

CAJA LABORAL POPULAR S.COOP DE CRÉDITOKO ETA BERE TALDE EKONOMIKOKO ENTITATEETAKO BEZEROAK BABESTEKO ARAUDIA

I. ATALA. BEZEROAREN ARRETARAKO ZERBITZUA

1. artikulua. Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren xedea

Caja Laboral Popular Coop. de Créditoak bezeroaren arretarako zerbitzu berezia izango du, eskaintzen dituen finantza-zerbitzuetako bezeroek edo erabiltzaileek aurkeztutako kexak eta erreklamazioak jaso eta konpontzeko xedearekin.

Kexatzat hartuko dira atzerapenak, arretarik ezak edo Entitatearen funtzionamenduan antzemandako bestelako jokabide eskasak direla eta finantza-zerbitzuetako erabiltzaileek aurkeztutako ohartarazpenak.

Erreklamaziotzat hartuko dira, berriz, finantza-zerbitzuetako erabiltzaileek interes edo eskubide aldetik ordaina jasotzeko asmoarekin aurkeztutakoak, hau da, Entitatearen ekintza edo ez-egite zehatzei buruzkoak, erabiltzaileak bere interesak edo eskubideak kaltetu direla baderitzo eta Entitateak gardentasunaren eta bezeroaren babesaren inguruko araudia edo jardunbide eta finantza-erabilera onei dagokiena ustez bete ez izanaren ondorio direnean.

2. artikulua. Eragindako entitateak

Bezeroaren arretarako zerbitzu honek (aurrerantzean BAZ) Caja Laboral Coop. de Créditoaren ekonomi taldearen (aurrerantzean Entitatea) kide diren eta finantza-entitateen bezeroaren arretarako sail eta zerbitzuei eta bezeroaren defendatzaileari buruzko martxoaren 11ko ECO/734/2004 Aginduari lotuta dauden finantza-erakundeek eskaintzen dituzten finantza-zerbitzuetako bezeroek edo erabiltzaileek aurkez ditzaketan kexak eta erreklamazioak jaso eta konponduko ditu.

3. artikulua. Baliabideez hornitzea eta erabakiak hartzeko autonomia

BAZ bere eginkizunak betetzeko egokiak diren baliabideez hornituko da: langileak, materiala, baliabide teknikoak eta antolamendukoak.

BAZ eta erakundearen gainontzeko zerbitzu komertzialak edo operatiboak bereizteko beharrezkoak diren neurriak hartuko dira. Horrela, zerbitzuak bere erabakiak autonomiaz hartzea bermatuko da eta, era berean, interes-gatazkek saihestuko dira.

4. artikulua. Eskatutako informazioak emateko betebeharra

Entitateko sail, zerbitzu eta sukurtsal guztiak BAZek euren egitekoei buruz eska diezaiekeen informazio guztia ematera behartuta daude.

Ebazpenarekin ados ez badago edo ebazpenik ez bada, Entitatearen finantza-zerbitzuen bezero edo erabiltzaileak dagokion erakunde ikuskatzailearen (Espainiako Bankua, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionala eta Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusia) Erreklamazio Zerbitzuetara jotzeko eskubidea izango du, betiere, kexa edo erreklamazioa aurkeztu zuenetik Araudi honen 15. artikuluan zehazten den epea igaro dela egiaztatu ondoren.

Kexa edo erreklamazioa Entitatearen BAZen, jendearentzat zabalik den edozein sukurtsaletan edo propio abian jarritako helbide elektronikoan (2. eranskina) sartzen denean emango zaio hasiera espedientea ebazteko epeari.

II. ATALA. ZERBITZUAREN TITULARRA

5. artikulua. Izendapena

Entitatearen Kontseilu Errektoreak izendatuko du BAZen titularra, aldi mugagaberako. Zintzotasun komertzialeko eta profesionaleko pertsona izango da, eta bere egitekoak aurrera eramateko ezagutza eta esperientzia egokia izango ditu, legeak horri buruz finkatzen dituen eskakizunen arabera.

