

009-NR000417

26/05/2021 | Departamento de Cumplimiento Normativo

---

# Norma del Servicio de Atención al Cliente de Crédit Andorrà, SA

Aprobada en la reunión del Comité Ejecutivo de Crédit Andorrà el día 26 de mayo de 2021

# Índice

---

1. Introducción	3
1.1 Disposiciones legales	3
1.2 Relación con los servicios de reclamaciones de los supervisores	4
2. Objetivo y ámbito de aplicación de la Norma	4
3. Titularidad del Servicio	5
4. Funciones y competencias del Servicio	5
5. Autonomía y medios del Servicio	6
6. Funcionamiento del Servicio	7
6.1 Presentación de las quejas y reclamaciones: forma, contenido y lugar	7
6.2 Plazos de presentación y resolución	8
6.3 Admisión a trámite	8
6.4 No admisión a trámite	9
6.5 Desistimiento	9
6.6 Finalización, contenido y notificación	9
6.7 Custodia de los expedientes	10
6.8 Efectos de la resolución para el reclamante	10
6.9 Efectos de la resolución para la Entidad	10
7. Informes de quejas y reclamaciones	11
7.1 Informe anual	11
7.2 Reporting anual a la AFA	11
8. Consulta, modificación, revisión y aprobación de la Norma	11
9. Anexo 1 - Definiciones	12
10. Anexo 2 - Entidades con Servicios de Reclamaciones	13
10.1 Autoridad Financiera Andorrana (AFA)	13
10.2 Unidad de Comercio y Consumo del Gobierno de Andorra	13

## 1. Introducción

---

La confianza de los inversores es una de las piezas fundamentales del engranaje de los mercados financieros. Por este motivo, la normativa vigente persigue la mejora de las condiciones de protección a los consumidores y usuarios con el objetivo de disponer de un sistema que permita dotarlos del instrumento jurídico que sirva para protegerlos y garantizarles el adecuado funcionamiento de los procesos del mercado.

La legislación vigente establece la obligación para las entidades de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes y usuarios puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. En este sentido, las entidades de crédito, empresas de servicios de inversión y entidades aseguradoras, entre otras, deben contar con un Servicio de Atención al Cliente que atienda y resuelva cualquier tipo de reclamación.

La Norma del Servicio de Atención al Cliente de Crèdit Andorrà, SA (en adelante, SAC o el Servicio y Crèdit Andorrà o la Entidad, respectivamente), describe los canales existentes y las actuaciones establecidas para que los clientes puedan formular sus quejas y reclamaciones en relación con los servicios prestados y las actividades realizadas por la Entidad. Las reclamaciones pueden referirse al funcionamiento de los servicios recibidos y a operaciones y hechos concretos que perjudiquen los intereses o derechos del reclamante por incumplimiento de contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, o de las buenas prácticas y usos financieros.

Esta Norma sustituye la Norma 009-NR000390 de Gestión de las Reclamaciones, aprobada en la reunión del Comité Ejecutivo de 3 de diciembre de 2013, que queda derogada.

### 1.1 Disposiciones legales

Las siguientes normativas nacionales e internacionales obligan a las entidades financieras a implementar un Servicio de Atención al Cliente que atienda y resuelva las quejas y reclamaciones que puedan presentar los clientes en relación con los servicios prestados por éstas:

- El **texto refundido de la Ley 8/2013**, del 9 de mayo sobre los requisitos organizativos y las condiciones de funcionamiento de las entidades operativas del sistema financiero, la protección del inversor, el abuso de mercado y los acuerdos de garantía financiera, dispone en su artículo 14.3: *"Las entidades operativas del sistema financiero deben establecer, aplicar y mantener procedimientos efectivos y transparentes que permitan un tratamiento razonable y rápido de las reclamaciones presentadas por los clientes o potenciales clientes, y deben guardar un registro de cada reclamación y de las medidas adoptadas para su resolución"*.
- La **Ley 13/2013**, del 13 de junio, de competencia efectiva y protección del consumidor, dispone:
  - En el artículo 27.1: *"Los empresarios deben poner a disposición de las personas consumidoras, sea cual sea el lugar de residencia, en cualquier relación de consumo, información que debe incluir, en cualquier caso, la dirección postal, el número de fax o la dirección de correo electrónico donde las personas consumidoras, o bien puedan solicitar cualquier tipo de asesoramiento o información sobre el bien o el servicio adquirido o contratado, o bien puedan formular las quejas o reclamaciones sobre cualquier asunto que afecte al funcionamiento normal de las relaciones de consumo"*.

