



FIMARGE

your independent wealth managers



REGLAMENT PER A LA DEFENSA DEL CLIENT

juny-2019



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ

2. DISPOSICIONS GENERALS

2.1.Objecte

2.2.Àmbit d'Aplicació

2.3.Difusió

2.4.Modificació

3. DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

3.1.Àmbit d'Actuació

3.2.Designació del Titular del Servei d'Atenció al Client

3.3.Titular del Servei d'Atenció al Client

3.4.Causes d'Incompatibilitat i Inelegibilitat

3.5.Conflictes d'Interès

3.6.Durada del Nomenament i Cessament del Càrrec

3.7.Organització Interna

4. PROCEDIMENT PER A LA PRESENTACIÓ, TRAMITACIÓ I RESOLUCIÓ DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS

4.1.Termini de Presentació

4.2.Forma, Contingut i Lloc de la Presentació de les Queixes i Reclamacions

4.3.Admissió a Tràmit

4.4.Gestió

4.5.Arranjament Amistós, Acceptació i Desistiment

4.6.Finalització i Notificació

5. INFORME ANUAL

6. DEURES DE COL·LABORACIÓ I INFORMACIÓ

6.1.Deures de Col·laboració

6.2.Deures d'Informació a la clientela



1. INTRODUCCIÓ

El present Reglament per a la Defensa del Client (en endavant, el “*Reglament*”) va ser aprovat pel Consell d’Administració de Fimarge Societat Financera d’Inversió, SFI, SA (en endavant, la “*Societat*”), en la seva sessió celebrada el dia 22 de juliol del 2019, que té com a objecte **regular l’activitat del servei d’atenció al client** (en endavant, el “*Servei d’Atenció al Client*”) de la Societat amb la finalitat d’atendre i resoldre les queixes i reclamacions que puguin presentar els clients relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts.[JS1]

2. DISPOSICIONS GENERALS

2.1. Objecte

El present reglament té com a objecte regular l’activitat, les normes de règim intern i el funcionament del Servei d’Atenció al Client, així com el procediment per a tramitar i resoldre les Queixes i Reclamacions que presenten els clients de la Societat relacionades amb els seus interessos i drets legalment reconeguts, complint amb els requisits establerts en la normativa vigent i aplicable en la matèria.

S’entén per **Queixes**: les referides al funcionament dels serveis financers prestats per la Societat als clients i que siguin degudes a retards, falta d’atenció del personal o qualsevol altre tipus d’actuació defectuosa que s’observi en el funcionament de la Societat.

S’entén per **Reclamacions**: les presentades pels usuaris de serveis financers que, amb la pretensió d’obtenir la restitució d’un dret o interès legítim, posin de manifest fets concrets referits a accions o omissions de la Societat que impliquin incompliment dels contractes subscrits a la Societat, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques financeres.

2.2. Àmbit d’Aplicació

Aquest Reglament regula l’activitat i funcionament del Servei d’Atenció al Client de Fimarge Societat Financera d’Inversió SA.

2.3. Difusió

La direcció de la Societat adoptarà totes les mesures que siguin necessàries per garantir una àmplia difusió del que s’ha establert en aquest Reglament entre els diferents departaments.

Així mateix, el Reglament serà objecte de publicació a la pàgina web de la Societat per a la seva millor difusió.

2.4. Modificació

Pertoca al Consell d’Administració de la Societat l’aprovació de qualsevol modificació del present Reglament que haurà de fer-se per escrit i verificar [JS2] que els canvis proposats s’adaptin al dispost a la normativa aplicable.

3. DEL SERVEI D’ATENCIÓ AL CLIENT

3.1. Àmbit d’Actuació

Al Servei d’Atenció al Client li correspon l’atenció i resolució de les Queixes i Reclamacions que es presentin davant de la Societat, directament o mitjançant representació, tant per les Persones Físiques com Jurídiques, que reuneixin la qualificació d’usuari dels serveis financers oferts per la Societat, sempre que dites Queixes i Reclamacions es refereixin als seus interessos i drets legalment reconeguts, sorgits dels contractes, de la normativa en vigor o de les bones pràctiques, i en particular, del principi de neutralitat.



