

009-NR000417

26/05/2021 | Departament de Compliment Normatiu

---

# Norma del Servei d'Atenció al Client de Crèdit Andorrà, SA

Aprovada en la reunió del Comitè Executiu de Crèdit Andorrà el dia 26 de maig de 2021

# Índex

---

1. Introducció	3
1.1 Disposicions legals	3
1.2 Relació amb els serveis de reclamacions dels supervisors	4
2. Objectiu i àmbit d'aplicació de la Norma	4
3. Titularitat del Servei	5
4. Funcions i competències del Servei	5
5. Autonomia i mitjans del Servei	6
6. Funcionament del Servei	7
6.1 Presentació de les queixes i reclamacions: forma, contingut i lloc	7
6.2 Terminis de presentació i resolució	7
6.3 Admissió a tràmit	8
6.4 No admissió a tràmit	8
6.5 Desistiment	9
6.6 Finalització, contingut i notificació	9
6.7 Custòdia dels expedients	9
6.8 Efectes de la resolució pel reclamant	9
6.9 Efectes de la resolució per l'Entitat	9
7. Informes de queixes i reclamacions	10
7.1 Informe anual	10
7.2 Reporting anual a l'AFA	10
8. Consulta, modificació, revisió i aprovació de la Norma	11
9. Annex 1 - Definicions	12
10. Annex 2 - Entitats amb Serveis de Reclamacions	13
10.1 Autoritat Financera Andorrana (AFA)	13
10.2 Unitat de Comerç i Consum del Govern d'Andorra	13

## 1. Introducció

---

La confiança dels inversors és una de les peces fonamentals de l'engranatge dels mercats financers. Per aquest motiu, la normativa vigent persegueix la millora de les condicions de protecció als consumidors i usuaris amb l'objectiu de disposar d'un sistema que permeti dotar-los de l'instrument jurídic que serveixi per a protegir-los i garantir-los l'adequat funcionament dels processos del mercat.

La legislació vigent estableix l'obligació per a les entitats d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions que els seus clients i usuaris puguin presentar, relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts. A aquest efecte, les entitats de crèdit, empreses de serveis d'inversió i entitats asseguradores, entre d'altres, han de comptar amb un servei d'atenció al client que ha d'atendre i resoldre tots els tipus de reclamacions.

La Norma del Servei d'Atenció al Client de Crèdit Andorrà, SA (en endavant, SAC o el Servei i Crèdit Andorrà o l'Entitat, respectivament), descriu els canals existents i les actuacions establertes per a què els clients puguin formular les seves queixes i reclamacions en relació amb els serveis prestats i les activitats dutes a terme per l'Entitat. Les reclamacions poden referir-se al funcionament dels serveis rebuts i a operacions i fets concrets que perjudiquin els interessos o drets del reclamant per incompliment de contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela, o de les bones pràctiques i usos financers.

Aquesta Norma substitueix la Norma 009-NR000390 de Gestió de les Reclamacions, aprovada en la reunió del Comitè Executiu de 3 de desembre de 2013, que queda derogada.

### 1.1 Disposicions legals

Les següents normatives nacionals i internacionals, obliguen les entitats financeres a implementar un servei d'atenció al client que atengui i resolgui les queixes i reclamacions que puguin presentar els clients en relació als serveis prestats per aquestes:

- El **text refós de la Llei 8/2013**, del 9 de maig sobre els requisits organitzatius i les condicions de funcionament de les entitats operatives del sistema financer, la protecció de l'inversor, l'abús de mercat i els acords de garantia financera, disposa en el seu article 14.3: "*Les entitats operatives del sistema financer han d'establir, aplicar i mantenir procediments efectius i transparents que permetin un tractament raonable i ràpid de les reclamacions presentades pels clients o potencials clients, i han de guardar un registre de cada reclamació i de les mesures adoptades per a la seva resolució*".
- La **Llei 13/2013**, del 13 de juny, de competència efectiva i protecció del consumidor, disposa:
  - En l'article 27.1: "*Els empresaris han de posar a disposició de les persones consumidores, sigui quin en sigui el lloc de residència, en qualsevol relació de consum, informació que ha d'incloure, en qualsevol cas, l'adreça postal, el número de fax o l'adreça de correu electrònic on les persones consumidores, o bé poden sol·licitar qualsevol mena d'assessorament o informació sobre el bé o el servei adquirit o contractat, o bé poden formular les queixes o reclamacions sobre qualsevol assumpte que afecti el funcionament normal de les relacions de consum*".
  - En l'article 27.2: "*Els empresaris estan obligats a donar resposta a les queixes i reclamacions rebudes al més aviat possible, en qualsevol cas en*

