



FIMARGE

your independent wealth managers



REGLAMENTO PARA LA DEFENSA DEL CLIENTE

Junio 2019



Índice

1. INTRODUCCIÓN	3
2. DISPOSICIONES GENERALES	3
2.1. Objecto	3
2.2. Ámbito de Aplicación	3
2.3. Difusión	3
2.4. Modificación	3
3. SOBRE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	4
3.1. Ámbito de Actuación	4
3.2. Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente	4
3.3. Titular del Servicio de Atención al Cliente	4
3.4. Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad	5
3.5. Conflictos de Interés	5
3.6. Duración del Nombramiento y Cese del Cargo	5
3.7. Organización Interna	6
4. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES	6
4.1. Plazo de presentación	6
4.2. Forma, Contenido y Lugar de Presentación de las Quejas y Reclamaciones	6
4.3. Admisión a Trámite	7
4.4. Gestión	8
4.5. Acuerdo Amistoso, Aceptación y Desistimiento	9
4.6. Finalización y Notificación	9
5. INFORME ANUAL	9
6. DEBER DE COLABORACIÓN E INFORMACIÓN	10
6.1. Deber de Colaboración	10
6.2. Deber de Información a los Clientes	10



1. INTRODUCCIÓN

El presente Reglamento para la Defensa del Cliente (en adelante, el “*Reglamento*”) fue aprobado por el Consejo de Administración de Fimarge Societat Financera d’Inversió, SFI, SA (en adelante, la “*Sociedad*”), durante la sesión celebrada el 22 de julio de 2019, el cual tiene por objeto **regular la actividad del Servicio de atención al cliente** (en adelante, el “*Servicio de Atención al Cliente*”) de la Sociedad con la finalidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones que puedan presentar los clientes relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

2. DISPOSICIONES GENERALES

2.1. Objeto

El presente reglamento tiene como objeto regular la actividad, las normas de régimen interno y el funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente, así como el procedimiento para tramitar y resolver las Quejas y Reclamaciones que presenten los clientes de la Sociedad, relacionados con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, cumpliendo con los requisitos establecido en la normativa vigente y aplicable en la materia.

Se entiende por **Quejas**: las referidas al funcionamiento de los servicios financieros prestados por la Sociedad a los clientes y que sean debidas a retrasos, falta de atención del personal o cualquier otro tipo de actuación defectuosa que se observe en el funcionamiento de la Sociedad.

Se entiende por **Reclamaciones**: las presentadas por los usuarios de servicios financieros que, con la pretensión de obtener la restitución de un derecho o interés legítimo, pongan de manifiesto hechos concretos referidos a acciones u omisiones de la Sociedad que impliquen un incumplimiento de los contratos suscritos con la misma, de la normativa de transparencia y protección de los clientes o de las buenas prácticas financieras.

2.2. Ámbito de Aplicación

Este reglamento regula la actividad y funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de Fimarge Societat Financera d’Inversió S.A.

2.3. Difusión

La dirección de la Sociedad adoptará todas las medidas que sean necesarias para garantizar una amplia difusión de lo establecido en el presente Reglamento entre los diferentes departamentos.

Asimismo, el Reglamento será objeto de publicación en la página web de la Sociedad para su mejor difusión.

2.4. Modificación

Concierne al Consejo de Administración de la Sociedad, la aprobación de cualquier modificación del presente Reglamento que tendrá que hacerse por escrito y verificar que los cambios propuestos se adapten a lo dispuesto en la normativa aplicable.



3. SOBRE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

3.1. Ámbito de Actuación

Al Servicio de Atención al Cliente le corresponde la atención y resolución de las Quejas y Reclamaciones que se presente ante la Sociedad, ya sea directamente o mediante representación, tanto para las Personas Físicas como Jurídicas que reúnan la calificación de usuario de los servicios financieros ofrecidos por la Sociedad, siempre que dichas Quejas y Reclamaciones se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, surgidos de los contratos, normativa en vigor o buenas prácticas, y en particular, del principio de neutralidad.

Asimismo, corresponde al Servicio de Atención al Cliente trasladar a la dirección de la Sociedad, recomendaciones o sugerencias sobre aquellos aspectos, los cuales, a su parecer, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y la mutua confianza que ha de existir entre la Sociedad y sus clientes.

3.2. Designación del Titular del Servicio de Atención al Cliente

El Titular del Servicio de Atención al cliente será nombrado por el consejo de Administración de la Sociedad.

3.3. Titular del Servicio de Atención al Cliente

El titular responsable del Servicio de Atención al Cliente (en adelante, el “*Titular del Servicio de Atención al Cliente*”) tendrá que ser una persona con honorabilidad comercial y profesional que cuente con los conocimientos y la experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones.