Així mateix, pertoca al Servei d'Atenció al Client fer arribar a la direcció de la Societat, recomanacions o suggeriments sobretot aquells aspectes que, al seu parer, suposin un enfortiment de les bones relacions i mútua confiança que ha d'existir entre la Societat i els seus clients.

3.2. Designació del Titular del Servei d'Atenció al Client

El Titular del Servei d'Atenció al Client serà nomenat pel Consell d'Administració de la Societat.

3.3. Titular del Servei d'Atenció al Client

El titular responsable del Servei d'Atenció al Client (en endavant, el "*Titular del Servei d'Atenció al Client*") haurà de ser una persona amb honorabilitat comercial i professional que compti amb els coneixements i l'experiència adients per a l'exercici de les seves funcions.

Contribueix a l'honorabilitat comercial i professional a aquells que hagin vingut observant una trajectòria personal de respecte a les lleis mercantils i altres que regulen l'activitat econòmica i la vida dels negocis, així com les bones pràctiques comercials i financeres.

El titular es suposa que posseeix coneixements i experiència escaients havent exercit funcions relacionades amb l'activitat pròpia de la Societat.

Funcions del Titular del Servei d'Atenció al Client:

- Interlocució amb el Consell d'Administració de la Societat.
- Gestió del Servei d'Atenció al Client.
 - Gestió dels recursos humans, materials, tècnics i organitzatius per complir les seves funcions d'acord amb els principis d'imparcialitat i eficàcia.
 - Seguiment del compliment de la normativa.
- Gestió de les Queixes i Reclamacions dels clients:
 - Admissió a tràmit de les Queixes i Reclamacions.
 - Sol·licitud d'informació i documentació als departaments o serveis implicats.
 - Seguiment de les sol·licituds.
 - Anàlisi.
 - Proposta de resolució.
 - Confecció de la resposta al Client.
 - Tancament de l'expedient.
 - Seguiment de les reclamacions rebudes i terminis de resposta.
 - Elaboració d'un informe i propostes de millora el primer trimestre de l'any d'activitat.
- Elaboració i presentació de l'Informe Anual del Servei d'Atenció al Client davant del Consell d'Administració de la Societat.

3.4. Causes d'Incompatibilitat i Inelegibilitat

No podran desenvolupar el càrrec de Titular del Servei d'Atenció al Client, ni prestar serveis en aquesta àrea, aquells que hagin estat, al Principat d'Andorra o a l'estranger, declarats en concurs de creditors i que no hagin estat rehabilitats; que es trobin processats, s'hagués dictat auto d'obertura del judici oral; tinguin antecedents penals per delictes de falsedat, contra Hisenda Pública, d'infidelitat en la custòdia de documents, de violació de secrets, de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme, de malversació de bens públics, de descobriment i revelació de secrets, contra la propietat; o estiguin inhabilitats o suspesos, penal o administrativament, per a exercir càrrecs públics o d'administració o direcció d'entitats financeres.

Tampoc podran desenvolupar el càrrec de Titular del Servei d'Atenció al Client, ni prestar serveis en aquesta àrea, les persones que tinguin sota la seva responsabilitat funcions en els departaments administratius u operatius de la Societat.

3.5. Conflictes d'Interès

En el cas en que el Titular del Servei d'Atenció al Client tingui un interès personal en alguna Queixa o Reclamació ho posarà en coneixement immediatament al Consell d'Administració de la Societat i s'abstindrà en participar en la tramitació i resolució de la Queixa o Reclamació.



S'entendrà que existeix interès personal quan la Queixa o Reclamació li afecti directament o als seus parents fins el tercer grau de consanguinitat o afinitat o a aquelles altres persones amb les que mantingui o hagi mantingut un especial vincle d'amistat o afectivitat.