*el termini màxim d'un mes des de que són presentades. Per aquest motiu hauran de disposar de fulls oficials de reclamació i denúncia i anunciar-ne la seva existència”.*

- El **Decret del 7 d'Agost de 2013** pel qual s'aprova el Reglament regulador dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en matèria de consum, on “*es regula el full oficial de queixa, reclamació i denúncia de consum, tenint en compte criteris d'harmonització, simplificació i accessibilitat, amb l'objectiu que les persones consumidores puguin formular, de forma eficaç i amb la màxima facilitat, les seves queixes, reclamacions o denúncies, sempre que pateixin alguna mena d'incidència, esdeveniment o circumstància que alteri el funcionament normal de les seves relacions de consum*”.
- La **Directiva 2014/65/UE** relativa als mercats d'instruments financers, que estableix: “*Els Estats membres vetllaran per l'establiment de procediments eficaços i efectius de reclamació i recurs per la resolució extrajudicial de conflictes dels consumidors en relació amb la prestació de serveis d'inversió i auxiliars per empreses de serveis d'inversió servint-se, si escau, dels organismes existents*” (d'aplicació només a efectes interpretatius).
- L'article 26 del **Reglament Delegat (UE) 2017/565** de la Comissió pel que es completa la Directiva 2014/65/UE del Parlament Europeu i del Consell, relatiu a la Tramitació de les reclamacions (d'aplicació només a efectes interpretatius).

## 1.2 Relació amb els serveis de reclamacions dels supervisors

L'Entitat haurà d'atendre, per mitjà del SAC, els requeriments que els serveis de reclamacions dels supervisors puguin efectuar en l'exercici de les seves funcions i en els terminis que aquests determinin de conformitat amb la legislació vigent.

## 2. Objectiu i àmbit d'aplicació de la Norma

---

L'objectiu d'aquesta Norma és dotar d'un servei d'atenció al client que atengui i resolgui tots els tipus de reclamacions formulades pels clients de l'Entitat, que versin sobre el funcionament dels serveis rebuts o sobre operacions i/o fets concrets. A l'hora, definir els canals i els processos per fer-ho.

En aquest sentit, la present Norma pretén:

- Dotar als clients o usuaris de serveis de l'Entitat d'un canal de comunicació per presentar les seves queixes i/o reclamacions.
- Detectar possibles deficiències en els processos interns i en les actuacions de l'Entitat amb els clients per tal de mitigar els riscos i ser més eficients.

Aquesta Norma és d'aplicació a les queixes i reclamacions relatives a Crèdit Andorrà, SA i/o a qualsevol de les entitats operatives del sistema financer andorrà que formen part del Grup Crèdit Andorrà.

L'Entitat atindrà i resoldrà les queixes i reclamacions que presentin els seus clients de conformitat amb l'establert en la present Norma i amb la normativa indicada en el punt 1.1 així com aquella que la modifiqui, substitueixi o complementi.

### 3. Titularitat del Servei

---

La Titularitat del SAC recaurà en el Departament de Compliment Normatiu de l'Entitat que, a través de la persona que, en cada moment, n'ostenti la Direcció, exercirà les funcions i competències que li siguin pròpies.

No obstant l'establert en el paràgraf precedent, el Departament de Compliment Normatiu podrà recolzar-se en aquells altres departaments que consideri necessari o convenient, en cada moment, per al correcte exercici de les seves funcions i competències.

El Titular del SAC haurà d'abstenir-se de conèixer aquells assumptes que presentin un interès per a ell, ja sigui per que l'afectin directament o als seus familiars per consanguinitat fins al tercer grau directe o col·lateral, ja sigui a persones amb qui mantingui o hagi mantingut una relació estreta, afectiva o d'amistat.

