



Reglament per a la Defensa del Client

SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

Versió 02: 19/09/2024

NORZ PATRIMONIA ASF, S.L.
C/ Pau Casals 11
Ed. Cornella 1 - 1a planta - despatx 1
AD500 - Andorra la Vella
NRT: L-716377-A

Índex

PREÀMBUL	4
I. INFORMACIÓ GENERAL	5
1. Objecte	5
2. Àmbit d'aplicació	5
2.1. Àmbit d'aplicació objectiu	5
2.2. Àmbit d'aplicació subjectiu	5
3. Nomenament, durada del mandat, renovació i cessament	5
4. Funcions	6
5. Deure de col·laboració	6
II. PROCEDIMENT DE QUEIXA O RECLAMACIÓ	7
6. Iniciació de procediment: presentació de queixes o reclamacions	7
6.1. Escrit de queixa o reclamació	7
6.2. Canals de presentació de la queixa o reclamació	7
7. Termini per a la presentació de queixes o reclamacions	8
8. Termini per a la resolució de queixes o reclamacions	8
9. Admissió a tràmit	8
10. Rebuig de la queixa o reclamació	9
11. Tramitació	9
12. Aplanament i desistiment	9
13. Finalització del procediment i notificació	10
14. Comunicacions	10
III. INFORMACIÓ I TRANSPARÈNCIA	11
15. Informació als clients	11
16. Serveis de Reclamacions de l'AFA	11
IV. CONTROL I SEGUIMENT DEL REGLAMENT	12
17. Informe Semestral	12
18. Modificació del Reglament	12
19. Control de l'aplicació del Reglament	12

20. Publicitat del Reglament	13
REGISTRE DOCUMENTAL	14
Annex I - Informació del SAC	15
A. Direcció	15
B. Titular del Servei d'Atenció al Client i correu electrònic	15

PREÀMBUL

El passat 19 de juny de 2024 es va publicar la Llei 7/2024, del 27 de maig, sobre organització i funcionament de les entitats operatives del sistema financer i l'abús de mercats (en endavant, la "Llei 7/2024"), que modifica i amplia les mesures protectores dels clients de serveis financers, entre les quals es troba el deure de les empreses d'assessorament financer, de comptar amb un departament o servei d'atenció a client.

La nova regulació, que deroga i substitueix la Llei 8/2013, del 9 de maig, sobre els requisits organitzatius i les condicions de funcionament de les entitats operatives del sistema financer, la protecció de l'inversor, l'abús de mercats i els acords de garantia, entra en vigor passats tres mesos des de la seva publicació, és a dir, el 19 de setembre de 2024.

En compliment del que preveu la Llei 7/2024, és intenció de **NORZ PATRIMONIA ASF, S.L.** (a partir d'ara, la "Societat") dictar el present Reglament per a la Defensa del Client, que garanteixi una adequada protecció als usuaris de serveis financers que contractin amb aquesta societat.

Es pretén, per tant, mitjançant el present Reglament, regular d'una manera sistemàtica i completa el funcionament del Servei d'Atenció al Client (en endavant, "SAC"), assegurant el fàcil accés per part dels clients al sistema de reclamacions, així com una àgil tramitació i resolució de les queixes o reclamacions interposades per aquells.

I. INFORMACIÓ GENERAL

1. OBJECTE

El present Reglament té per objecte la regulació dels requisits i procediments del Servei d'Atenció al Client de **NORZ PATRIMONIA ASF, S.L.**

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

2.1. ÀMBIT D'APLICACIÓ OBJECTIU

Les obligacions recollides en aquest Reglament estaran referides a les queixes i reclamacions presentades, directament o mitjançant representació, per totes les persones físiques o jurídiques, andorranes o estrangeres que reunint la condició d'usuari de serveis financers prestats per la Societat sempre que aquestes queixes i reclamacions es refereixin als seus interessos i drets legalment reconeguts, ja derivin dels contractes, de la normativa de transparència i protecció a la clientela o de les bones pràctiques i usos financers, en particular, del principi d'equitat.

2.2. ÀMBIT D'APLICACIÓ SUBJECTIU

Aquest Reglament és d'aplicació a totes les persones professionalment vinculades a NORZ PATRIMONIA ASF, S.L.: els membres del Consell d'Administració, la Direcció General, els empleats amb contracte de treball, siguin eventuais, de durada certa o indefinida, i tinguin o no poders expressos de representació, els Agents Financers i, en el seu cas, els empleats i professionals vinculats als Agents Financers.

