



REGLAMENT GESTIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS

Versió	Data d'elaboració	Data d'aprovació	Aprovat	Descripció de la revisió
1	Juliol 2025	Juliol 2025	Consell d'Administració	Implementació reglament de gestió de queixes i reclamacions



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. DEFINICIONS	4
3. OBJECTE.....	4
4. SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT	5
4.1. Estructura, composició i funcions.....	5
5. RECURSOS.....	6
6. PROCEDIMENT DE RESOLUCIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS	6
6.1. Contingut, forma, termini de presentació de queixes i reclamacions	6
7. TERMINI PER RESOLDRE LA QUEIXA O RECLAMACIÓ.....	7
8. ADMISSIÓ DE TRAMIT I TERMINS DE LA QUEIXA O RECLAMACIÓ	7
9. INVESTIGACIÓ DE LA QUEIXA O RECLAMACIÓ	7
10. RESPOSTA I DESISTIMENT.....	8
11. TANCAMENT DE L'EXPEDIENT.....	8
12. SEGUIMENT INTERN DE LA GESTIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS I REGISTRE	8
13. INFORMACIÓ SOL·LICITADA PER L'A.F.A. EN EL MARC D'UNA QUEIXA O RECLAMACIÓ TRAMITADA PER AQUESTA AUTORITAT.....	9



1. INTRODUCCIÓ

Assessora i Gestora d'Inversions, S.A. (AGISA) és una societat gestora d'organismes d'inversió col·lectiva autoritzada i inscrita a l'Autoritat Financera Andorrana (A.F.A.), sota el número de registre SGOIC – 03/95.

En la seva condició de Societat Gestora d'Organismes d'Inversió Col·lectiva i prestadora de serveis auxiliars de gestió discrecional i individualitzada de carteres i assessorament en matèria d'inversions, està subjecta a la normativa aplicable sobre organització i funcionament de les entitats operatives del sistema financer i l'abús de mercats (Llei 7/2024).

La Llei 7/2024, estableix en el seu article 14 bis, que les entitats han d'establir i aplicar polítiques i procediments efectius i transparents que permetin un tractament raonable i ràpid de les reclamacions presentades pels clients i potencials clients.

El present reglament, s'aprova en compliment de les disposicions esmentades i per tal de regular el servei d'atenció al client de l'Entitat, d'acord amb el que preveu la normativa i es regirà per l'establert en aquest document.



2. DEFINICIONS

Als efectes d'aquest Reglament:

- a) **"Client"**: tots aquells usuaris de Serveis d'inversió de l'Entitat. Es considerarà client a tota persona física o jurídica que mantingui una relació contractual amb Agisa, en virtut la qual l'Entitat presti algun dels Serveis de gestió discrecional i individualitzada de carters, assessorament d'Inversions o fons d'inversió col·lectiva.
- b) **"A.F.A."**: Autoritat Financera Andorrana.
- c) **"Queixes i Reclamacions"**: totes les queixes i reclamacions que els Clients puguin plantejar a l'Entitat en relació amb els seus interessos i drets legals.

Les queixes es refereixen a totes aquelles accions que posin de manifest demors, desatencions o qualsevol tipus d'actuació deficient que s'observi en la prestació dels Serveis de l'Entitat.

Les reclamacions es refereixen a aquelles accions o omissions concretes que suposin un incompliment contractual, de les normes de transparència i protecció dels clients o de les bones pràctiques i usos financers, i que vagin en detriment dels interessos o drets dels clients que les formulin amb la pretensió d'obtenir la restitució del seu interès o dret.

- d) **"Reglament"**: es refereix al present reglament de servei al client, elaborada de conformitat amb l'article 14 bis de la Llei 7/2024.
- e) **"Servei d'atenció al client"**: servei d'atenció al client establert per l'Entitat amb les funcions previstes a l'article 14 bis de la Llei 7/2024, en particular, la d'atendre i resoldre queixes i reclamacions dels clients.
- f) **"Entitat"**: Assessora i Gestora d'Inversions, S.A. (AGISA)

3. OBJECTE

El present reglament té com a objecte regular el dret dels clients que s'atenguin i resolguin les seves queixes i reclamacions relacionades amb els seus interessos i drets reconeguts, així com els mitjans, òrgans i procediments establerts per l'Entitat per assegurar l'efectiu exercici d'aquests interessos i drets d'acord amb la normativa.

Tot client, sempre que consideri que ha rebut un tracte inadequat, negligent o no conforme a aquest Reglament, té dret que les seves queixes i reclamacions siguin ateses i resoltes de forma gratuïta, i d'acord amb aquest Reglament, en el termini màxim d'un mes des de la seva presentació a l'Entitat per qualsevol de les formes recollides al punt 7 d'aquest Reglament.



4. SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

Agisa, ha implementat un servei d'atenció al client, autònom que s'encarregarà d'atendre les queixes i reclamacions dels clients o potencials clients.

Les funcions del servei d'atenció al client són les següents:

- I. Atendre i resoldre les queixes i reclamacions pels clients conforme a l'establert en el punt 6, d'aquest reglament.
- II. Assessorar i ser responsable del compliment per l'Entitat de les obligacions derivades del que estableix la normativa sobre transparència i protecció al client.
- III. Respondre a les queixes i reclamacions rebudes per l'Entitat.

El servei d'atenció al client de l'Entitat, no té obligacions en relació amb:

- I. Les relacions entre l'Entitat i els seus empleats, excepte quan actuïn en qualitat de clients,
- II. Les relacions entre l'Entitat i els accionistes, llevat quan actuïn en la seva condició de clients, i
- III. Les qüestions que siguin o hagin estat objecte simultàniament de procediments, arbitral o judicials en relació amb les queixes i reclamacions.

4.1. Estructura, composició i funcions

El servei d'atenció al client, estarà separat de la resta de les unitats i divisions operatives i comercials de l'Entitat.

La funció de servei d'atenció al client serà exercida pel Consell d'Administració de l'Entitat. Els membres de les quals exerciran de bona fe les funcions anteriors amb el més alt grau d'imparcialitat, independència i amb la diligència deguda, de conformitat amb el que estableix la normativa.

Els membres del Consell d'Administració s'abstindran de tramitar les queixes o reclamacions en les quals tinguin un interès directe, que els afectin directament a ells o als seus familiars per consanguinitat o afinitat fins al tercer grau, directe o col·lateral, o altres persones amb les quals mantingui o hagi mantingut una estreta relació personal, ja siguin clients o empleats de l'oficina.

En aquests casos es designarà excepcionalment un altre empleat de l'Entitat, que reuneixi les condicions necessàries per a l'exercici de la funció de director del servei d'atenció al client i que no es vegi afectat per l'esmentada circumstància, per tramitar i resoldre la queixa o reclamació de què es tracti.



5. RECURSOS

Agisa, destinarà els recursos humans, materials, tecnològics i organitzatius, en proporció a la seva mida i complexitat dels serveis prestats.

L'Entitat ha habilitat un compte de correu electrònic específic, per atendre les queixes i reclamacions que puguin sorgir, les quals seran ateses directament pels responsables del Servei d'Atenció al client. Aquest correu electrònic és el següent:

serveialclient@agisa.ad

Tots els empleats d'Agisa, prestaran el seu suport al servei d'atenció al client, tenen l'obligació de facilitar tota la informació i documentació que els sigui demanada en el marc de la resolució de les reclamacions.

6. PROCEDIMENT DE RESOLUCIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS

6.1. Contingut, forma, termini de presentació de queixes i reclamacions

Els clients hauran de presentar les seves queixes i reclamacions en un termini màxim d'un any des de la data en què tinguessin coneixement dels fets que motivin la queixa o reclamació.

Els clients podran presentar queixes i reclamacions personalment o a través d'un representant sempre que s'hagi aportat el respectiu poder en el qual se' l'faculta representar el client.

La presentació de queixes i reclamacions podran presentar-se de forma presencial, telemàtica o escrita. No s'acceptaran queixes o reclamacions verbals per a la seva consideració sota cap circumstància.

El procediment de queixes i reclamacions s'inicia amb la presentació d'un document, per qualsevol de les vies prèviament esmentades, aquest document ha de contenir la informació següent:

- a) Nom complet (o raó social) i adreça del client i, si s'escau, del seu representant, degudament certificat, així com el número del document nacional d'identitat, o passaport, o la informació corresponent al registre públic,
- b) Raó de la queixa o reclamació, especificant clarament els aspectes sobre els quals es requereix una decisió,
- c) Declaració del client, que l'assumpte de la queixa o reclamació no està subjecta a cap procediment legal, administratiu o d'arbitratge,
- d) Servei o departament involucrat en els fets a què es refereix la queixa o reclamació, i
- e) Lloc, data i signatura



Juntament amb el document de la queixa o reclamació, el client facilitarà la documentació que acrediti o suporti els fets descrits en la queixa o reclamació.

7. TERMINI PER RESOLDRE LA QUEIXA O RECLAMACIÓ

El Servei d'atenció al client comptarà amb un termini d'un mes per resoldre la queixa o reclamació.

8. ADMISSIÓ DE TRAMIT I TERMINS DE LA QUEIXA O RECLAMACIÓ

L'Entitat obrirà un expedient i acusarà per escrit de recepció la queixa o reclamació, deixant constància expressa de la data de presentació de la queixa o reclamació a efectes de determinar la data d'inici del termini d'un mes perquè el servei d'atenció al client emeti una decisió.