### 4. Funcions i competències del Servei

---

1. El SAC actuarà de manera autònoma i independent, estarà separat dels serveis comercials o operatius de l'organització i comptarà amb els mitjans adequats per al desenvolupament de les seves funcions. Correspon al Servei la tutela i protecció dels drets i interessos legítims dels clients de l'Entitat, derivats de les seves relacions amb aquesta.

En compliment de les seves funcions, correspon al SAC:

- a. Conèixer, estudiar i resoldre totes les queixes i reclamacions que els clients formulin, directament o mitjançant representació, amb independència de la quantitat reclamada, i sempre que les queixes i reclamacions es refereixin als seus interessos i drets legalment reconeguts per la normativa financera, de transparència i protecció de la clientela, els contractes, o de les bones pràctiques i usos financers i, en particular, del principi d'equitat, així com les qüestions que la pròpia Entitat li sotmeti respecte de les seves relacions amb els seus clients, sempre que ho consideri oportú.

En els supòsits anteriors, el Servei podrà intervenir com a mediador entre els clients i l'Entitat amb l'objectiu de propiciar un acord amistós entre ambdós.

- b. Presentar, formular i realitzar, davant l'Entitat, informes, recomanacions i propostes en tots aquells aspectes que siguin de la seva competència i que, al seu judici, puguin afavorir les bones relacions entre l'Entitat i els seus clients.
- c. Aplicar i mantenir procediments efectius i transparents que permetin un tractament raonable i ràpid de les reclamacions presentades pels clients o potencials clients, i guardar un registre de cada reclamació i de les mesures adoptades per a la seva resolució.
- d. Informar periòdicament al Consell d'Administració sobre les reclamacions tramitades i la seva resolució, en les condicions que en l'apartat 7 de la present Norma, es detallen.

2. En tot cas, queden excloses de la competència del Servei les següents matèries:

- a. Les relacions entre l'Entitat i els seus accionistes, empleats i/o proveïdors, sempre que les queixes i reclamacions d'aquests últims no estiguin originades en operacions

mercantils i comercials (típicament bancàries) de l'Entitat amb els seus accionistes, empleats i/o proveïdors.

- b. Les qüestions relacionades amb les decisions de l'Entitat relatives a efectuar o concertar o no un contracte, o una operació o un servei concret amb persones determinades així com als seus pactes o condicions, llevat que les queixes siguin motivades per la dilació o negligència en la presa de decisions de l'Entitat.
- c. Les que es refereixin a qüestions que es trobin en tràmits o hagin estat ja resolts per la via administrativa, judicial o arbitral, o que tinguin per finalitat manifesta impedir, dilatar o entorpir l'exercici de qualsevol dret de l'Entitat en front dels seus clients.

## 5. Autonomia i mitjans del Servei

---

1. L'Entitat adoptarà les mesures necessàries per separar el SAC dels serveis comercials i operatius de manera que es garanteixi que el dit Servei prengui, de manera autònoma i independent, les seves decisions referents a l'àmbit de la seva activitat i s'evitin conflictes d'interès.

Tots els departaments i serveis de l'Entitat hauran de facilitar al SAC qualsevol informació que els hi sigui sol·licitada en relació amb l'exercici de les seves funcions, garantint que la resta de serveis de l'Entitat respon als principis de rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació.

2. L'Entitat dotarà al SAC dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius, adequats pel compliment de les seves funcions i, en particular, adoptarà les accions necessàries per que el personal del SAC disposi d'un coneixement adequat de la normativa sobre transparència i protecció dels usuaris dels serveis bancaris i financers.

3. En compliment del seu deure d'informació, l'Entitat posarà a disposició dels seus clients, la informació següent:

- a. A les oficines i a la seva pàgina web:

- L'existència d'un Servei d'Atenció al Client, amb indicació de les seves funcions, adreça postal i electrònica.
- Els fulls de queixa i reclamacions propis de l'Entitat.
- Els fulls oficials<sup>1</sup> de queixa i reclamacions del Govern d'Andorra.
- La present Norma.
- Els serveis de reclamacions dels organismes supervisors (veure annex 2).
- Les referències de la normativa de transparència i protecció del client de serveis financers.

- b. Als caixers automàtics:

- El telèfon d'atenció d'incidències o reclamacions.