3. NOMENAMENT, DURADA DEL MANDAT, RENOVACIÓ I CESSAMENT

La Societat nomenarà el titular del Servei d'Atenció al Client, que serà una persona amb honorabilitat comercial i professional, així com amb coneixement i experiència adequats per exercir les seves funcions.

Tant el nomenament de titular del Servei d'Atenció al Client com el canvi es comunicarà a l'Autoritat Financera Andorrana (en endavant, "AFA").

El titular del Servei d'Atenció al Client serà designat amb mandat indefinit i cessarà per:

- (i) Per mort o incapacitat sobrevinguda.
- (ii) Per renúncia
- (iii) Per cessament raonat.

El titular del Servei d'Atenció al Client podrà inhibir-se i delegar en una altra persona de la Societat quan concorrin circumstàncies que menyscabin la seva imparcialitat i objectivitat.

4. FUNCIONS

Les funcions del Servei d'Atenció al Client són les següents:

- a) Rebre les queixes o reclamacions presentades, en els termes del punt 2.1 anterior, pels clients de la Societat.
- b) Tramitar i gestionar aquestes queixes o reclamacions, segons el procediment establert al present Reglament, duent a terme les investigacions oportunes i resolent-les dins dels terminis i amb les formalitats exigides pel mateix.
- c) Presentar davant l'Òrgan de Govern de la Societat informes, recomanacions, i propostes en tots aquells aspectes que siguin de la seva competència i que, al seu parer, puguin afavorir les bones relacions que han d'existir entre la Societat i els seus clients.

5. DEURE DE COL·LABORACIÓ

La Societat vetllarà i adoptarà totes les mesures necessàries per garantir que tots els seus departaments, serveis interns i Agents facilitin al Servei d'Atenció al Client quantes informacions que aquest sol·liciti en relació en l'exercici de les seves funcions.

Els procediments previstos per a la transmissió de la informació al Servei d'Atenció al Client per la resta dels serveis o departaments de la Societat responen als principis de rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació.

II. PROCEDIMENT DE QUEIXA O RECLAMACIÓ

6. INICIACIÓ DE PROCEDIMENT: PRESENTACIÓ DE QUEIXES O RECLAMACIONS

El procediment s'iniciarà mitjançant la presentació de l'escrit de queixa o reclamació, que podrà efectuar personalment o mitjançant representació degudament acreditada, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o informàtics, sempre que permetin la lectura, impressió i conservació dels documents.

6.1. ESCRIT DE QUEIXA O RECLAMACIÓ

L'escrit ha de contenir les següents dades:

- (i) Identificació de l'interessat (nom, cognoms, DNI/Passaport i domicili) o, si escau, del seu representant (acreditant degudament tal representació).
- (ii) Motiu de la queixa o reclamació, indicant el departament o servei de la Societat de què es deriva aquesta queixa o reclamació aportant els mitjans de prova (particularment documentals) de què disposi.
- (iii) Indicació del mitjà a través del qual l'interessat desitja que li sigui notificada la resolució de la seva queixa o reclamació. En cas de no indicar-se res, s'estarà al que disposa el punt 14 següent.
- (iv) Declaració que l'interessat no té coneixement que la matèria objecte de la queixa o reclamació està essent tramitada a través d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- (v) Lloc, data i signatura de l'interessat.

L'interessat haurà d'aportar, amb l'escrit anterior, les proves documentals que obrin en el seu poder en què es fonamenta la seva queixa o reclamació.

6.2. CANALS DE PRESENTACIÓ DE LA QUEIXA O RECLAMACIÓ

Els clients tindran dret a presentar les seves queixes o reclamacions davant el Servei d'Atenció al Client, amb subjecció a les normes del present Reglament, a través dels següents mitjans:

- a) A través de l'adreça de correu electrònic corresponent al Servei d'Atenció al Client (es poden remetre per aquesta via, si escau, les corresponents proves documentals que acompanyen la queixa o reclamació).
- b) Personalment, a l'oficina de la Societat, que ho farà arribar al Servei d'Atenció al Client.
- c) Mitjançant correu ordinari dirigit al Servei d'Atenció al Client, enviant la queixa o reclamació.

