



REGLAMENTO GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Versión	Fecha de elaboración	Fecha de aprobación	Aprobado	Descripción de la revisión
1	Julio 2025	Julio 2025	Consejo de Administración	Implementación reglamento de gestión de quejas y reclamaciones



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. DEFINICIONES.....	4
3. OBJETO.....	4
4. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	5
4.1. Estructura, composición y funciones.....	5
5. RECURSOS.....	5
6. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	6
6.1. Contenido, forma, plazo de presentación de quejas y reclamaciones	6
7. PLAZO PARA RESOLVER LA QUEJA O RECLAMACIÓN	7
8. ADMISIÓN DE TRAMITE Y TERMINOS DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN	7
9. INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN	7
10. RESPUESTA Y DESISTIMIENTO	8
11. CIERRE DEL EXPEDIENTE.....	8
12. SEGUIMIENTO INTERNO DE LA GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES Y REGISTRO	8
13. INFORMACIÓN SOLICITADA POR EL A.F.A. EN EL MARCO DE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN TRAMITADA POR ESTA AUTORIDAD.	8



1. INTRODUCCIÓN

Assessoria i Gestora d'Inversions, S.A. (AGISA) es una sociedad gestora de organismos de inversión colectiva autorizada e inscrita en la Autoridad Financiera Andorrana (A.F.A.), bajo el número de registro SGOIC – 03/95.

En su condición de Sociedad Gestora de Organismos de Inversión Colectiva y prestadora de servicios auxiliares de gestión discrecional e individualizada de carteras y asesoramiento en materia de inversiones, está sujeta a la normativa aplicable sobre organización y funcionamiento de las entidades operativas del sistema financiero y el abuso de mercados (Ley 7/2024).

La Ley 7/2024, establece en su artículo 14 bis, que las entidades han de establecer y aplicar políticas y procedimientos efectivos y transparentes que permitan un tratamiento razonable y rápido de las reclamaciones presentadas por los clientes y potenciales clientes.

El presente reglamento, se aprueba en cumplimiento de las disposiciones citadas y al objeto de regular el servicio de atención al cliente de la Entidad, de acuerdo con lo previsto en la normativa y se registrará por lo establecido en este documento.



2. DEFINICIONES

A los efectos de este Reglamento:

- a) **“Cliente”**: todos aquellos usuarios de Servicios de inversión de la Entidad. Se considerará cliente a toda persona física o jurídica que mantenga una relación contractual con Agisa, en virtud la cual la Entidad preste alguno de los Servicios de gestión discrecional e individualizada de carteras, asesoramiento de Inversiones o fondos de inversión colectiva.
- b) **“A.F.A.”**: Autoridad Financiera Andorrana.
- c) **“Quejas y Reclamaciones”**: todas las quejas y reclamaciones que los Clientes puedan plantear a la Entidad en relación con sus intereses y derechos legales.

Las quejas se refieren a todas aquellas acciones que pongan de manifiesto demores, desatenciones o cualquier tipo de actuación deficiente que se observe en la prestación de los Servicios de la Entidad.

Las reclamaciones se refieren a aquellas acciones u omisiones concretas que supongan un incumplimiento contractual, de las normas de transparencia y protección de los clientes o de las buenas prácticas y usos financieros, y que vayan en detrimento de los intereses o derechos de los clientes que las formulen con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho.

- d) **“Reglamento”**: se refiere al presente reglamento de servicio al cliente, elaborada en conformidad con el artículo 14 bis de la Ley 7/2024.
- e) **“Servicio de atención al cliente”**: servicio de atención al cliente establecido por la Entidad con las funciones previstas en el artículo 14 bis de la Ley 7/2024, en particular, la de atender y resolver quejas y reclamaciones de los clientes.
- f) **“Entidad”**: Assessora i Gestora d’Inversions, S.A. (AGISA)

3. OBJETO

El presente reglamento tiene como objeto regular el derecho de los clientes a que se atiendan y resuelvan sus quejas y reclamaciones relacionadas con sus intereses y derechos reconocidos, así como los medios, órganos y procedimientos establecidos por la Entidad para asegurar el efectivo ejercicio de esos intereses y derechos de acuerdo con la normativa.

Todo cliente, siempre que considere que ha recibido un trato inadecuado, negligente o no conforme a este Reglamento, tiene derecho a que sus quejas y reclamaciones sean atendidas y resueltas de forma gratuita, y de acuerdo con este Reglamento, en el plazo máximo de un mes desde su presentación en la Entidad por cualquiera de las formas recogidas en el punto 7 de este Reglamento.



4. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Agisa, ha implementado un servicio de atención al cliente, autónomo que se encargará de atender las quejas y reclamaciones de los clientes o potenciales clientes.

Las funciones del servicio de atención al cliente son las siguientes:

- I. Atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por los clientes conforme a lo establecido en el punto 6, de este reglamento.
- II. Asesorar y ser responsable del cumplimiento por la Entidad de las obligaciones derivadas de lo establecido en la normativa sobre transparencia y protección al cliente.
- III. Responder a las quejas y reclamaciones recibidas por la Entidad.
- IV.

El servicio de atención al cliente de la Entidad, no tiene obligaciones en relación con:

- I. Las relaciones entre la Entidad y sus empleados, excepto cuando actúen en calidad de Clientes,
- II. Las relaciones entre la Entidad y accionistas, salvo cuando actúen en su condición de clientes, y
- III. Las cuestiones que sean o hayan sido objeto simultáneamente de procedimientos administrativos, arbitrales o judiciales en relación con las quejas y reclamaciones.

4.1. Estructura, composición y funciones

El servicio de atención al cliente, estará separado del resto de las unidades y divisiones operativas y Comerciales de la Entidad.

La función de servicio de atención al cliente será ejercida por el Consejo de Administración de la Entidad. Cuyos miembros desempeñaran de buena fé las funciones anteriores con el más alto grado de imparcialidad, independencia y con la diligencia debida, de conformidad con lo establecido en la normativa.

Los miembros del Consejo de Administración se abstendrán de tramitar las quejas o reclamaciones en las que tengan un interés directo, que les afecten directamente a ellos o a sus familiares por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado, directo o colateral, u otras personas con las que mantenga o haya mantenido una estrecha relación personal, ya sean clientes o empleados de la oficina.

En estos casos se designará excepcionalmente a otro empleado de la Entidad, que reúna las condiciones necesarias para el ejercicio de la función de director del servicio de atención al cliente y que no se vea afectado por dicha circunstancia, para tramitar y resolver la queja o reclamación de que se trate.

5. RECURSOS

Agisa, destinará los recursos humanos, materiales, tecnológicos y organizativos, en proporción a su tamaño y complejidad de los servicios prestados.



La Entidad ha habilitado una cuenta de correo electrónico específica, para atender las quejas y reclamaciones que puedan surgir, las cuales serán atendidas directamente por los responsables del Servicio de Atención al cliente. Dicho correo electrónico es el siguiente:

serveialclient@agisa.ad

Todos los empleados de Agisa, prestarán su apoyo al servicio de atención al cliente, tienen la obligación de facilitar toda la información y documentación que les sea solicitada en el marco de la resolución de las reclamaciones.

6. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

6.1. Contenido, forma, plazo de presentación de quejas y reclamaciones

Los clientes deberán presentar sus quejas y reclamaciones en un plazo máximo de un año desde la fecha en que tuvieron conocimiento de los hechos que motiven la queja o reclamación.

Los clientes podrán presentar quejas y reclamaciones personalmente o a través de un representante siempre y cuando se haya aportado el respectivo poder en el cual se le faculta representar al cliente.

La presentación de quejas y reclamaciones podrán presentarse de forma presencial, telemática o escrita. No se aceptarán quejas o reclamaciones verbales para su consideración bajo ninguna circunstancia.

El procedimiento de quejas y reclamaciones se inicia con la presentación de un documento, por cualquiera de las vías previamente mencionadas, dicho documento debe contener la siguiente información:

- a) Nombre completo (o razón social) y dirección del cliente y, en su caso, de su representante, debidamente certificado, así como el número del documento nacional de identidad, o pasaporte, o la información correspondiente al registro público,
- b) Razón de la queja o reclamación, especificando claramente los aspectos sobre los que se requiere una decisión,
- c) Declaración del cliente, que el asunto de la queja o reclamación no está sujeta a ningún procedimiento legal, administrativo o de arbitraje,
- d) Servicio o departamento involucrado en los hechos a los que se refiere la queja o reclamación, y
- e) Lugar, fecha y firma

Junto con el documento de la queja o reclamación, el cliente facilitará la documentación que acredite o soporte los hechos descritos en la queja o reclamación.



7. PLAZO PARA RESOLVER LA QUEJA O RECLAMACIÓN

El Servicio de atención al cliente contará con un plazo de un mes para resolver la queja o reclamación.

8. ADMISIÓN DE TRAMITE Y TERMINOS DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

La Entidad abrirá un expediente y acusará por escrito de recepción la queja o reclamación, dejando constancia expresa de la fecha de presentación de la queja o reclamación a efectos de determinar la fecha de inicio del plazo de un mes para que el servicio de atención al cliente emita una decisión.