---

<sup>1</sup> Per tal de donar compliment a la normativa vigent respecte la publicitat de l'existència dels fulls de queixes i reclamacions, totes les oficines de Crèdit Andorrà hauran d'exhibir al públic, de manera permanent i visible, dos rètols:

- Un on s'anuncii la disponibilitat dels fulls de reclamacions i queixa propis de l'Entitat. En aquest rètol també s'indicarà el número de telèfon d'assistència directa.
- Un segon on s'anunciarà la disponibilitat dels fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia de consum. En aquest rètol també s'indicarà el número de telèfon d'assistència gratuïta al consumidor.

## 6. Funcionament del Servei

---

### 6.1 Presentació de les queixes i reclamacions: forma, contingut i lloc

1. Les queixes i reclamacions podran presentar-se davant el Servei:
  - Per correu postal, a l'adreça:  
*Crèdit Andorrà, SA  
A l'atenció del Titular del Servei d'Atenció al Client  
Av. Meritxell, 80, 2a planta, edifici B  
AD500 - Andorra la Vella*
  - En qualsevol de les oficines de l'Entitat. En el cas que la queixa no s'hagi presentat davant el propi Servei, l'oficina que l'hagi rebut l'haurà de trametre immediatament al Servei.
  - Per correu electrònic, a l'adreça: [reclamacions@creditandorra.ad](mailto:reclamacions@creditandorra.ad)
  - A través de la pàgina web de l'Entitat: [www.creditandorra.ad](http://www.creditandorra.ad) (apartat contacte, on hi consten totes les dades de contacte del Servei).
2. El procediment s'iniciarà mitjançant la presentació de la queixa o reclamació per part del client o usuari de serveis de l'Entitat (en endavant, el reclamant), que es realitzarà per escrit en suport durable que permeti la lectura, impressió i conservació dels documents i, preferentment, utilitzant el [formulari](#) habilitat a tal efecte.
3. En la queixa o reclamació s'hi haurà de fer constar, com a mínim:
  - a. Nom, cognoms i domicili del reclamant o de la persona, degudament acreditada, que el representi i número del passaport o document d'identitat.
  - b. Motiu de la queixa o reclamació, especificant clarament les qüestions sobre les que se sol·licita un pronunciament.
  - c. Oficina/es, departament/s o servei/s on s'hagin produït els fets objecte de la queixa o la reclamació.
  - d. Que el reclamant no tingui coneixement de que la matèria objecte de la queixa o la reclamació estigui sent tractada en un procediment administratiu, arbitral o judicial.
  - e. Lloc, data i signatura.
4. El reclamant haurà d'aportar, juntament amb el document anterior, les proves documentals que fonamentin la seva queixa o reclamació.
5. La presentació i tramitació de reclamacions davant el SAC té caràcter totalment gratuït, no podent exigir al reclamant cap pagament per aquest concepte.
6. Els idiomes en els quals s'acceptaran les queixes i reclamacions seran el català, el castellà, l'anglès i el francès.

### 6.2 Terminis de presentació i resolució

El termini de resolució màxim de la reclamació és d'un (1) mes a comptar des de la presentació de la queixa o reclamació davant el SAC, de conformitat amb allò establert a l'article 27.2. de la Llei 13/2013, de 13 de juny, de competència efectiva i protecció del consumidor.

### 6.3 Admissió a tràmit

Un cop rebuda la queixa o reclamació, el SAC procedirà a l'obertura del corresponent expedient i enviarà al reclamant acusi de rebuda en el termini de tres (3) dies hàbils comptadors des de la recepció de la reclamació, deixant constància de la data de presentació de la queixa i/o reclamació, a efectes del còmput del termini de resolució d'un mes establert en el punt 6.2 del present document. A l'escrit també hi figurarà el número de registre assignat a la reclamació i la data de resposta del Servei a la reclamació presentada.

Durant la tramitació de l'expedient, el Servei podrà recavar, tant del reclamant com de l'Entitat objecte de reclamació, tantes dades, informes o elements de prova que jutgi necessaris per a la resolució de la dita queixa o reclamació. El SAC podrà fixar, en cada cas, terminis prudencials per complimentar aquestes peticions sense que, llevat de causa justificada, el termini fixat pugui superar els quinze (15) dies naturals, amb l'objecte de poder donar compliment al termini legal d'un mes.