A l'Annex I es detallen les dades de contacte del SAC.

7. TERMINI PER A LA PRESENTACIÓ DE QUEIXES O RECLAMACIONS

Els clients disposaran d'un termini de dos (2) anys per presentar les seves queixes o reclamacions, a comptar de la data en què el client tingui coneixement dels fets causants de la queixa o reclamació.

Els clients únicament deuran presentar la queixa o reclamació una vegada, sense que pugui exigir la seva reiteració davant diferents òrgans de la Societat.

Qualsevol queixa o reclamació que sigui rebuda pel SAC fora del termini establert al paràgraf anterior, no serà admesa per aquest per a la seva tramitació, i així es comunicarà oportunament el client, de la manera en què s'estableix en el punt 14 següent.

8. TERMINI PER A LA RESOLUCIÓ DE QUEIXES O RECLAMACIONS

Les queixes i reclamacions rebudes pel SAC hauran de ser resoltes el més aviat possible, en qualsevol cas en el termini màxim d'un (1) mes des que són presentades, comptat a partir del moment de la recepció pel SAC de l'escrit de queixa o reclamació juntament, si s'escau, a les corresponents proves documentals.

9. ADMISSIÓ A TRÀMIT

En cas de rebre la queixa o reclamació en les oficines de l'ASF, si no és resolta a favor del client per la mateixa oficina o servei objecte de la queixa o reclamació, aquesta serà remesa al SAC, en un termini màxim de cinc (5) dies.

El termini previst al punt 8 començarà a comptar, en qualsevol cas, des de la recepció de l'escrit de queixa o reclamació juntament, si s'escau, a les corresponents proves documentals pel SAC. A aquests efectes, el SAC deurà acusar recepció per escrit i deixar constància de la data de recepció a efectes del còmput de l'esmentat termini. En cas que la queixa es rebí a les oficines de la Societat, aquesta procedirà a remetre-la al SAC en un termini màxim de cinc (5) dies.

Rebuda la queixa o reclamació pel SAC es procedirà a l'obertura de l'expedient.

Si el SAC no troba prou acreditada la identitat de l'interessat o no poguessin establir-se amb claredat els fets objecte de la queixa o reclamació, es requerirà al signant per completar la documentació remesa en el termini de deu (10) dies naturals, amb advertència que si així no ho fa s'arxivarà la queixa o reclamació sense més tràmit.

El termini per a la resolució de la queixa o reclamació establert al punt 8 no correrà quan l'interessat hagi estat requerit per a la correcció de les deficiències detectades pel SAC abans esmentades. Un cop corregides les citades esmenes per l'interessat, el termini tornarà a córrer.

10. REBUIG DE LA QUEIXA O RECLAMACIÓ

Només podrà rebutjar-se l'admissió a tràmit de les queixes i reclamacions en els casos següents:

- a) Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no corregibles, inclosos els supòsits en què no es concreti el motiu de la queixa o reclamació.
- b) Quan es pretenguin tramitar com a queixa o reclamació, recursos o accions diferents el coneixement de les quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitral o judicials, o la mateixa es trobi pendent de resolució o litigi, o l'assumpte hagi estat ja resolt en aquelles instàncies.
- c) Quan els fets, raons i sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la queixa o reclamació no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin als requisits establerts en al punt 2.1 anterior.
- d) Quan es formulin queixes o reclamacions que reiterin altres anteriors resoltes, presentades pel mateix client en relació als mateixos fets.
- e) Quan hagués transcorregut el termini per a la presentació de queixes i reclamacions establert al punt 7 anterior.
- f) Quan es tingüés coneixement de la tramitació simultània d'una queixa o reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, el SAC haurà d'abstenir-se de tramitar la primera.

Quan s'entengui no admissible a tràmit la queixa o reclamació, per alguna de les causes indicades, es posarà de manifest a l'interessat mitjançant decisió motivada, donant-li un termini de deu (10) dies naturals perquè presenti les seves al·legacions. Una vegada l'interessat contesti, en cas que es mantinguin les causes del seu rebuig, se li comunicarà la decisió final adoptada.

11. TRAMITACIÓ

El SAC podrà recaptar en el curs de la tramitació dels expedients, tant de l'interessat com dels diferents departaments i serveis de la Societat, quantes dades, aclariments, informes o elements de prova considerin pertinents per a adoptar la seva decisió.