Així mateix, s'entendrà que existeix interès personal quan s'hagi estat prestant serveis professionals en el departament afectat per la Queixa o Reclamació en el moment que aquesta s'ha produït o desenvolupat.

3.6. Durada del Nomenament i Cessament del Càrrec

El nomenament del Titular del Servei d'Atenció al Client té en principi, una durada indefinida de 4 anys, renovable tàcitament per idèntics períodes de temps si la Societat no acorda nomenar expressament a una altra persona o revocar la persona nomenada.

El Titular del Servei d'Atenció al Client cessarà del seu càrrec per alguna de les següents causes:

- Incompliment greu de les seves obligacions.
- Renúncia.
- Mort o incapacitat.
- Cessament de la seva relació laboral amb la Societat.
- Exercici d'un nou càrrec dins la Societat, excepte autorització expressa del Consell d'Administració.
- Revocació per acord del Consell d'Administració.
- Expiració del càrrec per al que fou nomenat, excepte si s'acorda la seva reelecció.

En el supòsit que el càrrec quedi desert, el Consell d'Administració de la Societat nomenarà, en un termini que no excedeixi de tres (3) mesos, a una altra persona per tal que cobreixi les funcions desenvolupades pel Titular del Servei d'Atenció al Client.

3.7. Organització Interna

El Servei d'Atenció al Client desenvolupa les seves funcions amb autonomia dels departaments operatius i/o comercials de la Societat, amb la finalitat de garantir de manera independent la presa de decisions i així mateix, evitar conflictes d'interès en el desenvolupament de les seves funcions.

El Servei d'Atenció al Client haurà d'estar proveït dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius idonis per al compliment de les seves funcions.

4. PROCEDIMENT PER A LA PRESENTACIÓ, TRAMITACIÓ I RESOLUCIÓ DE LES QUEIXES I RECLAMACIONS

4.1. Termini de Presentació

El termini per a la presentació de les Queixes i Reclamacions davant el Servei d'Atenció al Client serà de dos (2) anys a comptar des de la data en que el client tingués coneixement dels fets causants de la Queixa o Reclamació. Tota Queixa o Reclamació fora d'aquest termini no serà admesa a tràmit.

4.2. Forma, Contingut i Lloc de Presentació de les Queixes i Reclamacions

La presentació de les Queixes i Reclamacions podran efectuar-se personalment o mitjançant un representant, en suport paper o mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents.

El procediment s'iniciarà mitjançant la presentació d'un document on hi constarà:

- Nom, cognoms i domicili de l'interessat i, en el seu cas, també de la persona que el representi; número del document nacional d'identitat per a les persones físiques; i per a les persones jurídiques les dades exposades en el registre públic i número d'identificació fiscal.
- Motiu de la Queixa o Reclamació, amb explicació clara de les qüestions sobre les que es sol·licita la publicació.



- Departament d'on s'han produït els fets objecte de la Queixa o Reclamació.
- Que el reclamant no tingui coneixement de que la matèria objecte de la Queixa o Reclamació estigui en procés de procediment administratiu, arbitral o judicial.
- Indicació del mitjà a través pel qual l'interessat vol que li sigui notificada la resolució de la seva Queixa o Reclamació.
- Tota altra informació o documentació que l'interessat pugui considerar adient.
- Lloc, data i signatura.

El reclamant haurà d'aportar, juntament amb el document anterior, les proves documentals que obrin en el seu poder on es fonamenti la seva Queixa o Reclamació.

Les Queixes o Reclamacions podran ésser presentades:

- Al Servei d'Atenció al Client de Fimarge Societat Financera d'Inversió, SA
 - Per Correu Postal (Bonaventura Armengol, 10 Bloc 1 5a planta. AD500 Andorra la Vella)
 - A l'oficina de Fimarge SFI, SA
 - A l'adreça de correu electrònic: ac@fimarge.com

La presentació i tramitació de reclamacions front al Servei d'Atenció al Client té caràcter totalment gratuït.