Si la identitat del reclamant no es troba suficientment acreditada o no poden establir-se amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació, el Servei requerirà al reclamant per a que completi les dades i/o la documentació en el termini dels següents deu (10) dies naturals, amb apercibiment de que si no ho fa, la queixa o reclamació s'arxivarà sense més tràmit. No obstant l'anterior, la manca d'esmena dels errors dintre del termini reglamentari mai podrà interpretar-se com una renúncia del reclamant al seu dret a plantejar de nou la reclamació.

El termini utilitzat pel reclamant per esmenar els errors a què es refereix el paràgraf anterior, no s'inclourà en el còmput del termini d'un (1) mes per resoldre la reclamació.

### 6.4 No admissió a tràmit

Només podrà rebutjar-se l'admissió a tràmit de les queixes i reclamacions en els casos següents:

- Quan s'ometin dades essencials per la tramitació de l'expedient i sempre que la dita omisió no resulti corregible.
- Quan es pretengui tramitar, com a queixa o reclamació, recursos o accions quin coneixement sigui competència dels òrgans administratius, arbitrals o judicials, o quan els mateixos es trobin pendents de resolució o litigi, o l'assumpte ja hagi estat resolt en les dites instàncies.
- Quan les qüestions objecte de queixa o reclamació no es refereixin a interessos i drets legalment reconeguts a les persones com a clients de l'Entitat.
- Quan es presentin queixes o reclamacions en un idioma diferent dels especificats en el present document.
- Quan es presentin queixes o reclamacions que siguin reiteració d'altres anteriors ja resoltes, presentades pel mateix client en relació amb els mateixos fets.

Quan s'entengui no admissible a tràmit la queixa o reclamació per alguna de les causes indicades, es posarà de manifest al reclamant mitjançant decisió motivada, i se li donarà un termini de deu (10) dies naturals per a que presenti les seves al·legacions. Quan el reclamant doni resposta, i si es mantenen les causes de no admissió, se li comunicarà, motivadament, la decisió final adoptada.



## 6.5 Desistiment

Si a la vista de la reclamació, l'Entitat rectifica la seva situació respecte al reclamant a la seva satisfacció, li haurà de comunicar al Servei i justificar-ho documentalment, excepte si el reclamant desistís expressament. En aquests casos, es procedirà a l'arxiu de la reclamació sense més tràmit.

El reclamant podrà desistir de la seva reclamació en qualsevol moment. El desistiment donarà lloc a la finalització immediata del procediment de reclamació amb el reclamant i a l'arxiu de la reclamació.

## 6.6 Finalització, contingut i notificació

Les resolucions del SAC sobre les queixes o reclamacions que se li sotmetin seran sempre motivades i contindran unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada. Les dites resolucions es fonamentaran en les normes jurídiques aplicables al cas, les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció dels usuaris de serveis financers, així com les bones pràctiques i usos financers. En cas de que la resolució s'aparti dels criteris manifestats en expedients anteriors similars, s'expressaran les raons que justifiquin el canvi de criteri.

La resolució serà notificada als reclamants en el termini de trenta (30) dies naturals a comptar des de la data de recepció de la reclamació, per escrit, en el mateix idioma utilitzat pel reclamant, i a través del mateix mitjà amb el qual el reclamant hagi presentat la queixa o reclamació.

## 6.7 Custòdia dels expedients

Els reclamants tindran dret a ser informats respecte a l'estat dels expedients que els afectin, podran sol·licitar la devolució dels documents originals que haguessin aportat i obtenir còpia o duplicat dels citats documents, així com de les comunicacions emeses pel Servei.

El Servei custodiarà els expedients de reclamacions. La informació relativa als expedients i al seu contingut no podrà ser divulgada o facilitada a tercers diferents de les parts implicades, sense el consentiment dels reclamants, llevat que una autoritat judicial o administrativa ho requereixi. Tot això, sense perjudici de que puguin fer-se públiques les dades estadístiques i els criteris continguts en les decisions, mantenint l'oportuna reserva en quant a les dades personals de les parts intervinents.

Tot l'anterior s'entendrà sense perjudici de la garantia dels drets i compliment de les obligacions exigibles per la normativa en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

## 6.8 Efectes de la resolució pel reclamant

Les resolucions del SAC no seran vinculants pel reclamant. El reclamant podrà iniciar qualsevol altra actuació administrativa o acció judicial que estimi oportunes en qualsevol moment.

