

CAJA LABORAL POPULARREN BEZEROAREN ARRETA ZERBITZUAREN INTERES-GATAZKEN ESKULIBURUA

CAJA LABORAL POPULAR S. COOP. de CRÉDITOREN BEZEROAREN ARRETA ZERBITZUAREN (aurrerantzean BAZ) Interes Gatazkak Kudeatzeko Politikaren helburua da finantza-zerbitzuen bezeroek eta erabiltzaileek BAZen aurrean aurkezten dituzten erreklamazioen izapidetzean edo ebazpenean euren interesak kaltetu ditzakeen interes-gatazka bat sortzen duten edo sor dezaketen zirkunstantziak identifikatzea, baita horiek prebenitu eta kudeatzeko neurri egokiak ezartzea ere, BAZen diharduten pertsonak autonomiaz eta inpartzialtasunez jardun dezaten ziurtatzeko, eta, ondorioz, BAZi ebaztea dagozkion kexen eta erreklamazioen tratamendu egokia bermatzeko.

Politika hori ECO/734/2004 Aginduaren (martxoaren 11, Finantza Erakundeetako Bezeroari Arreta egiteko Sailei eta Zerbitzuei eta Bezeroaren Defentsariari buruzkoa) 6. artikuluan jasotakoaren arabera ezarri da. Artikulu horrek adierazten duenez, erakundeek beharrezko neurriak hartu behar dituzte bezeroarentzako arreta-zerbitzua erakundeko gainerako zerbitzu komertzial eta operatiboetatik bereizteko. Zerbitzuak erabaki autonomoak hartzea da helburua, eta horrela, interes-gatazkak saihestea.

1. ARTIKULUA. Interes-gatazka.

Interes-gatazka sortzen da, baldin eta BAZek dagozkion kexa eta erreklamazioak izapidetzean BAZen interesa bat ez badator erreklamazioa izapidetu eta ebazten duen pertsonaren interes pertsonalarekin.

2. ARTIKULUA. Aurreko artikulua onduko ondorioetarako, honako kasu hauetan ulertuko da kexa edo erreklamazioa aztertzeke BAZen izendatutako pertsonaren interes pertsonala edo interes-gatazka dagoela:

- a) Kexak edo erreklamazioak zuzenean eragiten badio.
- b) Prozeduran parte hartzen duen edozein interesdunekin, interesdun erakunde edo sozietateetako administrariarekin, eta aholkulari, legezko ordezkari edo mandatariekin odol-ahaidetasun edo ezkontza-ahaidetasuneko bigarren mailarainoko ahaidetasuna badu, edo haien bulego profesional bera badu edo haien bazkidea bada aholkularitzan, ordezkarietan edo mandatuan.

c) Azken bi urteetan merkataritzako, laneko, zerbitzuak emateko, enpresa-mailako edo antzeko harremanak izan baditu kexak edo erreklamazioak eragindako pertsonekin, harreman horiek zuzenean edo pertsona horiekin lotutako alderdien bidez izan badira ere.

d) Gaian zuzeneko interesa duen pertsona natural edo juridikoaren zerbitzu-harremanik badu, edo azken bi urteetan edozein motatako zerbitzu profesionalak eman badizkio, edozein egoeratan edo lekutan.

e) Kexa edo erreklamazioa sortu duen eragiketaren formalizazioan parte-hartze zuzena izan badu.

f) Erreklamazioa edo kexa erlazionatuta badago Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuko pertsonak kexaren edo erreklamazioaren hartu-agiriaren dataren aurreko bi urteetan zerbitzu profesionalak emandako kutzako sail edo bulego batekin.

g) Organo judicial, administratibo edo arbitralek ebatzi beharreko gatazkaren bat badago BAZen kexa edo erreklamazioa izapidetzeko ardura duen pertsonaren eta interesdunaren artean.