BAZen titularraren izendapena, bere jarduera dela eta, Espainiako Bankuari eta gainontzeko ikuskatzaileei jakinaraziko zaie.

6. artikulua. Bateriaezintasunerako, hautaezintasunerako eta kargutik kentzeko arrazoiak

BAZen titularra izatea bateraezina izango da Entitatearen ekonomi taldetik kanpoko beste erakunderen batean antzerako zeregina betetzearekin.

Ezingo da BAZeko titulartzat hautatu aurreko artikuluan aipatutako zintzotasunari, ezagutzari eta esperientziari buruzko betekizunak betetzen ez dituenak.

Zerbitzuaren titularra kargutik kenduko da honako arrazoi hauetatik edozein emanez gero:

- a) Entitatearen Kontseilu Errektoreak erabakitzen badu, kargugabetzeko arrazoi objektiboak eta larriak medio.
- b) Bateriaezintasunari edo hautaezintasunari lotutako arrazoiren bat badago.
- c) Titularrak uko egiten badio.

Horietako edozein kasutan, Kontseilu Errektoreak, bakantea sortu zen egunaren ondorengo hogeita hamar eguneko epearen barruan, zerbitzuaren titular berria hautatuko du.

7. artikulua. Informatzeko betebeharrak

Entitateak, finantza-zerbitzuen bezeroen edo erabiltzaileen esku jarria du honako informazio hau, jendearentzat zabalik dauden sukurtsal guztietan eta baita webgunean ere:

- a) BAZ abian dela, eta horren posta-helbidea eta helbide elektronikoa.
- b) Entitateak nahitaez jaso eta konpondu behar dituela Araudi honen 15. artikulua aipatzen dituen epeen barruan bezeroek aurkeztutako kexa eta erreklamazioak, horiek aurkezten direnetik zenbatzen hasita.
- c) Espainiako Bankuaren, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalaren eta Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiaren Erreklamazio Zerbitzuen berri eman behar du, horien posta-helbidea adierazi, eta horien aurrean kexak eta erreklamazioak aurkeztu aurretik BAZen bidea bukaeraraino eraman beharra azaldu.

- d) Bezeroak eskubidea duela Espainiako Bankuaren, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalaren eta Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiaren Erreklamazio Zerbitzuetara jotzeko ebazpenarekin ados ez badago edo ebazpenik ez bada, betiere, kexa edo erreklamazioa aurkeztu zenetik BAZen ebazteko epea igaro dela egiaztatu ondoren.
- e) Honako araudi honen berri.
- f) Gardentasunari eta finantza-zerbitzuetako bezeroen babesari buruzko araudiaren aipamenak.

III. ATALA. KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK AURKEZTU, IZAPIDETU ETA EBAZTEKO PROZEDURA

8. artikulua. Prozedurari ekiteko arrazoia

Zabarkeriaz, desegoki edo zuzenbideak agintzen duenaren kontra tratatu dituztela uste duten Entitatearen finantza-zerbitzuetako bezero edo erabiltzaileek eta baita kexa nahiz erreklamazioa jaso duen sukurtsalak edo zerbitzuak behar bezala ez diela erantzun pentsatzen dutenek ere ebazpena eska diezaiokete BAZi.

Kexa edo erreklamazioaren xede den bulegoak edo zerbitzuak erabilitako denbora BAZek araudi honen 15. artikuluan ezarritakoaren arabera ebazpena emateko duen gehieneko epearen barruan sartzen da.

Aurreko paragrafoko artikuluan adierazitako epeak bete ondoren bere kasua ez bada ebatzi edo erreklamazio edo kexari emandako azken erabakiarekin ados ez badago, erakunde ikuskatzailearen (Espainiako Bankua, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionala eta Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusia) Erreklamazio Zerbitzuetara jo ahal izango du.

9. artikulua. Kexa edo erreklamazioaren euskarria

Kexa edo erreklamazioa BAZi aurkezteko euskarria papera izango da, eta nork bere izenean edo ordezkari bidez egin dezake.