La Societat tindrà un termini de quinze (15) dies per a facilitar al SAC tota la informació que li ha estat requerida i presentar totes les al·legacions que estimi oportunes.

12. APLANAMENT I DESISTIMENT

Si a la vista de la queixa o reclamació, la Societat rectifiqués la seva situació amb l'interessat a satisfacció d'aquest, haurà de comunicar-lo per escrit al SAC i justificar-ho documentalment, tret que existís desistiment exprés de l'interessat, que també haurà de ser per escrit.

En tots dos casos, es procedirà a l'arxiu de la queixa o reclamació sense més tràmit.

13. FINALITZACIÓ DEL PROCEDIMENT I NOTIFICACIÓ

El SAC restarà obligat a donar resposta a les queixes i reclamacions rebudes el més aviat possible, en qualsevol cas en el termini màxim d'un (1) mes des que són presentades.

El SAC comunicarà la seva decisió als clients de manera clara i en un llenguatge senzill que sigui fàcil d'entendre.

La decisió serà sempre motivada i contindrà unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada queixa o reclamació, fundant-se en les clàusules contractuals, les normes de transparència i protecció de la clientela aplicables, així com les bones pràctiques i usos financers. Igualment, la decisió haurà de contenir referència expressa a la facultat que assisteix a l'interessat per a, en cas de disconformitat amb el resultat del pronunciament per acudir al servei de Reclamacions de l'AFA.

En el cas que la decisió s'aparti dels criteris manifestats en expedients anteriors similars, hauran d'aportar-se raons que ho justifiquin.

La decisió serà notificada als interessats en el termini de deu (10) dies naturals a comptar des de la seva data per qualsevol dels mitjans a què fa referència el punt 14 següent.

En cap cas la decisió del SAC vincularà a la Societat en un eventual procés judicial, arbitral o administratiu, ni perjudicarà la decisió que pugués dictar-se en tal eventual procediment.

14. COMUNICACIONS

Totes les notificacions i comunicacions a què fa referència el present Reglament podran realitzar-se per escrit o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests permetin la lectura, impressió i conservació dels documents i compleixin els requisits quant a la comprovació de la identitat i altres circumstàncies de l'interessat.

Per a la determinació de la manera en què hagin de realitzar-se les oportunes notificacions a l'interessat, el SAC estarà, en primer lloc, al que aquell hagués designat de manera expressa en el seu escrit de queixa o reclamació, tal com disposa el punt 8 anterior. En cas que l'interessat no hagués designat en el seu escrit la manera en què desitja rebre les corresponents notificacions, el SAC cursarà aquelles a través del mateix mitjà pel qual l'interessat hagués presentat el seu escrit de queixa o reclamació.

III. INFORMACIÓ I TRANSPARÈNCIA

15. INFORMACIÓ ALS CLIENTS

La Societat posarà a la disposició dels seus clients, en qualsevol de les seves oficines obertes al públic la informació següent:

- a) L'existència del SAC.
- b) L'obligació, per part de la Societat, d'atendre i resoldre les queixes i reclamacions presentades pels seus clients, en el termini d'un (1) mes des de la seva presentació en el SAC.
- c) Indicació de l'adreça postal i electrònica dels serveis de Reclamacions de l'AFA (veure punt 16).
- d) El present Reglament de funcionament.
- e) Referències a la normativa de transparència i protecció al client de serveis financers.
- f) La possibilitat de que elevin la seva reclamació a una entitat de resolució alternativa de litigis o emprendre accions civils.

16. SERVEIS DE RECLAMACIONS DE L'AFA

Qualsevol persona pot presentar directament a l'AFA qualsevol reclamació en referència a les actuacions portades a terme per NORZ PATRIMONIA ASF SL, quan apreciïn indicis d'incompliments greus o reiterats de les normes de transparència i protecció a la clientela o de les bones pràctiques i usos financers per part de la Societat.

No obstant, abans de presentar una reclamació a l'AFA, el client ha d'haver presentat la corresponent queixa o reclamació directament a la Societat.

El client també es podrà dirigir a l'AFA en cas de no rebre resposta per part de la Societat en un termini d'un (1) mes establert en aquest Reglament.