4.3. Admissió a Tràmit

El Servei d'Atenció al Client acusarà rebut per escrit i deixarà constància de la data de presentació a efectes del còmput del termini de resolució.

El termini màxim de finalització començarà a comptar des de la presentació de la Queixa o Reclamació al Servei d'Atenció al Client. La Queixa o Reclamació es presentarà tant sols una vegada per part de l'interessat, sense que es pugui exigir la seva reiteració a diferents òrgans de la Societat.

Si la identitat del reclamant no estigués prou acreditada o no es poguessin establir amb claredat els fets objecte de la Queixa o Reclamació, es requerirà al firmant més informació o documentació tramès en un termini de deu (10) dies naturals. En cas de no aportar la documentació addicional requerida, s'arxivaria el cas.

El termini utilitzat pel reclamant per solucionar les errades a que es refereix el paràgraf anterior no s'inclourà en el còmput de dos (2) mesos previst en l'article 4.6 d'aquest reglament.

Tant sols es podrà refusar l'admissió a tràmit de les Queixes i Reclamacions en els casos següents:

- Quan s'hagin omès dades essencials per a la tramitació que no es poden contrarestar, inclosos els supòsits en que no es concreti el motiu de la Queixa o Reclamació.
- Quan es pretenguin tramitar com a Queixa o Reclamació, recursos o accions competència dels quals sigui dels òrgans administratius, arbitrals o judicials, o que estigui pendent de resolució o litigi o que ja hagi estat resolt. Quan es tingui constància de la tramitació simultània d'una Queixa o Reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, el Servei d'Atenció al Client s'abstindrà d'acceptar-la a tràmit o, en cas que s'hagués iniciat la seva tramitació, de continuar-la.
- Quan els fets, raons i sol·licitud en que es concretin les qüestions objecte de la Queixa o Reclamació no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin a operacions relacionades amb clients (per exemple, reclamacions referents a relacions de caràcter laboral de la Societat amb els seus treballadors).
- Quan es formulin Queixes o Reclamacions resoltes anteriorment, presentades pel mateix client i amb els mateixos fets.
- Quan hagués transcorregut el termini per a la presentació de Queixes i Reclamacions establert en el present Reglament.
- Quan la Queixa o Reclamació faci referència a les relacions professionals entre la Societat i els seus treballadors.
- Quan la Queixa o Reclamació es derivi de les relacions de la Societat amb els seus accionistes.



Quan es consideri no admissible a tràmit la Queixa o Reclamació per alguna de les causes indicades, es comunicarà a l'interessat amb els raonaments oportuns, donant un termini de deu (10) dies naturals per a que presenti les seves alegacions. Un cop l'interessat hagi contestat i es mantinguin les causes d'inacceptabilitat, se li comunicarà la decisió final adoptada.

L'admissió a tràmit comporta l'obertura de l'expedient i les següents actuacions:

- Localització del reclamant a la base de dades de la Societat.
- Recopilació de les dades bàsiques del reclamant.
- Recopilació de les dades contractuals.
- Identificació del departament implicat en els fets.
- Incorporació de tota la informació a l'expedient.
- Assignació del número d'expedient.

4.4. Gestió

Immediatament després d'acordar l'admissió a tràmit, es notificarà a l'interessat el termini màxim per a la resolució de l'expedient i la data d'inici del còmput d'aquest últim.

Així mateix, el Servei d'Atenció al Client podrà demanar en el curs de la tramitació de dit expedient, tant al reclamant com als departaments involucrats, dades, aclariments, informes o probes que consideri escaients per aprovar la seva decisió.