## 6.9 Efectes de la resolució per l'Entitat

La resolució dictada pel Servei favorable al reclamant vincularà l'Entitat.

Acceptada la resolució, l'Entitat l'executarà en el termini màxim d'un (1) mes quan, en virtut de la mateixa, hagi de pagar una quantitat o realitzar qualsevol altre acte a favor del reclamant, llevat que, en atenció a les circumstàncies del cas, la resolució estableixi un termini diferent. El termini per l'execució es comptarà a partir del dia en que el Servei notifiqui a l'Entitat l'acceptació del reclamant.

L'Entitat actuarà segons es detalla a continuació:

- Si el reclamant sol·licita l'abonament d'algun import no comptabilitzat prèviament en el seu compte, es seguirà el [Procediment de Menyscapte Administratiu](#), disponible al WeCrèdit.
- Si el reclamant sol·licita la retrocessió d'un import ja cobrat en el seu compte, i segons l'import reclamat, es procedirà a l'abonament mitjançant l'operativa de "Gestió de Comissions".
- Si el reclamant sol·licita l'abonament d'uns interessos pels quals s'ha arribat a un acord amb l'Entitat, s'actuarà mitjançant la transacció "Interès".

En qualsevol dels casos anteriors, el reclamant signarà una [quitança](#) declarant no tenir res més a reclamar a l'Entitat per aquell concepte.

## 7. Informes de queixes i reclamacions

---

### 7.1 Informe anual

Dins del primer trimestre de cada any, el Servei presentarà davant el Consell d'Administració, un informe sobre la gestió de les reclamacions tractades durant l'exercici precedent. L'esmentat informe inclourà un resum estadístic de les queixes i reclamacions ateses, amb informació sobre el seu número, si han estat admeses o no a tràmit, els motius i qüestions plantejades, i les resolucions adoptades amb indicació, si escau, dels imports afectats.

A més, s'inclouran les accions mitigadores o correctives que el SAC hagi recomanat d'implementar a l'Entitat amb l'objectiu de reduir el número de reclamacions tractades en un futur pels mateixos motius.

Almenys un resum de l'informe s'integrarà en la memòria anual de l'Entitat.

### 7.2 Reporting anual a l'AFA

Abans del 15 de gener de cada any, i donant compliment al Comunicat Tècnic 4/2020-SF, l'Entitat haurà de trametre a l'AFA la plantilla que reculli les reclamacions gestionades durant l'exercici anterior degudament complimentada.



## **8. Consulta, modificació, revisió i aprovació de la Norma**

---

Qualsevol consulta o dubte sobre la interpretació del contingut de la present Norma es remetrà al Departament de Compliment Normatiu mitjançant els canals de comunicació establerts.

Amb caràcter anual, el Departament de Compliment Normatiu procedirà a realitzar una revisió integral del contingut i abast del present document, i inclourà les adaptacions que estimi necessàries, com a conseqüència de canvis normatius que afectin directament o indirectament el contingut del mateix o per canvis interns, i els sotmetrà a la consideració del Comitè Executiu de Crèdit Andorrà.

FI DE LA NORMA

## 9. Annex 1 - Definicions

---

Als efectes de la present Norma, les definicions dels següents termes tindran el significat que s'estableix a continuació:

- **Crèdit Andorrà:** es refereix a Crèdit Andorrà, SA i a qualsevol de les entitats operatives del sistema financer andorrà que formen part del Grup Crèdit Andorrà.
- **Client:** són les persones físiques o jurídiques que intervenen en qualitat de contractants o els usuaris dels serveis bancaris, financers i auxiliars prestats per l'Entitat, així com els seus beneficiaris, tercers perjudicats i drethavents de qualsevol d'ells.
- **Queixes i reclamacions:** són aquelles peticions presentades davant el Servei d'Atenció al Client pels clients en defensa dels seus drets i interessos legítims, ja siguin derivats de les normes de transparència i protecció de la clientela, els contractes i les bones pràctiques.
  - (i) Tindran la consideració de reclamacions les presentades pels clients que posin de manifest, amb la pretensió d'obtenir la restitució del seu interès o dret, fets concrets referits a accions o omissions de l'Entitat que suposin, per qui les formula, un perjudici pels seus interessos o drets i que deriven de possibles incompliments per part de l'Entitat.
  - (ii) Tindran la consideració de queixes les presentades pels clients per les demores, desatencions o qualsevol altres tipus d'actuació deficient que s'observi en el funcionament de l'Entitat.
- **Honorabilitat comercial i professional:** existeix honorabilitat comercial i professional en aquelles persones que compleixen, en tot moment, amb els requisits establerts en la normativa sectorial i d'ordenació aplicable a l'Entitat, així com els exigits pels respectius organismes supervisors. A més, qui hagi seguit una trajectòria personal de respecte a les lleis mercantils o altres que regulen l'activitat econòmica i la vida dels negocis, així com les bones pràctiques comercials i financeres.
- **Bones pràctiques:** són aquelles pràctiques que, sense ser imposades per la normativa contractual o de supervisió, són raonablement exigibles per la gestió responsable, diligent i respectuosa amb la clientela dels serveis bancaris, financers i auxiliars.
- **Coneixement i experiència adequada per exercir les seves funcions:** es considerarà que posseeixen coneixement i experiència adequada aquelles persones que compleixen, en tot moment, amb els requisits regulats en la normativa aplicable a l'Entitat, així com els exigits pels respectius supervisors i qui hagin dut a terme funcions relacionades amb l'activitat pròpia de l'Entitat.
- **Servei d'Atenció al Client:** és el servei especialitzat d'atenció al client del que disposa l'Entitat, que té per objecte atendre i resoldre les queixes i reclamacions que presentin els seus clients (en endavant, el "Servei" o, indistintament, el "SAC").
- **Protecció administrativa del consumidor:** Sense perjudici del dret de presentar una reclamació davant de l'empresari que hagi incomplert les seves obligacions, les persones consumidores, de manera individual o per mitjà de les organitzacions o associacions que les representen, tenen dret de formular i presentar denúncies davant l'òrgan administratiu competent en matèria de consum.

El consumidor i l'empresari poden optar per un procediment extrajudicial de resolució del conflicte mitjançant la mediació per part de l'òrgan administratiu competent en matèria de consum o, en el cas de no acceptació d'aquesta modalitat, la persona

consumidora tindrà totes les facultats per exercir les accions judicials que corresponguin inclosa la reclamació dels danys i perjudicis causats.

El Govern, mitjançant l'òrgan administratiu competent en matèria de consum, controla el compliment de la normativa en matèria de la protecció dels consumidors (veure annex 2).

## 10. Annex 2 - Entitats amb Serveis de Reclamacions

---

L'Entitat haurà d'atendre, per mitjà del Servei d'Atenció al Client, els requeriments que els serveis de reclamacions de les entitats públiques amb servei de reclamacions puguin efectuar en l'exercici de les seves funcions i en els terminis que aquests determinin de conformitat amb la legalitat vigent.

### 10.1 Autoritat Financera Andorrana (AFA)

- Adreça: C/ Bonaventura Armengol, 10  
Edifici Montclar, bloc 2, 4a planta  
AD500 Andorra la Vella  
Principat d'Andorra
- Telèfon: (+376) 80 88 98
- Pàgina web: [www.afa.ad](http://www.afa.ad)
- Formulari: [https://www.afa.ad/ca/assets/pdfs-reclamacions/reclamacio\\_afa\\_formulari-cat.pdf](https://www.afa.ad/ca/assets/pdfs-reclamacions/reclamacio_afa_formulari-cat.pdf)

Les queixes i reclamacions que provinguin de l'AFA es rebran i tramitaran a través de la Secretaria de Direcció General de l'Entitat, que les traslladarà al SAC.

### 10.2 Unitat de Comerç i Consum del Govern d'Andorra

- Adreça: Camí de la Grau s/n  
Edifici Prat del Rull  
AD500 Andorra la Vella
- Telèfon: (+376) 875 600
- Pàgina web: [www.comerc.ad](http://www.comerc.ad)
- Formulari: <https://www.comerc.ad/reclamacions/?id=ca>

Aquestes queixes i reclamacions es rebran directament al SAC. En la tramitació d'aquestes queixes o reclamacions, a part de la resolució que s'envia al reclamant, també s'haurà d'enviar una còpia a l'òrgan administratiu en qüestió.