- En el artículo 27.2: *“Los empresarios están obligados a dar respuesta a las quejas y reclamaciones recibidas lo más pronto posible, en cualquier caso, en el plazo máximo de un mes desde que son presentadas. Por este motivo deberán disponer de formularios oficiales de reclamación y denuncia y anunciar su existencia”*.
- El **Decreto del 7 de agosto de 2013** por el cual se aprueba el Reglamento regulador de los formularios oficiales de queja, reclamación y denuncia en materia de consumo, donde *“se regula el formulario oficial de queja, reclamación y denuncia de consumo, teniendo en cuenta criterios de armonización, simplificación y accesibilidad, con el objetivo de que las personas consumidoras puedan formular, de forma eficaz y con la máxima facilidad, sus quejas, reclamaciones o denuncias, siempre que sufran algún tipo de incidencia, acontecimiento o circunstancia que altere el funcionamiento normal de sus relaciones de consumo”*.
- La **Directiva 2014/65/UE** relativa a los mercados de instrumentos financieros, que establece: *“Los estados miembros velarán por el establecimiento de procedimientos eficaces y efectivos de reclamación y recurso para la resolución extrajudicial de conflictos de los consumidores en relación con la prestación de servicios de inversión y auxiliares por empresas de servicios de inversión sirviéndose, si aplica, de los organismos existentes”* (de aplicación únicamente a efectos interpretativos).
- El artículo 26 del **Reglamento Delegado (UE) 2017/565** de la Comisión por el que se completa la Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la Tramitación de las reclamaciones (de aplicación únicamente a efectos interpretativos).

## 1.2 Relación con los servicios de reclamaciones de los supervisores

La Entidad deberá atender, per medio del SAC, los requerimientos que los servicios de reclamaciones de los supervisores puedan efectuar en el ejercicio de sus funciones y en los plazos que éstos determinen, de conformidad con la legislación vigente.

## 2. Objetivo y ámbito de aplicación de la Norma

---

El objetivo de esta Norma es dotar de un Servicio de Atención al Cliente que atienda y resuelva cualquier tipo de reclamación formulada por los clientes de la Entidad, que verse sobre el funcionamiento de los servicios recibidos o sobre operaciones y/o hechos concretos y, a su vez, definir los canales y los procesos para hacerlo.

En este sentido, la presente Norma pretende:

- Dotar a los clientes o usuarios de servicios de la Entidad de un canal de comunicación para presentar sus quejas y/o reclamaciones.
- Detectar posibles deficiencias en los procesos internos y en las actuaciones de la Entidad con los clientes para mitigar los riesgos y ser más eficientes.

Esta Norma es de aplicación a las quejas y reclamaciones relativas a Crèdit Andorrà, SA y/o a cualquiera de las entidades operativas del sistema financiero andorrano que formen parte del Grupo Crèdit Andorrà.

La Entidad atenderá y resolverá las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes de conformidad con lo establecido en la presente Norma y con la normativa indicada en el punto 1.1 así como aquella que la modifique, sustituya o complemente.

### **3. Titularidad del Servicio**

---

La titularidad del SAC recaerá en el Departamento de Cumplimiento Normativo de la Entidad que, a través de la persona que, en cada momento, ostente la Dirección, ejercerá las funciones y competencias que le sean propias.

No obstante, el Departamento de Cumplimiento Normativo podrá apoyarse en aquellos otros departamentos que considere necesario o conveniente, en cada momento, para el correcto ejercicio de sus funciones y competencias.