Contribuyen a la honorabilidad comercial y profesional aquellos que hayan observado una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles y otras que regulen la actividad económica, la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

A dicho titular del servicio se le supone poseer los conocimientos y la experiencia oportuna, habiendo ejercido funciones relacionadas con la actividad propia de la Sociedad.

Funciones del Titular del Servicio de Atención al Cliente:

- Interlocución con el Consejo de Administración de la Sociedad.
- Gestión del Servicio de Atención al Cliente.
 - Gestión de los recursos humanos, materiales, técnicos y organizativos para cumplir sus funciones de acuerdo con los principios de imparcialidad y eficacia.
 - Seguimiento del cumplimiento de la normativa.
- Gestión de las Quejas y Reclamaciones de los clientes:
 - Admisión a trámite de las Quejas y Reclamaciones.
 - Solicitud de información y documentación a los departamentos o servicios implicados.
 - Seguimiento de las solicitudes.
 - Análisis.
 - Propuesta de resolución.



- Confección de la respuesta al Cliente.
 - Finalización del expediente.
 - Seguimiento de las reclamaciones recibidas y plazos de respuesta.
 - Elaboración de un informe de propuestas de mejora el primer trimestre del año de actividad.
- Elaboración y presentación del Informe Anual del Servicio de Atención al Cliente ante el Consejo de Administración de la Sociedad.

3.4. Causas de Incompatibilidad e Inelegibilidad

No podrán desempeñar el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente, ni prestar servicios en esta área aquellos que, sea en el Principado de Andorra o en otro país extranjero, hayan sido declarados en concurso de acreedores y que no hayan sido rehabilitados; que se encuentren procesados, se hubiera dictado auto de apertura de juicio oral, tengan antecedentes penales por delitos de falsedad contra la Hacienda Pública, de infidelidad en la custodia de documentos, de violación de secretos, de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, de malversación de bienes públicos, de descubrimiento y revelación de secretos, contra la propiedad o estén inhabilitados o suspendidos, penal o administrativamente, para ejercer cargos públicos o de administración o dirección de entidades financieras.

Tampoco podrán desarrollar el cargo de Titular del Servicio de Atención al Cliente, ni prestar servicio en esta área, las personas que tengan bajo su responsabilidad funciones en los departamentos administrativos u operativos de la Sociedad.

3.5. Conflictos de Interés

En el caso en que el Titular del Servicio de Atención al Cliente tenga un interés personal en alguna Queja o Reclamación, lo pondrá en conocimiento inmediatamente del Consejo de Administración de la Sociedad y se abstendrá en participar en la tramitación y resolución de la Queja o Reclamación en cuestión.

Se entenderá que existe interés personal cuando la Queja o Reclamación le afecte directamente o bien a sus parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, o a todas aquellas personas con las que mantenga o haya mantenido un vínculo especial de amistad o afectividad.

Asimismo, se entenderá que existe interés personal cuando se haya estado prestando servicios profesionales en el departamento afectado por la Queja o Reclamación en el momento que esta se ha producido o desarrollado.

3.6. Duración del Nombramiento y Cese del Cargo

El nombramiento del Titular del Servicio de Atención al Cliente tiene en principio, una duración indefinida de 4 años, renovable tácitamente por idénticos periodos de tiempo si la Sociedad no acuerda nombrar expresamente a otra persona o bien revocar la ya nombrada.

El Titular del Servicio de Atención al Cliente cesará de su cargo por alguna de las causas siguientes:

- Incumplimiento grave de sus obligaciones.



- Renuncia.
- Muerte o incapacidad.
- Cese de su relación laboral con la Sociedad.
- Ejercicio de un nuevo cargo dentro de la Sociedad, excepto autorización expresa del Consejo de Administración.
- Revocación por acuerdo del Consejo de Administración.
- Expiración del cargo por el que fue nombrado, excepto si se acuerda su reelección.

En el supuesto que el cargo quede desierto, el Consejo de Administración de la Sociedad nombrará, en un plazo no superior a tres (3) meses, a otra persona con la finalidad que cubra las funciones desarrolladas por el Titular del Servicio de Atención al Cliente.

3.7. Organización Interna

El Servicio de Atención al Cliente desarrolla sus funciones con autonomía de los departamentos operativos y/o comerciales de la Sociedad, con la finalidad de garantizar de manera independiente la toma de decisiones y asimismo, evitar conflictos de interés en el desarrollo de sus funciones.

El Servicio de Atención al Cliente tendrá que proveerse de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos idóneos para el cumplimiento de sus funciones.

4. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

4.1. Plazo de presentación

El plazo para la presentación de las Quejas y Reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente será de dos (2) años a contar desde la fecha en la que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la Queja o Reclamación. Toda Queja o Reclamación fuera de este plazo no será admitida a trámite.

4.2. Forma, Contenido y Lugar de Presentación de las Quejas y Reclamaciones

La presentación de las Quejas y Reclamaciones podrán efectuarse personalmente o mediante un representante, en soporte papel o mediante medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que estos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento donde constará:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, también de la persona que lo represente; número del documento nacional de identidad para las personas físicas; y para las personas jurídicas los datos expuestos en el registro público y número de identificación fiscal.
- Motivo de la Queja o Reclamación, con explicación clara de las cuestiones por las cuales se solicita la publicación.
- Departamento en el que se han producido los hechos objeto de la Queja o Reclamación.



- Que el reclamante no tenga conocimiento respecto a que la materia objeto de la Queja o Reclamación esté en curso de procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Indicación del medio a través del cual el interesado desea que le sea notificada la resolución de su Queja o Reclamación.
- Toda otra información o documentación que el interesado pueda considerar adecuada.
- Lugar, fecha y firma.

El reclamante aportará, junto con el documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en las cuales se fundamente su Queja o Reclamación.

Las Quejas o Reclamaciones podrán ser presentadas:

- En el Servicio de Atención al Cliente de Fimarge Societat Financera d'Inversió, SA
 - Por Correo Postal (Bonaventura Armengol, 10 Bloc 1 5a planta. AD500 Andorra la Vella)
 - En la oficina de Fimarge SFI, SA
 - En la dirección de correo electrónico: ac@fimarge.com

La presentación y tramitación de reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente tiene carácter totalmente gratuito.

4.3. Admisión a Trámite

El Servicio de Atención al Cliente acusará recibo por escrito y dejará constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo del plazo de resolución.

El plazo máximo de finalización comenzará a contar desde la presentación de la Queja o Reclamación al Servicio de Atención al Cliente. La Queja o Reclamación se presentará únicamente una vez por parte del interesado, sin que pueda exigirse su reiteración en diferentes órganos de la Sociedad.

Si la identidad del reclamante no estuviera suficientemente acreditada o no se pudieran establecer con claridad los hechos objeto de la Queja o Reclamación, se requerirá al firmante más información o documentación aportada en un plazo de diez (10) días naturales. En caso de no aportar la documentación adicional requerida, se archivaría el caso.

El plazo utilizado por el reclamante para solucionar errores a los que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo de dos (2) meses previstos en el artículo 4.6 de este reglamento.

Solamente podrá rechazarse la admisión a trámite de Quejas y Reclamaciones en los casos siguientes:

- Cuando se hayan omitido datos esenciales para la tramitación que no puedan contrastarse, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la Queja o Reclamación.



- Cuando se pretenda tramitar como Queja o Reclamación, recursos o acciones cuya competencia sea de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o que esté pendiente de resolución o litigio o que ya haya sido resuelto. Cuando se tenga constancia de la tramitación simultánea de una Queja o Reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judiciales sobre la misma materia, el Servicio de Atención al Cliente se abstendrá de aceptarla a trámite o, en caso de haberse iniciado su tramitación, de cursarla.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en los cuales se concreten las cuestiones objeto de la Queja o Reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a operaciones relacionadas con clientes (por ejemplo, reclamaciones referentes a relaciones de carácter laboral de la Sociedad con sus trabajadores).
- Cuando se formulen Quejas o Reclamaciones resueltas anteriormente, presentadas por el mismo cliente y con los mismos hechos.
- Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de Quejas y Reclamaciones establecido en el presente Reglamento.
- Cuando la Queja o Reclamación haga referencia a las relaciones profesionales entre la Sociedad y sus trabajadores.
- Cuando la Queja o Reclamación derive de las relaciones de la Sociedad con sus accionistas.

Cuando se considere no admisible a trámite la Queja o Reclamación por alguna de las causas indicadas, se comunicará al interesado con los razonamientos oportunos, dando un plazo de diez (10) días naturales para que presente sus alegaciones. Una vez el interesado haya contestado y se mantengan las causas de inaceptabilidad, se le comunicará la decisión final adoptada.

La admisión a trámite comporta la apertura del expediente y actuaciones siguientes:

- Localización del reclamante en la base de datos de la Sociedad.
- Recopilación de los datos básicos del reclamante.
- Recopilación de los datos contractuales.
- Identificación del departamento implicado en los hechos.
- Incorporación de toda la información en el expediente.
- Asignación del número de expediente.

