, cuando sea posible se pondrá de manifiesto mediante decisión motivada, dando un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando la persona interesada hubiera contestado y se mantengan las causas de no admisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

## **12. TRAMITACIÓN**

El SAC podrá pedir en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto de la persona interesada como de los diferentes departamentos y servicios de MORABANC, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba considere pertinentes para adoptar su decisión.

## **13. ALLANAMIENTO Y DESISTIMIENTO**

Si a la vista de la queja, MORABANC rectificara su situación con la persona interesada a satisfacción de esta, deberá comunicarlo por escrito al SAC y justificarlo documentalmente, salvo que exista desistimiento expresado de la persona interesada, que asimismo deberá ser por escrito. En ambos casos se procederá a la actualización de la situación o resolución de la queja para reflejar las acciones realizadas en relación con el usuario o su archivo sin más trámite.

Las personas interesadas podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento enviando una notificación de desistimiento a través de cualquiera de las vías de contacto especificadas en el Anexo I del presente REGLAMENTO. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento al cual se refiere la relación con la persona interesada, pero el SAC puede acordar su continuación en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas bancarias.

## **14. FINALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y NOTIFICACIÓN**

El expediente finalizará en el plazo máximo de treinta (30) días naturales, o de sus prórrogas a partir de la fecha de presentación de la queja o reclamación en el SAC, o de la solicitud de revisión de la misma una vez resuelta.

Esta resolución del SAC y las respectivas acciones de MORABANC para comunicarla al usuario quedarán documentadas en los medios que MORABANC tenga establecidos para el trámite, registro y tratamiento de las mismas. En este sentido, se mantendrá un registro interno de las quejas y reclamaciones recibidas, y de la información sobre las medidas adoptadas en relación con la resolución de cada reclamación.



La decisión estará siempre motivada y fundamentada en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como en las buenas prácticas y usos financieros.

La decisión con que finalice el procedimiento de tramitación de queja y reclamaciones debe mencionar expresamente la facultad del reclamante para, en caso de disconformidad, acudir a la AFA, cuando proceda, de acuerdo con los procedimientos que la AFA establece en el apartado de Reclamaciones de su página web [www.afa.ad](http://www.afa.ad).

## **15. COMUNICACIONES**

Todas las notificaciones y comunicaciones a que se refiere el presente REGLAMENTO podrán realizarse por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

Para la determinación de la forma en que deben realizarse las oportunas notificaciones a la persona interesada, MORABANC lo hará de forma prioritaria y cuando sea posible a través de aquel medio que el usuario haya designado de forma expresa en el escrito de queja o reclamación, tal y como dispone el artículo 8 anterior. En caso de que la persona interesada no hubiera designado en su escrito la manera en que desea recibir las correspondientes notificaciones, MORABANC las cursará por el mismo medio de comunicación por el cual la persona interesada haya presentado su escrito de queja o reclamación.

## **16. INFORMACIÓN A LOS CLIENTES**

MORABANC pondrá a disposición de sus clientes la siguiente información a través de sus medios designados para comunicarse con los usuarios:

- (i) La existencia del SAC, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- (ii) La obligación, por parte de MORABANC, de atender y tratar las reclamaciones que hayan sido debidamente presentadas según los términos del presente REGLAMENTO.
- (iii) El presente REGLAMENTO.

## 17. INFORME ANUAL

Dentro del primer trimestre de cada año natural finalizado, el SAC presentará al órgano de dirección de MORABANC un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que deberá tener el siguiente contenido mínimo:

- (i) Resumen estadístico de las reclamaciones presentadas y de las atendidas a trámite, con información sobre su número, de los principales motivos planteados en las reclamaciones y de los importes totales afectados.
- (ii) Resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para la persona interesada u otra tipología de resolución.
- (iii) Recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de las finalidades que informan su actuación.

Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de MORABANC.

Además, el Departamento de Cumplimiento Normativo analizará las reclamaciones y los datos relativos a su tramitación para asegurarse de que se detectan y abordan todos los riesgos o problemas.

## 18. INFORMACIÓN SOLICITADA POR LA AFA EN EL MARCO DE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN TRAMITADA POR ESTA AUTORIDAD

El SAC debe responder a todos los requerimientos de información y/o documentación solicitados por la AFA en el marco de las reclamaciones gestionadas por esta autoridad. Al mismo tiempo, debe pedir a los distintos servicios y departamentos de la entidad la información o documentación necesaria, que debe ser puesta a disposición de la AFA dentro de los plazos especificados en su solicitud.

Además, debe informar inmediatamente a la AFA de cualquier transacción o acuerdo alcanzado por la entidad con los clientes que hayan presentado una reclamación a la AFA.

## 19. APROBACIÓN DEL REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

El presente REGLAMENTO para la Defensa del Cliente ha sido aprobado por el Comité Ejecutivo (COMEX) de MORABANC y por el Comité de Regulación, Intervención y Control (CRIC) de MORABANC.

## **20. MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE**

Cualquier modificación del presente REGLAMENTO deberá realizarse por escrito y someterse a la aprobación del órgano de dirección de MORABANC.

## **ANEXO I**

### **1. Canales de presentación de reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente (SAC)**

Página web: <https://morabanc.ad>

Dirección: Av. Meritxell, 96 AD500 – Edificio Mil·lenni – ANDORRA LA VELLA

Buzones situados en las oficinas de atención al público

### **2. Titular del Servicio de Atención al Cliente (SAC)**

Nombre: Mireia Montoriol Garriga

Teléfono: 735649

Dirección electrónica: [client@morabanc.ad](mailto:client@morabanc.ad)