

Comunicat tècnic núm. 271/2024-EB

Servei d'Atenció al Client. Tractament de queixes i reclamacions.

Per tal de reforçar la protecció dels clients i amb l'objectiu d'harmonitzar els procediments dels quals disposen les entitats bancàries per a la gestió de totes les queixes i reclamacions rebudes, mitjançant el present comunicat s'estableixen les expectatives d'aquesta Autoritat sobre l'organització d'un Servei d'Atenció al Client i els procediments per a la gestió de queixes i reclamacions, així com el detall mínim de la informació que cal facilitar als reclamants i a l'AFA per part de les entitats bancàries.

1.- Estructura per al tractament de queixes i reclamacions rebudes a les entitats bancàries.

Les entitats bancàries estan obligades a atendre i resoldre les queixes i les reclamacions que els presentin els seus clients o possibles clients.

En aquest sentit, les entitats bancàries han de disposar d'un Servei d'Atenció al Client que tingui per objecte atendre i resoldre les queixes i les reclamacions que presentin els seus clients o possibles clients.

Les entitats que formin part del mateix grup econòmic podran disposar d'un Servei d'Atenció al Client únic per a tot el grup. A aquest efecte serà suficient una comunicació a l'AFA d'aquesta circumstància.

Les entitats han d'adoptar les mesures necessàries per separar el Servei d'Atenció al Client dels serveis comercials o operatius de l'organització, de manera que es garanteixi que les decisions sobre les reclamacions referents a l'àmbit de la seva activitat es prenen de manera autònoma i, així mateix, s'evitin conflictes d'interès. El personal del Servei d'Atenció al Client ha de disposar d'un coneixement adequat de la normativa sobre transparència i protecció dels clients de serveis financers. El Servei d'Atenció al Client pot formar part de la funció de compliment normatiu.

Les entitats han de garantir que el seu Servei d'Atenció al Client estigui dotat dels mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per al compliment de les seves funcions.

Els nomenaments del director del servei i el seu substitut, en cas d'absència per qualsevol causa, han de ser comunicats a l'AFA; s'ha d'adjuntar el currículum vitae del director del servei i del substitut, i indicar el telèfon directe d'accés al servei i el correu electrònic del servei. Qualsevol canvi d'aquestes dades ha de ser comunicat d'immediat a l'AFA.

2.- Reglament de funcionament.

Cada entitat o grup ha d'aprovar un Reglament per a la Defensa del Client que reguli l'activitat del Servei d'Atenció al Client.

El Reglament i les seves eventuais modificacions han de ser aprovats per l'òrgan de direcció de l'entitat.

Els restants departaments i serveis de l'entitat han de facilitar al Servei d'Atenció al Client tota aquella informació i documentació que els sigui sol·licitada en el marc de la resolució de les reclamacions.

Aquest Reglament ha d'estar a disposició del públic a les oficines i ser accessible a l'esmentat apartat de Reclamacions de la pàgina web.

3.- Deures d'informació a les oficines i a la web.

Les entitats bancàries han d'informar de l'existència del Servei d'Atenció al Client, amb indicació de les seves adreces postal i electrònica, i de l'obligació de l'entitat d'atendre i resoldre les queixes i les reclamacions presentades pels seus clients o possibles clients en el termini d'un mes des de la seva presentació al Servei d'Atenció al Client.

Aquesta informació ha de constar en la documentació d'obertura del compte i a la pàgina web de l'entitat. En aquest sentit, l'entitat ha de proporcionar un accés directe al Servei d'Atenció al Client, clarament visible a la pàgina inicial de la seva web, a efectes que els seus clients o possibles clients puguin presentar les queixes o les reclamacions que considerin.

Aquest accés ha de denominar-se "Reclamacions" i ha de poder admetre, no solament una descripció detallada de la reclamació, sinó també la incorporació de documents, fotografies, vídeos o àudios que suportin la reclamació.

Totes les oficines han de tenir a disposició dels clients els formularis adients per presentar les reclamacions i una bústia per dipositar les reclamacions en format paper.

4.- Forma, contingut, i lloc de presentació de queixes i reclamacions.