El Titular del SAC deberá abstenerse de conocer aquellos asuntos que presenten un interés para él, ya sea porque le afectan directamente o a sus familiares por consanguinidad hasta el tercer grado directo o colateral, o a personas con quien mantenga o haya mantenido una relación estrecha, afectiva o de amistad.

### **4. Funciones y competencias del Servicio**

---

**1.** El SAC actuará de manera autónoma e independiente, estará separado de los servicios comerciales u operativos de la organización y contará con los medios adecuados para el desarrollo de sus funciones. Corresponde al Servicio la tutela y protección de los derechos e intereses legítimos de los clientes de la Entidad, derivados de sus relaciones con ésta.

En cumplimiento de sus funciones, corresponde al SAC:

- a. Conocer, estudiar y resolver todas las quejas y reclamaciones que los clientes formulen, directamente o mediante representación, con independencia de la cantidad reclamada, y siempre que las quejas y reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos por la normativa financiera, de transparencia y protección de la clientela, los contratos, o las buenas prácticas y usos financieros y, en particular, del principio de equidad, así como las cuestiones que la propia Entidad le someta respecto de sus relaciones con sus clientes, siempre que lo considere oportuno.

En los supuestos anteriores, el Servicio podrá intervenir como mediador entre los clientes y la Entidad con el objetivo de propiciar un acuerdo amistoso entre ambos.

- b. Presentar, formular y realizar, ante la Entidad, informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones entre la Entidad y sus clientes.
- c. Aplicar y mantener procedimientos efectivos y transparentes que permitan un tratamiento razonable y rápido de las reclamaciones presentadas por los clientes o potenciales clientes, y guardar un registro de cada reclamación y de las medidas adoptadas para su resolución.

- d. Informar periódicamente al Consejo de Administración sobre las reclamaciones tramitadas y su resolución, en las condiciones que en el apartado 7 de la presente Norma, se detallan.
2. En todo caso, quedan excluidas de la competencia del Servicio las siguientes materias:
    - a. Las relaciones entre la Entidad y sus accionistas, empleados y/o proveedores, siempre que las quejas y reclamaciones de estos últimos no estén originadas en operaciones mercantiles y comerciales (típicamente bancarias) de la Entidad con sus accionistas, empleados y/o proveedores.
    - b. Las cuestiones relacionadas con las decisiones de la Entidad relativas a efectuar o concertar o no un contrato, o una operación o un servicio concreto con personas determinadas, así como sus pactos o condiciones, salvo que las quejas sean motivadas por la dilación o negligencia en la toma de decisiones de la Entidad.
    - c. Las que se refieran a cuestiones que se encuentren en trámites o hayan estado ya resueltos por la vía administrativa, judicial o arbitral, o que tengan por finalidad manifiesta impedir, dilatar o entorpecer el ejercicio de cualquier derecho de la Entidad frente a la de sus clientes.

## 5. Autonomía y medios del Servicio

---

1. La Entidad adoptará las medidas necesarias para separar el SAC de los servicios comerciales y operativos de manera que se garantice que dicho servicio tome, de manera autónoma e independiente, sus decisiones relativas al ámbito de su actividad y se eviten conflictos de interés.

Todos los departamentos y servicios de la Entidad deberán facilitar al SAC cualquier información que les sea solicitada en relación con el ejercicio de sus funciones, garantizando que el resto de servicios de la Entidad responde a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.
2. La Entidad dotará al SAC de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos, adecuados para el cumplimiento de sus funciones y, en particular, adoptará las acciones necesarias para que el personal del SAC disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los usuarios de los servicios bancarios y financieros.
3. En cumplimiento de su deber de información, la Entidad pondrá a disposición de sus clientes, la información siguiente:
  - a. En las oficinas y en su página web:
    - La existencia de un Servicio de Atención al Cliente, con indicación de sus funciones, dirección postal y electrónica.
    - Los formularios de queja y reclamaciones propios de la Entidad.