3. ARTIKULUA. Nola jardun interes-gatazkarik badao:

Erreklamazio edo kexak izapidetzean espedientea izapidetzen duen pertsonak interes pertsonalik badu eta horrek kexa edo erreklamazioaren izapidean edo ebazpenean eragina izan dezakeen interes-gatazkarik sortzen badu edo sor badezake, pertsona horrek uko egin beharko dio kexa edo erreklamazio horren izapideari. Orduan, Zerbitzuko beste pertsona bati esleituko zaio kexa edo erreklamazioa, baldin eta interes-gatazkarik ez badao.

Zerbitzuko pertsona guztiekin interes-gatazkarik egongo balitz, ohore komertzial edo profesionala duen eta Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren funtzioak bere gain hartzeko beharrezko ezagutza eta esperientzia dituen pertsona baten aurrean izapidetuko litzateke erreklamazioa. Pertsona horrek egokitzat jotzen duen erabakia har dezake, autonomiaz eta independentziaz, eta Erakundeak erabaki hori onartu beharko du, BAZek berak emango balu bezala.

Kexa edo erreklamazio bat jasotzean BAZeko pertsona guztiekin interes-gatazka dagoela hautematean, Kontseilu Errektoreak ad hoc izendatuko du, kasu zehatz bakoitzerako, aipatutako baldintzak biltzen dituen pertsona.

4. ARTIKULUA. Zuhurtzia eta inpartzialtasun-betebeharra.

BAZeko pertsonak inpartzialtasunez jorratu eta aztertu behar dituzte helarazten zaizkien erreklamazioak. Erreklamazio edo kexaren batek 2. artikuluan aipatutako kasuren bat betetzen duela uste badute, ez dute kudeatuko.

BAZeko pertsonaren bat aipatutako egoera batean badago, BAZeko titularrak espedientean ez esku hartzeko agindu diezaioke.

5. ARTIKULUA. BAZi erreklamazio eta kexak edo eskatzen duen informazioa helarazteko epeak.

BAZi erreklamazioak edo beste unitate batzuei eskatzen dien informazioa helarazteko epeei dagokienez, jarraian ezarritakoa beteko da, kexa eta erreklamazioak behar bezala iristen zaizkiola eta ezarritako epeetan izapidetzen dituela bermatzeko.

A- KEXAK/ERREKLAMAZIOAK BULEGOETAN JASOTZEA.

A.1- Bezeroak kexa/erreklamazio bat aurkeztu nahi badu.

Horretarako inprimakia hemen dago:

INTRANET/ LANA/ INPRIMAKIAK TXANTILIOIAK/ ZERBITZUAK/
BEZEROARENTZAKO ARRETA/ BARNE ERREKLAMAZIOA

Erreklamatzailleak bete behar du inprimakia. Bere datu pertsonalak idatzi behar ditu, eta inprimakia sinatu.

Bezeroak aurkeztutako idazkiak ere onartuko dira, betiere, datu pertsonalak eta sinadura badaude.

A.2- Zer egin bulegoan kexa/erreklamazioarekin.

Bulegoan jasotako kexa edo erreklamazio-idazkiak BEREHALA bidaliko dira helbide elektronikoa honetara: servicio.de.atención.al.cliente@laboralkutxa.com:

Jatorrizkoa Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura –LK1 ARRASATE– bidaliko da, artxiba dezan. Jatorrizkoa bidaltzeko epea 3 eguneko izango da gehienez ere.

B- KEXAK/ERREKLAMAZIOAK ZERBITZU ZENTRALETAKO ATAL/DEPARTAMENTUETAN JASOTZEA.

BEREHALA bidaliko dira helbide elektronikoa honetara:
servicio.de.atención.al.cliente@laboralkutxa.com:

Jatorrizkoa Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura –LK1 ARRASATE– bidaliko da, artxiba dezan. Jatorrizkoa bidaltzeko epea 3 eguneko izango da gehienez ere.

C- BAZen JASOTZEA.