Els departaments de la Societat tenen el deure de facilitar amb la màxima diligència possible al Servei d'Atenció al Client tota aquella informació que li sigui sol·licitada en relació amb l'exercici de les seves funcions. I haurà de ser lliurada en un termini màxim de set (7) dies naturals, aquest termini no interromp el termini màxim de finalització.

4.5. Arranjament Amistós, Acceptació i Desistiment

Amb caràcter previ a la seva resolució, el Servei d'Atenció al Client podrà fer tot el necessari per intentar aconseguir un arranjament amistós entre ambdues parts, que de fer-se efectiu, serà vinculant per ambdues parts.

Si en un termini determinat de la Queixa o Reclamació, la Societat rectificqués la situació d'acord amb el reclamant i a satisfacció del client, ho haurà de comunicar al Servei d'Atenció al Client i justificar-ho documentalment.

Els interessats podran renunciar de les seves Queixes o Reclamacions en qualsevol moment, donant lloc a la finalització immediata del procediment.

Entendrem per desistiment de la Queixa o Reclamació formulada, aquells casos vistos en l'article 4.3 del present Reglament, el reclamant no aporta informació o documentació complementària necessària en el termini estipulat, en aquest cas se li comunicarà que la seva Queixa o Reclamació serà considerada anul·lada.

4.6. Finalització i Notificació

L'expedient haurà de finalitzar en un termini màxim de dos (2) mesos, a partir de la data en que la Queixa o Reclamació fou presentada davant el Servei d'Atenció al Client en alguna de les formes senyalades en l'article 4.2 del present Reglament.

La decisió tindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada Queixa o Reclamació, recolzant-se en les clàusules contractuals, en les normes de transparència, i sense dubte amb les bones pràctiques i usos financers.

En el cas que la decisió no coincideixi amb criteris manifestats en altres expedients similars, s'haurà de justificar les raons oportunes.

La decisió es notificarà als interessats en un termini màxim de deu (10) dies naturals a comptar des de la seva data, per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre i quan aquests permetin la seva lectura, impressió i conservació dels documents, segons hagi designat de forma expressa



el reclamant. En absència de tal indicació, es realitzarà a través del mateix mitjà que va ser presentada la Queixa o Reclamació.

Un cop incorporat a l'expedient còpia de la notificació dirigida al interessat, es registra la finalització dels tràmits a la base de dades del Servei d'Atenció al Client.

5. INFORME ANUAL

Dins del primer trimestre de cada any, el Servei d'Atenció al Client presentarà davant el Consell d'Administració de la Societat un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent. Haurà de contenir com a mínim:

- Resum estadístic de les Queixes o Reclamacions ateses
 - amb número d'expedient.
 - admissió a tràmit.
 - raons de no admissió.
 - motius i qüestions plantejades en la Queixa o Reclamació.
 - quanties i imports afectats.
- Resum de les decisions dictades.
 - Indicant el caràcter essent favorable o desfavorable per al reclamant.
- Criteris generals inclosos en les decisions amb ajuda de la normativa vigent i de les bones maneres.
- Recomanacions o suggeriments degudes a l'experiència, per tal d'aconseguir una millor finalitat en les futures actuacions.

Un resum d'aquest informe s'inclourà a la memòria anual de la Societat.

6. DEURES DE COL·LABORACIÓ I INFORMACIÓ

6.1. Deures de Col·laboració

La Societat adoptarà les mesures escaients per garantir que els procediments previstos per al tràmit de la informació sol·licitada pel Servei d'Atenció al Client responguin amb rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació.

6.2. Deures d'Informació a la Clientela

La Societat posarà a disposició dels seus clients i/o clients potencials a la seva oficina i a la pàgina Web la següent informació:

- L'existència del Servei d'Atenció al Client indicant l'adreça postal i electrònica.
- L'obligació per part de la Societat d'atendre i resoldre les Queixes o Reclamacions presentades pels seus clients, en un termini de dos (2) mesos des del moment de la presentació al departament d'Atenció al Client.
- El present reglament per a la Defensa del Client.