4.4. Gestión

Inmediatamente después de acordar la admisión a trámite, se notificará al interesado el plazo máximo para la resolución del expediente y la fecha de inicio del cómputo de este último.

Asimismo, el Servicio de Atención al Cliente podrá solicitar durante el curso de la tramitación de dicho expediente, tanto al reclamante como a los departamentos involucrados, datos, aclaraciones, informes o pruebas que considere oportunas para aprobar su decisión.

Los departamentos de la Sociedad tienen el deber de facilitar con la máxima diligencia posible al Servicio de Atención al Cliente toda aquella información que le sea solicitada en relación con el ejercicio de sus funciones, y tendrá que ser entregada en un plazo máximo de siete (7) días naturales; este plazo no interrumpe el periodo máximo de finalización.



4.5. Acuerdo Amistoso, Aceptación y Desistimiento

Con carácter previo a su resolución, Servicio de Atención al Cliente podrá llevar a cabo todo el que sea necesario para intentar conseguir un acuerdo amistoso entre las dos partes, que, de hacerse efectivo, será vinculante para dichas dos partes.

Si en un plazo determinado de la Queja o Reclamación, la Sociedad rectificara la situación de acuerdo con el reclamante y a gusto del cliente, tendrá que comunicar al Servicio de Atención al Cliente y justificarlo documentalmente.

Los interesados podrán renunciar a sus Quejas o Reclamaciones en cualquier momento, dando lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

Entenderemos por desistimiento de la Queja o Reclamación formulada, aquellos casos enunciados en el artículo 4.3 del presente Reglamento, el reclamante no aporta información o documentación complementaria necesaria en el plazo estipulado, en este caso se le comunicará que su Queja o Reclamación será considerada anulada.

4.6. Finalización y Notificación

El expediente tendrá que finalizar en un término máximo de dos (2) meses, a partir de la fecha en la que la Queja o Reclamación fue presentada ante el Servicio de Atención al Cliente en alguna de las formas enunciadas en el artículo 4.2 del presente Reglamento.

La decisión tendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada Queja o Reclamación, apoyándose en las cláusulas contractuales, en las normas de transparencia, y sin duda alguna en las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso que la decisión no coincida con criterios manifestados en otros expedientes similares, tendrán que justificarse oportunamente sus razones

La decisión se notificará a los interesados en plazo máximo de diez (10) días naturales a contar desde su fecha, por escrito o medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre y cuando permitan su lectura, impresión y conservación, según haya designado de forma expresa el reclamante. En ausencia de tal indicación, se realizará a través del mismo medio que fue presentada la Queja o Reclamación.

Una vez incorporada al expediente la copia de la notificación dirigida al interesado, se registra la finalización de los trámites en la base de datos del Servicio de Atención al Cliente.

5. INFORME ANUAL

En el primer trimestre de cada año, el Servicio de Atención al Cliente presentará al Consejo de Administración de la Sociedad un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio anterior. Tendrá que contener como mínimo:

- Resumen estadístico de las Quejas o Reclamaciones atendidas
 - Con número de expediente.
 - admisión a trámite.
 - Razones de no admisión.



- Motivos y cuestiones planteados en la Queja o Reclamación.
- Cuantías e importes afectados.
- Resumen de las decisiones dictadas.
 - Indicando el carácter siendo favorable o desfavorable para el reclamante.
- Criterios generales incluidos en las decisiones con ayuda de la normativa vigente, así como de las buenas formas.
- Recomendaciones o sugerencias debidas a la experiencia, para conseguir una mejor finalidad en futuras actuaciones.

Un resumen de este informe se incluirá en la memoria anual de la Sociedad.

6. DEBER DE COLABORACIÓN E INFORMACIÓN

6.1. Deber de Colaboración

La Sociedad adoptará las medidas adecuadas para garantizar que los procedimientos previstos para el trámite de la información solicitada por el Servicio de Atención al Cliente respondan con rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

6.2. Deber de Información a los Clientes

La Sociedad pondrá a disposición de sus clientes y/o clientes potenciales en su oficina y en su página Web la información siguiente:

- La existencia del Servicio de Atención al Cliente indicando la dirección postal y electrónica.
- La obligación por parte de la Sociedad de atender y resolver las Quejas y Reclamaciones presentadas por sus clientes, en un plazo de dos (2) meses desde el momento de la presentación al Servicio de Atención al Cliente.
- El presente reglamento para la Defensa del Client.

Fimarge, Societat Financera d'Inversió, SA
Bonaventura Armengol 10, Bloc 1, Pl. 5
AD500 Andorra la Vella – Principat d'Andorra
+376 805 100 - www.fimarge.com
fimarge@fimarge.com