Bulegoak edo Zerbitzu Zentraletako atal/departamentuek alde zuzenetik bidalitako mezua jaso ondoren, BAZek sarrera emango dio kexa/erreklamazioari. Ondoren, hartu-agiria bidaliko dio bezeroari. Horrekin batera, esleitutako erreferentzia-zenbakiaren berri eman eta –gure Erregelamenduan adierazten den moduan– aurkeztutako kexa/erreklamazioari erantzuteko epe jakin bat dagoela jakinaraziko dio.

D- FLUXUA BULEGOETAN.

Espedienteari hasiera ematean, informazioa, dokumentuak eta abar eskatzen zaizkie bulegoari fluxu baten bidez.

Fluxu horrek abisu automatiko bat (maila) sortzen du fluxua ixten den arte. Abisua 3 egunero errepikatzen da. Fluxua ixteko, ez da beharrezkoa mezuari erantzutea. Hona hemen eman beharreko pausoak:

EKINET MENUA/ZUHAITZA

BEZEROAK/KONTUAK

KEXA ETA ERREKLAMAZIOEN KUDEAKETA ETA KONTSULTA

ERREKLAMAZIOEN ZERRENDA-BILATU

BPM-BULEGOA ERABAKIAK HARTZEA

IRUZKINAK-Erantzun kexa/erreklamazioari, bulegoaren iritziak adieraziz.

ITXI KUDEAKETA

Aurreko pausoak eman ezean, egin beharreko lan hori gogorarazten duen mezu elektronikoa bat jasoko da 3 egunetan behin.

Kexa/erreklamazioa ebazteko eskatutako dokumentazioa eta iruzkina fluxuan bertan erantsiko dira, edo posta elektronikoz bidaliko zaizkio BAZi.

E- BULEGOEK BAZen KONTSULTAK EGITEA.

Bezero baten kexa/erreklamazio bat zer egoeratan dagoen jakiteko, gomendagarria da BAZen kontsulta egitea, kexa/erreklamazioaren erreferentzia erabiliz. Erreferentzia-zenbakia jakin ezean, bezeroaren NAN-zenbakia erabil daiteke.

F- BAZek BESTE DEPARTAMENTU BATZUEI KONTSULTATZEA.

Kexa/erreklamazio bat ebazteko, beharrezkoa izan daiteke Zerbitzu Zentraletako beste departamentu batek edo Erakundearen sare komertzialetik kanpoko beste esparruren batek ere esku hartzea.

Kontuan izanik bezeroari erantzuteko epea 15 egun baliodunekoa izan daitekeela, 3 egun naturaleko gehieneko epean erantzun behar zaio beste departamentu edo sail bati egindako kontsulta edo eskaerari.

G- KEXA/ERREKLAMAZIOA ESPAINIAKO BANKUAREN EDO BALORE MERKATUAREN BATZORDE NAZIONALAREN AURREAN.

Bezeroak Espainiako Bankuaren edo CNMVaren aurrean aurkeztu nahi badu kexa/erreklamazioa, bulegoak beharrezko inprimakia emango dio. Bezeroak berak helarazi beharko dio Espainiako Bankuari edo CNMVari, bete eta sinatu ostean.

Inprimakiak hemen daude:

INTRANET/ LANA/ INPRIMAKIAK TXANTILLOIAK/ ZERBITZUAK/
BEZEROARENTZAKO ARRETA/ ERREKLAMAZIOA ESPAINIAKO BANKUARI edo
ERREKLAMAZIOA CNMVari.

H- KEXA/ERREKLAMAZIOA BESTE ORGANISMO PUBLIKO BATZUEN AURREAN

Horrelako kasuetan, Erakundea behartuta badago, inprimakia bezeroari eman eta dagokion alea (establezimenduarena) artxibatuko du, kontsumo-ikuskaritzak eska baitezake.

Ale horren eskaneatutako kopia bat BAZi bidaliko zaio posta elektronikoz, horren berri izan dezan.

Beste bi aleak (interesdunarena eta Administrazioarena) bezeroari eman behar zaizkio. Hark helarazi behar dio eskumeneko kontsumo-organoari dagokion kopia.

Arrasate, 2019ko ekainaren 30a