Podran presentar-se reclamacions:

- (i) a qualsevol oficina d'atenció al públic, en format paper, i dipositar-les a les bústies esmentades,
- (ii) mitjançant la web de l'entitat a l'apartat de Reclamacions, i
- (iii) mitjançant correu postal a l'adreça del Servei d'Atenció al Client.

Per tant, les reclamacions es podran presentar en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics i hi ha de constar el següent:

- nom, cognoms i domicili de l'interessat, o del seu representant, degudament acreditat;
- motiu de la queixa o reclamació, i documentació o proves que estimin adequades per fonamentar-la;
- oficina, servei o departament on s'hagin produït els fets motiu de la queixa o reclamació; i
- lloc, data i signatura.

5.- Admissió a tràmit i terminis.

L'entitat ha d'acusar recepció de la queixa o reclamació i deixar constància de la data, a efectes del còmput del termini d'un mes per a la seva resolució.

Si la identitat del reclamant no es trobés suficientment acreditada o si els fets no es poguessin establir amb claredat, es requerirà al signant per completar la documentació en el termini de 10 dies naturals.

El termini esmerçat pel reclamant en l'aportació de les mancances esmentades no s'ha d'incloure en el còmput del termini d'un mes previst per a la resolució.

Només pot rebutjar-se l'admissió a tràmit de la queixa o reclamació en els següents casos:

- quan manquin dades essencials per a la tramitació, que no es puguin esmenar;
- quan es pretengui tramitar com a queixa o reclamació, recursos o accions diferents quin coneixement sigui competència d'òrgans administratius, arbitral o judicials, o quan la queixa o reclamació es trobi pendent de resolució o en litigi, o quan l'assumpte hagi estat ja resolt en altres instàncies;
- 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; i/o
- 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 s'ha de comunicar 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.

Si, en base a la queixa o reclamació, l'entitat rectifica la seva situació amb el reclamant a satisfacció d'aquest, ha de justificar-ho documentalment, excepte que existeixi desistiment exprés del reclamant. En ambdós casos, el Servei d'Atenció al Client ha de procedir a l'arxiu de la queixa o reclamació sense més tràmit, i sense perjudici del què disposa el segon paràgraf de l'apartat 6 següent.

Els reclamants poden desistir en qualsevol moment. El seu desistiment comporta l'arxiu de la queixa o reclamació, però el Servei d'Atenció al Client pot acordar-ne la continuació en el marc de la seva funció de promoure el compliment de la normativa de transparència i protecció de la clientela i de les bones pràctiques bancàries.

Les decisions amb que finalitzin els procediments de tramitació de queixes i reclamacions han de mencionar expressament la facultat del reclamant per, en cas de disconformitat, acudir a l'AFA, quan sigui procedent, d'acord amb els procediments que l'AFA estableix en l'apartat de Reclamacions de la seva pàgina web www.afa.ad.

6.- Seguiment intern de la gestió de queixes i reclamacions i registre.

Les entitats han d'analitzar de forma continuada les dades sobre la gestió de queixes i reclamacions amb l'objectiu d'identificar i abordar els problemes recurrents o sistemàtics i els possibles riscos jurídics i operacionals.

Així mateix, han de mantenir 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.

7.- Informació sol·licitada per l'AFA en el marc d'una queixa o reclamació tramitada per aquesta Autoritat.

El Servei d'Atenció al Client ha de donar contesta a tots els requeriments d'informació i/o documentació que sol·liciti l'AFA en el marc de les reclamacions que tramiti aquesta Autoritat i, al seu torn, ha de requerir als diferents serveis i departaments del l'entitat la informació o documentació que escaigui, tot el qual ha de ser posat a disposició de l'AFA en els terminis que hagi requerit en la seva sol·licitud d'informació i/o documentació.

També ha d'informar immediatament l'AFA de qualsevol transacció o acord assolit per l'entitat amb els clients que hagin presentat la seva reclamació a l'AFA.

Aquest Comunicat tècnic entrarà en vigor als tres mesos a comptar de la seva data d'emissió.

Andorra la Vella, 3 de maig del 2024