- Los formularios oficiales<sup>1</sup> de quejas y reclamaciones del Gobierno de Andorra.
  - La presente Norma.
  - Los servicios de reclamaciones de los organismos supervisores (ver anexo 2).
  - Las referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.
- b. En los cajeros automáticos:
- El teléfono de atención de incidencias o reclamaciones.

## 6. Funcionamiento del Servicio

---

### 6.1 Presentación de las quejas y reclamaciones: forma, contenido y lugar

1. Les quejas y reclamaciones podrán presentarse ante el Servicio:
  - Por correo postal, a la dirección:  
*Crédit Andorrà, SA  
A la atención del Titular del Servicio de Atención al Cliente  
Av. Meritxell, 80, 2a planta, edificio B  
AD500 - Andorra la Vella*
  - En cualquiera de las oficinas de la Entidad. En el caso de que la queja no se haya presentado ante el propio Servicio, la oficina que lo haya recibido deberá remitirlo inmediatamente al Servicio.
  - Por correo electrónico, a la dirección: [reclamaciones@creditandorra.ad](mailto:reclamaciones@creditandorra.ad)
  - A través de la página web de la Entidad: [www.creditandorra.ad](http://www.creditandorra.ad) (apartado “contacto”, donde constan todos los datos de contacto del Servicio).
2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de la queja o reclamación por parte del cliente o usuario de servicios de la Entidad (en adelante, el reclamante), que se realizará por escrito en soporte durable que permita la lectura, impresión y conservación de los documentos y, preferentemente, utilizando el [formulario](#) habilitado a tal efecto.
3. En la queja o reclamación se deberá hacer constar, como mínimo:
  - a. Nombre, apellidos y domicilio del reclamante o de la persona, debidamente acreditada, que le represente y número del pasaporte o documento de identidad.
  - b. Motivo de la queja o reclamación, especificando claramente las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

---

<sup>1</sup> Con el objetivo de dar cumplimiento a la normativa vigente respecto a la publicidad de la existencia de los formularios de quejas y reclamaciones, todas las oficinas de Crèdit Andorrà deberán exhibir al público, de manera permanente y visible, dos rétulos:

- Uno donde se anuncie la disponibilidad de los formularios de reclamaciones y quejas propios de la Entidad. En este rétulo también se indicará el número de teléfono de asistencia directa.
- Otro donde se anuncie la disponibilidad de los formularios oficiales de queja, reclamación y denuncia de consumo. En este rétulo también se indicará el número de teléfono de asistencia gratuita al consumidor.

- c. Oficina/s, departamento/s o servicio/s donde se hayan producido los hechos objeto de la queja o la reclamación.
  - d. Que el reclamante no tenga conocimiento de que la materia objeto de la queja o la reclamación esté siendo tratada en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
  - e. Lugar, fecha y firma.
4. El reclamante deberá aportar, juntamente con el documento anterior, las pruebas documentales que fundamenten su queja o reclamación.
  5. La presentación y tramitación de reclamaciones ante el SAC tiene carácter totalmente gratuito, no pudiendo exigirse al reclamante ningún pago por este concepto.
  6. Los idiomas en los que se aceptarán las quejas y reclamaciones serán catalán, español, inglés y francés.

## 6.2 Plazos de presentación y resolución

El plazo de resolución máximo de la reclamación es de un (1) mes a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante el SAC, de conformidad con lo establecido en el artículo 27.2. de la Ley 13/2013, de 13 de junio, de competencia efectiva y protección del consumidor.

## 6.3 Admisión a trámite

Una vez recibida la queja o reclamación, el SAC procederá a la apertura del correspondiente expediente y enviará al reclamante acuse de recibo en el plazo de tres (3) días hábiles desde la recepción de la reclamación, dejando constancia de la fecha de presentación de la queja y/o reclamación, a efectos del cómputo del plazo de resolución de un mes establecido en el punto 6.2 del presente documento. En el escrito también figurará el número de registro asignado a la reclamación y la fecha de respuesta del Servicio a la reclamación presentada.