Dades per a la presentació de queixes o reclamacions a l'AFA:

- En persona o per correu tradicional a les oficines de l'AFA a:

C/ Bonaventura Armengol, 10; Edifici Montclar, bloc 2, 4a planta

AD500 Andorra la Vella - Principat d'Andorra
- A través de l'apartat Clients / Reclamacions de la pàgina web de l'AFA, on podrà obtenir el formulari preceptiu:
www.afa.ad

IV. CONTROL I SEGUIMENT DEL REGLAMENT

17. INFORME SEMESTRAL

Semestralment, el Responsable del SAC presentarà davant l'òrgan d'administració de la Societat un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent, que haurà de tenir el contingut mínim següent:

- a) Resum estadístic de les queixes i reclamacions ateses, amb informació sobre la seva numeració, admissió a tràmit o raons de rebuig, motius i qüestions plantejades en les queixes i reclamacions i quanties i imports afectats.
- b) Resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable per a l'interessat.
- c) Criteris generals continguts en les decisions.
- d) Recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, amb vista a una millor consecució dels fins que informen la seva actuació.

Un resum del informe s'integrarà en la memòria anual de la Societat.

18. MODIFICACIÓ DEL REGLAMENT

Qualsevol modificació del present Reglament per a la Defensa del Client haurà de ser realitzada per escrit i ser sotmesa a l'aprovació i verificació de l'òrgan d'administració de la Societat.

19. CONTROL DE L'APLICACIÓ DEL REGLAMENT

El Responsable del SAC és el garant de la seva correcta aplicació. No obstant, la funció de compliment normatiu de la Societat revisarà periòdicament com a mínim els següents aspectes:

- Informes elaborats pel SAC i la seva presentació a l'òrgan d'administració.
- La correcta aplicació dels procediments descrits en el Reglament a les queixes o reclamacions rebudes de clients.
- Verificarà que la informació sobre queixes i reclamacions enviada a l'AFA es correspongui amb als registre de la Societat.

Adicionalment, la funció de compliment normatiu:

- Assessorarà al Responsable del SAC en la gestió i resposta de les queixes o reclamacions rebudes.
- Analitzarà totes les queixes o reclamacions rebudes per detectar les possibles deficiències en els procediments de la Societat i els riscos que se'n poden derivar.

- Inclourà les seves conclusions i, si escau, les propostes de millora al seu informe periòdic que remet a l'òrgan d'administració.

20. PUBLICITAT DEL REGLAMENT

La Societat posarà a disposició dels seus clients i el públic en general aquest Reglament a través de la seva pàgina web:

www.norzpat.com

REGISTRE DOCUMENTAL

Responsable:	Servei d'Atenció al Client
---------------------	----------------------------

DATA	ESTAT	NOM	UNITAT ORGANITZATIVA	FIRMA
05/05/2022	Creació	NORZ PATRIMONIA ASF, S.L.	Servei d'Atenció al Client	Consell d'Administració

CONTROL DE VERSIONS

DATA	VERSIÓ	CONCEPTE	MODIFICACIÓ
05/05/2022	01	Nou document	Creació del document
19/09/2024	02	Actualització	Adaptació del Reglament a la Llei 7/2024 i revisió general del contingut: - Canvi denominació de "Departament d'Atenció al Client" per "Servei d'Atenció al Client (SAC)". Apartats modificats: - Preàmbul 1.- Objecte 2.- Àmbit d'aplicació 4.- Funcions 5.- Deure de col·laboració 6.- Iniciació de procediment: Presentació de queixes o reclamacions 7.- Termini per a la presentació de queixes o reclamacions 8.- Termini per a la resolució de queixes o reclamacions 9.- Admissió a tràmit 10.- Rebuig de la queixa o reclamació 11.- Tramitació 13.- Finalització del procediment i notificació 15.- Informació als clients 16.- Servei de Reclamacions de l'AFA 17.- Informe semestral 18.- Modificació del Reglament 19.- Control de l'aplicació del Reglament (nou) 20.- Publicitat del Reglament (nou)

ANNEX I - INFORMACIÓ DEL SAC

A. DIRECCIÓ

NORZ PATRIMONIA ASF, SL

C/ Pau Casals 11

Ed. Cornella 1 - 1a planta - despatx 1

AD500 - Andorra la Vella

B. TITULAR DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT I CORREU ELECTRÒNIC

Sr. Rafael Rabat Martínez

rrabat@norzpat.com