Era berean, bitarteko informatiko, elektroniko nahiz telematikoak ere erabil daitezke, betiere agiriak irakurri, inprimatu eta gordetzeko aukera ematen badute, eta horien

erabilerak abenduaren 19ko 59/2003 Legean, sinadura elektronikoari buruzkoan, aurreikusten direnak betetzen baditu.

10. artikulua. Prozedurari ekitea

Prozedurari ekiteko, finantza-zerbitzuaren bezero edo erabiltzaileak agiri bat aurkeztu beharko du honako datu hauekin:

- a) Interesdunaren izena, abizenak eta helbidea, edo bestela, kasuan kasuko ordezkariarenak, behar bezala egiaztatuta; Pertsona fisikoa izanez gero NAN zenbakia adierazi behar da, eta pertsona juridikoen kasuan erregistro publikoari buruzko datuak.
- b) Kexa edo erreklamazioaren zergatia. Erantzuna behar duten galderak argi eta garbi zehaztu behar dira.
- c) Kexa edo erreklamazioaren xede diren gertaerak zein bulego, sail edo zerbitzutan gertatu diren.
- d) d) Erreklamazioa egiten duenak ez dakiela kexaren edo erreklamazioaren gaia prozedura administratibo, arbitral edo judizial bidez bideratzen ari denik.
- e) Tokia, data eta sinadura.

Erreklamazioaileak, aurreko dokumentuarekin batera, kexaren edo erreklamazioaren oinarri diren eta eskura dituen dokumentu bidezko frogak ere aurkeztu beharko ditu.

Kexa eta erreklamazioak Bezeroaren Arretarako Zerbitzuan, Entitateak jendea hartzeko duen edozein sukurtsaletan aurkeztu ahaliko dira, bai eta entitateak horretarako gaitutako helbide elektronikoan ere (2. eranskina).

11. artikulua. Hartu-agiria

Kexa edo erreklamazioaren bat jasotzean, idatzizko hartu-agiria emango da. Bertan, Entitatean noiz aurkeztu den jasoko da, bai BAZen, jendea hartzeko duen edozein bulegotan edota horretarako gaitutako helbide elektronikoan (2. eranskina), espedientea ebazteko epearen zenbaketa hasteko.

12. artikulua. Akatsak zuzentzea.

Erreklamatzaillearen dokumentazioa ikusitakoan erabakitzen bada haren nortasuna ez dagoela behar bezala egiaztatuta, edo kexaren nahiz erreklamazioaren gertaerak ez daudela argi eta garbi zehaztuta, sinatzailearengana joko da, eta adieraziko zaio hamar egun natural dituela bidalitako dokumentazioa osatzeko, eta bestela, kexa edo erreklamazioa artxibatu egingo dela besterik gabe.

Erreklamatzailleak aurreko paragrafoan aipatutako akatsak konpontzen ematen duen denbora ez da kontatuko erabaki bat emateko dagoen epearen barruan.

Interesdunak beharrezko dokumentuak epearen barruan ez aurkezteagatik erreklamazioa edo kexa artxibatzen bada ere, aurrerago horiek aurkeztean espediente berri bat ireki daiteke, hasierakoa itxi arren ez baitzaio argudiatutako eskubideari uko egiten.

13. artikulua. Eskaerak atzera botatzea

Aurkezten diren kexa eta erreklamazioak ondorengo kasu hauetan bakarrik gera daitezke izapidetzeko onartu gabe:

- a) Izapidetzea egiteko funtsezkoak eta konponezinak diren datuak adierazten ez direnean, kexa edo erreklamazioaren arrazoia zehazten ez den kasuak barne.
- b) Errekurtsoak eta egintzak kexa edo erreklamazio moduan izapidetu nahi direnean, eta horietan aditzea administrazio-, arbitraje- edo epaiketa-organoei dagokienean, edo kexa nahiz erreklamazio hori ebazpenaren edo auzibidearen zain dagoenean edo jada instantzia haietan ebazpena jaso duenean.
- c) Kexaren edo erreklamazioaren gertaerak, arrazoiak eta eskaera eragiketa zehatzei buruzkoak ez direnean, edo martxoaren 11ko ECO/734/2004 Aginduaren 2. artikuluko 2. atalean ezarritako baldintzak betetzen ez dituztenean.
- d) Lehendik ebatzita dauden beste kexa edo erreklamazio batzuk errepikatzen dituzten kexa edo erreklamazioak formulatzen direnean, bezero berak gertaera berdinei lotuta aurkeztuak.
- e) Bezeroak kexa edo erreklamazioa eragin zuten gertaeren berri izan zuen egunetik sei urte baino gehiago igaro badira

Adierazi diren arrazoietakoren batengatik kexa edo erreklamazioa onartzen ez bada, interesdunari jakinaraziko zaio erabaki arrazoitu baten bitartez, bere alegazioak aurkezteko hamar egun naturaleko epea emanaz. Interesdunaren erantzuna jaso ostean ez onartzeko arrazoiak bere horretan jarraitzen badute, azken erabakia jakinaraziko zaio.

14. artikulua. Argibideak

BAZek erabakia hartzeko beharrezko datuak, argibideak, txostenak edo frogak eskatu ahal izango dizkie bai erreklamatzailerari baita entitateko sail nahiz zerbitzuei ere.

15. artikulua. Ebazpena emateko epeak.

BAZek erreklamazioak ebazteko epeak honako hauek izango dira, erreklamazio mota eta erreklamatzaileraren izaera kontuan izanik:

1. Erabiltzaileek (kontsumitzaileak eta ez-kontsumitzaileak) ordainketa-zerbitzuei eta finantza-alorreko beste premiazko neurri batzuei buruzko azaroaren 23ko 19/2018 Errege Lege-dekretuari lotutako gaiei buruz egindako erreklamazioak; ebazteko epea erreklamazioa jaso den egunetik zenbatzen hasi eta hamabost egun baliodunekoa izango da.
Aurrekoa hala izanik ere, ordainketa-zerbitzuei buruzko Errege Lege-dekretuaren 69. artikulua 2. idatz-zatian aurreikusitako salbuespena kontuan izango da, bertan ezartzen duenez “salbuespenezko egoeretan, ezin bada erantzun bat eman hamabost egun balioduneko epearen barruan ordainketa-zerbitzuen hornitzailearen borondatearekin zerikusirik ez duten arrazoiengatik, hark behin-behineko erantzun bat bidali beharko du, bertan argi eta garbi adieraziz erreklamazioaren erantzunean izandako atzerapenaren arrazoiak, eta ordainketa-zerbitzuen erabiltzaileak behin betiko erantzuna zein epetan jasoko duen zehaztuz. Edozein kasutan, behin betiko erantzuna jasotzeko epea ez da hilabetetik gorakoa izango”.
2. Kontsumitzaileek beste gai batzuei buruz egindako erreklamazioak: epea hilabetekoa izango da, erreklamazioa jaso denetik aurrera kontatzen hasita.
3. Ez-kontsumitzaileek beste gai batzuei buruz egindako erreklamazioak: epea bi hilabetekoa izango da, erreklamazioa jaso denetik aurrera kontatzen hasita.

16. artikulua. Amore emateak eta atzera egiteak

Kexa edo erreklamazioa ikusita Entitateak erreklamatzailerarekin egoera konpontzen badu, dagokionari jakinarazi beharko dio eta agiri bidez justifikatu, baldin eta interesdunak espresuki atzera egiten ez badu.

Interesdunak kexan edo erreklamazioan atzera egiten badu, prozedura bertan behera geratuko da interesdunarekiko harremanei dagokienez.