Durante la tramitación del expediente, el Servicio podrá recabar, tanto del reclamante como de la Entidad objeto de reclamación, tantos datos, informes o elementos de prueba que juzgue necesarios para la resolución de dicha queja o reclamación. El SAC podrá fijar, en cada caso, plazos prudenciales para cumplimentar estas peticiones sin que, salvo causa justificada, el plazo fijado pueda superar los quince (15) días naturales, con el objeto de poder dar cumplimiento al plazo legal de un mes.

Si la identidad del reclamante no se encuentra suficientemente acreditada o no pueden establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, el Servicio requerirá al reclamante para que complete los datos y/o la documentación en el plazo de los siguientes diez (10) días naturales, con apercibimiento de que, si no lo hace, la queja o reclamación se archivará sin más trámite. No obstante, la falta de enmienda de los errores dentro del plazo reglamentario nunca podrá interpretarse como una renuncia del reclamante a su derecho a plantear de nuevo la reclamación.

El plazo utilizado por el reclamante para enmendar los errores a los que se refiere el párrafo anterior, no se incluirá en el cómputo del plazo de un (1) mes para resolver la reclamación.



## 6.4 No admisión a trámite

Únicamente podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

- Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación del expediente y siempre que dicha omisión no resulte corregible.
- Cuando se pretenda tramitar, como queja o reclamación, recursos o acciones cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando los mismos se encuentren pendientes de resolución o litigio, o el asunto ya haya sido resuelto en dichas instancias.
- Cuando las cuestiones objeto de queja o reclamación no se refieran a intereses y derechos legalmente reconocidos a las personas como clientes de la Entidad.
- Cuando se presenten quejas o reclamaciones en un idioma diferente de los especificados en el presente documento.
- Cuando se presenten quejas o reclamaciones que sean reiteración de otras anteriores ya resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación con los mismos hechos.

Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al reclamante mediante decisión motivada, y se le dará un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el reclamante dé respuesta, y si se mantienen las causas de no admisión, se le comunicará, motivadamente, la decisión final adoptada.

## 6.5 Desistimiento

Si a la vista de la reclamación, la Entidad rectifica su situación respecto al reclamante a su satisfacción, deberá comunicárselo al Servicio y justificarlo documentalmente, excepto si el reclamante desistiera expresamente. En estos casos, se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

El reclamante podrá desistir de su reclamación en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento de reclamación con el reclamante y al archivo de la reclamación.

## 6.6 Finalización, contenido y notificación

Las resoluciones del SAC sobre las quejas o reclamaciones que se le sometan serán siempre motivadas y contendrán unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada. Dichas resoluciones se fundamentarán en las normas jurídicas aplicables al caso, las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de los usuarios de servicios financieros, así como las buenas prácticas y usos financieros. En caso de que la resolución se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, se expresarán las razones que justifiquen el cambio de criterio.

La resolución será notificada a los reclamantes en el plazo de treinta (30) días naturales a contar desde la fecha de recepción de la reclamación, per escrito, en el mismo idioma utilizado por el reclamante, y a través del mismo medio con el cual el reclamante haya presentado la queja o reclamación.

## 6.7 Custodia de los expedientes

Los reclamantes tendrán derecho a ser informados respecto al estado de los expedientes que les afecten, podrán solicitar la devolución de los documentos originales que hubiesen aportado y obtener copia o duplicado de los citados documentos, así como de las comunicaciones emitidas por el Servicio.

El Servicio custodiará los expedientes de reclamaciones. La información relativa a los expedientes y a su contenido no podrá ser divulgada o facilitada a terceros diferentes de las partes implicadas, sin el consentimiento de los reclamantes, salvo que una autoridad judicial o administrativa lo requiera. Todo esto, sin perjuicio de que puedan hacerse públicos los datos estadísticos y los criterios contenidos en las decisiones, manteniendo la oportuna reserva en cuanto a los datos personales de las partes intervinientes.

Todo lo anterior se entenderá sin perjuicio de la garantía de los derechos y cumplimiento de las obligaciones exigibles por la normativa en materia de Protección de Datos de Carácter Personal.