En el caso que la identidad del reclamante no este lo suficientemente acreditada o si los hechos no hayan sido transmitidos con claridad, lo que dificulta la gestión de la queja o reclamación, Agisa, requerirá al reclamante completar la documentación en el término de 10 días naturales. Quedando este periodo de 10 días naturales excluidos del plazo de resolución de la queja o reclamación establecido en el punto 7 de este reglamento.

La Entidad, rechazara la admisión a trámite de la queja o reclamación en los siguientes casos:

- Cuando falten datos esenciales para la tramitación, que no se puedan remediar,
- Cuando se pretenda tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones diferentes cuyo conocimiento sea competencia de órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o cuando la queja o reclamación este pendiente de resolución o en litigio, o cuando el asunto haya estado resuelto en otras instancias,
- Cuando los hechos, razones y solicitudes en que se concreten las cuestiones objeto de queja o reclamaciones no se refieren a operaciones concretas, y
- Cuando reiteren quejas o reclamaciones anteriormente resueltas, presentadas por el mismo cliente y en relación con los mismos hechos.

La inadmisión a trámite por los motivos anteriormente listados se comunicará al reclamante mediante decisión motivada con referencia a la opción de presentar alegaciones en un termino de 10 días a contar desde la notificación de la inadmisión.

9. INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA O RECLAMACIÓN

El servicio de atención al cliente podrá solicitar al cliente o a su representante y a los departamentos de la Entidad, los detalles, aclaraciones, informes o pruebas que considere oportunos para tomar una decisión sobre la queja o reclamación. En todo caso, una vez aceptada la consideración de una queja o reclamación, el servicio de atención al cliente se pondrá inmediatamente en contacto con los departamentos de la Entidad y solicitará toda la documentación, datos y aclaraciones necesarias para tomar una decisión sobre los hechos alegados en las quejas o reclamaciones.



10. RESPUESTA Y DESISTIMIENTO

Si, con motivo de una queja o reclamación, la Entidad rectificara su planteamiento deberá aportar la prueba documental de dicho cambio, a menos que el Cliente retire posteriormente la queja o reclamación.

El Cliente o su representante podrá retirar una queja o reclamación en cualquier momento. La retirada dará lugar a la conclusión inmediata de dicha queja o reclamación.

No obstante, si el servicio de atención al cliente lo considera conveniente, bajo su función de promover la transparencia y el cumplimiento de protección al cliente y de las buenas prácticas financieras, podrá considerar continuar con procedimiento de queja o reclamación.

Los Clientes en caso de disconformidad pueden acudir al A.F.A., cuando sea procedente, de acuerdo con los procedimientos que el A.F.A. establece en apartado de reclamaciones de su página web: www.afa.ad

11. CIERRE DEL EXPEDIENTE

La decisión que ponga fin al procedimiento y resuelva la queja o reclamación deberá estar siempre motivada y contener conclusiones claras sobre la solicitud formulada en cada queja o reclamación, sobre la base de las cláusulas contractuales aplicables a las circunstancias que den lugar la queja o reclamación, las normas aplicables en materia de transparencia, protección al cliente y buenas prácticas financieras.

La decisión deberá ser notificada al cliente o a su representante dentro del plazo de diez días naturales a contar desde la fecha la que fue resuelta por el servicio de atención al cliente, por cualquiera de los medios indicados en el apartado 6.1.

El cliente no está obligado a aceptar la decisión del servicio de atención al cliente y podrá acudir a la Autoridad Financiera Andorrana (A.F.A.) o a otros mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

12. SEGUIMIENTO INTERNO DE LA GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES Y REGISTRO

Agisa, analizará de forma continuada los datos sobre las quejas y reclamaciones con el objetivo de identificar y abordar los problemas recurrentes o sistemáticos y los posibles riesgos jurídicos y operacionales.

Así mismo, la Entidad llevará un registro interno de las quejas y reclamaciones recibidas y de la información sobre las medidas adoptadas en relación con la resolución de cada reclamación.

13. INFORMACIÓN SOLICITADA POR EL A.F.A. EN EL MARCO DE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN TRAMITADA POR ESTA AUTORIDAD.

Agisa, dará respuesta a todos los requerimientos de información y/o documentación que solicite el A.F.A. en el marco de reclamaciones que tramite esta autoridad y, su entorno.

Informará al A.F.A. de cualquier transacción o acuerdo logrado por la Entidad con los clientes que hayan presentado una reclamación a través del A.F.A.

La Entidad pondrá a disposición del A.F.A. información sobre las reclamaciones y su tramitación.