17. artikulua. Amaiera eta jakinarazpena

Espedienteak ebazpen bitartez amaitu beharko du araudi honen 15. artikuluan kasuen arabera bilduta dagoen gehieneko epearen barruan, betiere kexa edo erreklamazioa aurkeztu zen datatik aurrera zenbatzen hasita. Dagokion epearen barruan ez bada ebazpenik ematen, erreklamatzailerak eskubidea izango du Espainiako Bankuaren, Balore Merkatuko Batzorde Nazionalaren edo Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiaren Erreklamazio Zerbitzuetara jotzeko, kasuak kasu.

Ebazpena arrazoitua izango da, bezeroaren aldeko eskubide ekonomikoak onartu ahal izango ditu eta kexa edo erreklamazio bakoitzean planteatutako eskaerari buruzko ondorio argiak bilduko ditu, kontratuko klausuletan, aplika daitezkeen gardentasunari eta bezeroen babesari buruzko arauetan eta baita jardunbide eta finantza-erabilera egokietan oinarrituz.

Erabakia antzeko administrazio-espeditetan adierazitako irizpideetatik urruntzen bada, hori justifikatzen duten arrazoiak eman beharko dira.

Gainera, erabakian espresuki aipatuko da erreklamatzailerak, erantzunarekin ados ez badago, eskubidea duela dagokion erakunde ikuskatzailearen (Espainiako Bankua, Balore Merkatuko Batzorde Nazionala eta Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusia) Erreklamazio Zerbitzura jotzeko. Era berean, erreklamazioa kontsumitzaile batek jarri badu, ebazpenean adierazi beharko da erreklamazioa erakundearen edo BAZen jarri eta urtebetetik gora igaro ondoren ezin izango duela aurkeztu eskumena duten erreklamazio-zerbitzuetan, edo bestela, edozein kasutan ez dela onartuko.

Erabakia hartu eta hamar egun naturalen barruan jakinaraziko zaie erantzuna interesdunei, idatziz edo legeak aurreikusten dituen gainerako bitartekoren bidez.

BAZek emandako ebazpena loteslea izango da erakundearentzat baina ez ordea erreklamatzailerarentzat, eta hark ebazpena onartuko balu, ondorengo eskubide edo instantzia bakar bati ere ez dio uko egin behar izango bere interesak defendatzeko.

IV. ATALA. URTEKO TXOSTENA

18. artikulua. Edukia

Urte bakoitzaren lehen hiruhilekoaren barruan, BAZek aurreko ekitaldian egindako lanaren txostena aurkeztuko dio Entitateko Kontseilu Errektoreari. Gutxienez, honako eduki hau izan beharko du txostenak:

- a) Erantzundako kexen eta erreklamazioen laburpen estatistikoa: zenbatekoa, izapidetzeko onartuak, onartu ez diren arrazoiak, kexetan eta erreklamazioetan planteatutako arrazoiak eta gaiak, eta eraginpean hartutako zenbatekoak eta txostenak.
- b) Hartutako erabakien laburpena, erreklamatzaillearen aldekoak izan diren ala ez azalduz.
- c) Erabakietan bildutako irizpide orokorrak.
- d) Bere esperientziaren ondorioz egin ditzakeen gomendioak edo iradokizunak, bere jarduna informatzen duten xedeak hobeto lortu ahal izateko.

Urteko txosten honen laburpen bat entitatearen urteko memorian sartuko da.

AZKEN XEDAPENAK

19. artikulua. Onartzea eta egiaztatzea

Entitatearen Kontseilu Errektoreak Araudi hau eta bere aldaketak onartuko ditu, Espainiako Bankuak, entitatearen ikuskatzaile den heinean, egiten duen egiaztapenaren mende jartzeko aurretiazko urrats gisa.

1. ERANSKINA

**ARAUDIARI ETA BEZEROAREN ARRETARAKO ZERBITZUARI
ATXIKITAKO ENTITATEAK.**

CAJA LABORAL PENSIONES SA, G.F.P.

CAJA LABORAL GESTION SGIIC S.A.

2. ERANSKINA

Posta elektronikoko helbidea: **Servicio.de.Atencion.al.Cliente@laboralkutxa.com**