## 6.8 Efectos de la resolución para el reclamante

Las resoluciones del SAC no serán vinculantes para el reclamante. El reclamante podrá iniciar cualquier otra actuación administrativa o acción judicial que estime oportunas en cualquier momento.

## 6.9 Efectos de la resolución para la Entidad

La resolución dictada por el Servicio favorable al reclamante vinculará la Entidad.

Aceptada la resolución, la Entidad la ejecutará en el plazo máximo de un (1) mes cuando, en virtud de la misma, deba pagar una cantidad o realizar cualquier otro acto a favor del reclamante, salvo que, en atención a las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo diferente. El plazo para la ejecución se contará a partir del día en que el Servicio notifique a la Entidad la aceptación del reclamante.

La Entidad actuará según se detalla a continuación:

- Si el reclamante solicita el reembolso de algún importe no contabilizado previamente en su cuenta, se seguirá el [Procedimiento de Quebranto Administrativo](#), disponible en el WeCrédit.
- Si el reclamante solicita la retrocesión de un importe ya cobrado en su cuenta, y según el importe reclamado, se procederá el reembolso mediante la operativa de "Gestión de Comisiones".
- Si el reclamante solicita el reembolso de unos intereses por los cuales se ha llegado a un acuerdo con la Entidad, se actuará mediante la transacción "Interés".

En cualquiera de los casos anteriores, el reclamante firmará un [justificante de regularización](#) declarando no reclamar nada más a la Entidad por aquel concepto.

## 7. Informes de quejas y reclamaciones

---

### 7.1 Informe anual

Dentro del primer trimestre de cada año, el Servicio presentará ante el Consejo de Administración, un informe sobre la gestión de las reclamaciones tratadas durante el ejercicio precedente. El mencionado informe incluirá un resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, si han sido admitidas o no a trámite, los motivos y cuestiones planteadas, y las resoluciones adoptadas con indicación, si aplica, de los importes afectados.

Además, se incluirán las acciones mitigadoras o correctivas que el SAC haya recomendado implementar en la Entidad con el objetivo de reducir el número de reclamaciones tratadas en un futuro por los mismos motivos.

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

### 7.2 Reporting anual a la AFA

Antes del 15 de enero de cada año, y dando cumplimiento al Comunicado Técnico 4/2020-SF, la Entidad deberá remitir a la AFA la plantilla que recoja las reclamaciones gestionadas durante el ejercicio anterior debidamente cumplimentada.

## 8. Consulta, modificación, revisión y aprobación de la Norma

---

Cualquier consulta o duda sobre la interpretación del contenido de la presente Norma se remitirá al Departamento de Cumplimiento Normativo mediante los canales de comunicación establecidos.

Con carácter anual, el Departamento de Cumplimiento Normativo procederá a realizar una revisión íntegra del contenido y alcance del presente documento, e incluirá las adaptaciones que estime necesarias, como consecuencia de cambios normativos que afecten directamente o indirectamente al contenido del mismo o por cambios internos, y los someterá a la consideración del Comité Ejecutivo de Crèdit Andorrà.

FIN DE LA NORMA

## 9. Anexo 1 - Definiciones

---

A los efectos de la presente Norma, las definiciones de los siguientes términos tendrán el significado que se establece a continuación:

- **Crédit Andorrà:** se refiere a Crèdit Andorrà, SA y a cualquiera de las entidades operativas del sistema financiero andorrano que formen parte del Grupo Crèdit Andorrà.
- **Cliente:** son las personas físicas o jurídicas que intervienen en calidad de contratantes o los usuarios de los servicios bancarios, financieros y auxiliares prestados por la Entidad, así como sus beneficiarios, terceros perjudicados y derechohabientes de cualquiera de ellos.
- **Quejas y reclamaciones:** son aquellas peticiones presentadas ante el Servicio de Atención al Cliente por los clientes en defensa de sus derechos e intereses legítimos, ya sean derivados de las normas de transparencia y protección de la clientela, los contratos y las buenas prácticas.
  - (i) Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los clientes que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Entidad que supongan, para quien las formula, un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de posibles incumplimientos por parte de la Entidad.
  - (ii) Tendrán la consideración de quejas las presentadas por los clientes por las demores, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de la Entidad.
- **Honorabilidad comercial y profesional:** existe honorabilidad comercial y profesional en aquellas personas que cumplen, en todo momento, con los requisitos establecidos en la normativa sectorial y de ordenación aplicable a la Entidad, así como con los exigidos por los respectivos organismos supervisores. Además, quien haya seguido una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulen la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.
- **Buenas prácticas:** son aquellas prácticas que, sin ser impuestas por la normativa contractual o de supervisión, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los servicios bancarios, financieros y auxiliares.
- **Conocimiento y experiencia adecuada para ejercer sus funciones:** se considerará que poseen conocimiento y experiencia adecuada aquellas personas que cumplan, en todo momento, con los requisitos regulados en la normativa aplicable a la Entidad, así como los exigidos por los respectivos supervisores y que hayan llevado a cabo funciones relacionadas con la actividad propia de la Entidad.
- **Servicio de Atención al Cliente:** es el Servicio especializado de atención al cliente del que dispone la Entidad, que tiene por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presentan sus clientes (en adelante, el “Servicio” o, indistintamente, el “SAC”).
- **Protección administrativa del consumidor:** sin perjuicio del derecho a presentar una reclamación ante el empresario que haya incumplido sus obligaciones, las personas consumidoras, de manera individual o per medio de las organizaciones o asociaciones que les representen, tienen derecho a formular y presentar denuncias ante el órgano administrativo competente en materia de consumo.

El consumidor y el empresario pueden optar por un procedimiento extrajudicial de resolución del conflicto mediante la mediación por parte del órgano administrativo competente en materia de consumo o, en el caso de no aceptación de esta modalidad, la persona consumidora tendrá todas las facultades para ejercer las acciones judiciales que correspondan, incluida la reclamación de los daños y perjuicios causados.

El Gobierno, mediante el órgano administrativo competente en materia de consumo, controla el cumplimiento de la normativa en materia de protección de los consumidores (ver anexo 2).

## 10. Anexo 2 - Entidades con Servicios de Reclamaciones

---

La Entidad deberá atender, a través del Servicio de Atención al Cliente, los requerimientos que los servicios de reclamaciones de las entidades públicas con servicio de reclamaciones puedan efectuar en el ejercicio de sus funciones y en los plazos que éstos determinen, de conformidad con la legalidad vigente.

### 10.1 Autoridad Financiera Andorrana (AFA)

- Dirección: C/ Bonaventura Armengol, 10  
Edificio Montclar, bloc 2, 4a planta  
AD500 Andorra la Vella  
Principado de Andorra
- Teléfono: (+376) 80 88 98
- Página web: [www.afa.ad](http://www.afa.ad)
- Formulario: [https://www.afa.ad/ca/assets/pdfs-reclamaciones/reclamacio\\_afa\\_formulari-cat.pdf](https://www.afa.ad/ca/assets/pdfs-reclamaciones/reclamacio_afa_formulari-cat.pdf)

Las quejas y reclamaciones que provengan de la AFA se recibirán y tramitarán a través de la Secretaría de Dirección General de la Entidad, que las trasladará al SAC.

### 10.2 Unidad de Comercio y Consumo del Gobierno de Andorra

- Dirección: Camí de la Grau s/n  
Edificio Prat del Rull  
AD500 Andorra la Vella
- Teléfono: (+376) 875 600
- Página web: [www.comerc.ad](http://www.comerc.ad)
- Formulario: <https://www.comerc.ad/reclamaciones/?id=ca>

Estas quejas y reclamaciones se recibirán directamente en el SAC. En la tramitación de estas quejas o reclamaciones, a parte de la resolución que se envía al reclamante, también se deberá enviar una copia al órgano administrativo en cuestión.