En el cas que la identitat del reclamant no aquest prou acreditada o si els fets no hagin estat transmesos amb claredat, la qual cosa dificulta la gestió de la queixa o reclamació, Agisa, requerirà al reclamant completar la documentació en el termini de 10 dies naturals. Queda aquest període de 10 dies naturals exclosos del termini de resolució de la queixa o reclamació establert en el punt 7 d'aquest reglament.

L'Entitat, rebutjarà l'admissió a tràmit de la queixa o reclamació en els casos següents:

- Quan faltin dades essencials per a la tramitació, que no es puguin remeiar,
- Quan es pretengui tramitar com a queixa o reclamació, recursos o accions diferents el coneixement de les quals sigui competència d'òrgans administratius, arbitral o judicials, o quan la queixa o reclamació aquest pendent de resolució o en litigi, o quan l'assumpte hagi estat resolt en altres instàncies,
- Quan els fets, raons i sol·licituds en què es concretin les qüestions objecte de queixa o reclamacions no es refereixen a operacions concretes, i
- Quan reiterin queixes o reclamacions anteriorment resoltes, presentades pel mateix client i en relació amb els mateixos fets.

La inadmissió a tràmit pels motius anteriorment llistats es comunicarà al reclamant mitjançant decisió motivada amb referència a l'opció de presentar al·legacions en un termini de 10 dies a comptar des de la notificació de la inadmissió.

9. INVESTIGACIÓ DE LA QUEIXA O RECLAMACIÓ

El servei d'atenció al client podrà demanar al client o al seu representant i als departaments de l'Entitat, els detalls, aclariments, informes o proves que consideri oportuns per prendre una decisió sobre la queixa o reclamació. En tot cas, un cop acceptada la consideració d'una queixa o reclamació, el servei d'atenció al client es posarà immediatament en contacte amb els departaments de l'Entitat i demanarà tota la documentació, dades i aclariments necessaris per prendre una decisió sobre els fets al·legats en les queixes o reclamacions.



10. RESPOSTA I DESISTIMENT

Si, amb motiu d'una queixa o reclamació, l'Entitat rectificarà el seu plantejament haurà d'aportar la prova documental d'aquest canvi, llevat que el Client retiri posteriorment la queixa o reclamació.

El Client o el seu representant podrà retirar una queixa o reclamació en qualsevol moment. La retirada donarà lloc a la conclusió immediata d'aquesta queixa o reclamació.

No obstant això, si el servei d'atenció al client ho considera convenient, sota la seva funció de promoure la transparència i el compliment de protecció al client i de les bones pràctiques financeres, podrà considerar continuar amb procediment de queixa o reclamació.

Els Clients en cas de disconformitat poden acudir a l'A.F.A., quan sigui procedent, d'acord amb els procediments que l'A.F.A. estableix en apartat de reclamacions de la seva pàgina web: www.afa.ad

11. TANCAMENT DE L'EXPEDIENT

La decisió que posi fi al procediment i resolgui la queixa o reclamació haurà d'estar sempre motivada i contenir conclusions clares sobre la sol·licitud formulada en cada queixa o reclamació, sobre la base de les clàusules contractuals aplicables a les circumstàncies que donin lloc la queixa o reclamació, les normes aplicables en matèria de transparència, protecció al client i bones pràctiques financeres.

La decisió haurà de ser notificada al client o al seu representant dins del termini de deu dies naturals a comptar des de la data la que va ser resolta pel servei d'atenció al client, per qualsevol dels mitjans indicats a l'apartat 6.1.

El client no està obligat a acceptar la decisió del servei d'atenció al client i podrà acudir a l'Autoritat Financera Andorrana (A.F.A.) o a altres mecanismes alternatius de resolució de conflictes.

12. SEGUIMENT INTERN DE LA GESTIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS I REGISTRE

Agisa, analitzarà de forma continuada les dades sobre les queixes i reclamacions amb l'objectiu d'identificar i abordar els problemes recurrents o sistemàtics i els possibles riscos jurídics i operacionals.

Així mateix, l'Entitat portarà un registre intern de les queixes i reclamacions rebudes i de la informació sobre les mesures adoptades en relació amb la resolució de cada reclamació.



13. INFORMACIÓ SOL·LICITADA PER L'A.F.A. EN EL MARC D'UNA QUEIXA O RECLAMACIÓ TRAMITADA PER AQUESTA AUTORITAT.

Agisa, donarà resposta a tots els requeriments d'informació i/o documentació que sol·liciti l'A.F.A. en el marc de reclamacions que tramiti aquesta autoritat i, el seu entorn.

Informarà a l'A.F.A. de qualsevol transacció o acord assolit per l'Entitat amb els clients que hagin presentat una reclamació a través de l'A.F.A.

L'Entitat posarà a disposició de l'A.F.A. informació sobre les reclamacions i la seva tramitació.