

**LAN KIDE AURREZKIA, KREDITU KOOPERATIBAKO ETA BERE TALDE
EKONOMIKOKO ENTITATEETAKO
BEZEROEN BABESERAKO ARAUDIA**

I. ATALA. BEZEROAREN ARRETARAKO ZERBITZUA

1. artikulua. Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren helburua

Lan Kide Aurrezkie Kreditu Kooperatibak bezeroari arreta eskaintzeko zerbitzu berezia izango du, haiek aurkezten dituzten kexa eta erreklamazioak artatu eta konpontzeko.

2. artikulua. Tarteko entitateak

Bezeroaren arretarako zerbitzu honek Lan Kide Aurrezkie Kreditu Kooperatiba (aurrerantzean, entitatea) ekonomi taldeko kide diren entitateetako bezeroek aurkezten dituzten kexa eta erreklamazioei ere erantzungo die, finantza-entitateetako bezeroen arretarako eta bezeroen defentsarako zerbitzuei eta departamentuei buruzko martxoaren 11ko ECO/734/2004 aginduaren barruan sartzen badira.

3. artikulua. Baliabideak eta erabakien autonomia

Bat. Bezeroen arretarako zerbitzuak eskura izan beharko ditu bere zereginak betetzeko behar dituen baliabide guztiak (langileak, materialak, baliabide teknikoak, antolamenduzkoak...).

Bi. Beharrezko neurriak hartuko dira, bezeroaren arretarako zerbitzua erakundeko gainerako zerbitzu komertzial eta operatiboetatik bereizteko. Zerbitzuak erabaki autonomoak hartzea da helburua, eta horrela, interes-gatazkak saihestea.

4. artikulua. Eskatutako informazioa emateko betebeharra

Entitateko departamentu, zerbitzu eta sukurtsal guztiak behartuta daude bezeroaren arretarako zerbitzuari bere zereginak betetzeko behar duen informazioa ematera.

Bezeroek Finantza Zerbitzuen Bezeroen Babeserako Komisarioarengana jotzeko eskubidea dute, hartutako erabakiarekin ados ez badaude edo erabakirik hartzen ez bada. Azken kasu horretan, kexa edo erreklamazioa aurkeztu zutenetik bi hilabete igaro direla kreditatu beharko dute.

II. ATALA. ZERBITZUAREN TITULARRA

5. artikulua. Izendapena

Entitatearen Kontseilu Errektoreak izendatuko du bezeroaren arretarako zerbitzuaren titularra. Kargu horrek iraupen mugagabea izango du. Izendatuak, zintzotasun komertzialaz eta profesionalaz gain, dagozkion zereginak legeak zentzu horretan ezartzen duenaren arabera betetzeko moduko ezagupenak eta eskarmentua izan beharko ditu.

6. artikulua. Bateriaezintasunak eta ezin aukeratzeko eta kargua uzteko arrazoiak

Bat. Bezeroaren arretarako zerbitzuko titularrak ezin izango du zeregin hori bete, baldin eta entitatearen ekonomi taldetik kanpoko beste entitatearen batean antzerako funtzioaren bat betetzen badu.

Bi. Ezin izango dute zerbitzuaren titular hautatu, aurreko artikuluan zehazten diren zintzotasun-, ezagupen- eta eskarmentu-baldintzak betetzen ez dituenik.

Hiru. Ondorengo suposamendu hauetan, zerbitzuaren titularrak utzi egin beharko du kargua:

- a) Entitateko Kontseilu Errektoreak erabakitzen badu
- b) Bateriaezintasunen bat edo ezin aukeratzeko arrazoiren bat badago
- c) Titularrak uko egiten badio

Horietako edozein kasutan, Kontseilu Errektoreak zerbitzuaren titular berria hautatuko du berehala.

III. ATALA. KEXAK ETA ERREKLAMAZIOAK AURKEZTU, TRAMITATU ETA KONPONTZEKO PROZEDURA

7. artikulua. Kexa nahiz erreklamazioa egiteko arrazoiak

Zabarkeriaz, desegoki edo zuzenbideak agintzen duenaren kontra tratatu dituztela uste duten bezeroek jo dezakete bezeroaren arretarako zerbitzura, baina baita kexa nahiz erreklamazioa jaso duen sukurtsalak edo zerbitzuak behar bezala ez diela erantzun pentsatzen dutenek ere.

8. artikulua. Kexa edo erreklamazioaren euskarria

Kexa edo erreklamazioa bezeroaren arretarako zerbitzuari aurkezteko euskarria papera izango da, eta nor bere izenean edo ordezkari bidez egin dezake.

Dena den, bitarteko informatiko, elektroniko nahiz telematikoak ere erabil daitezke, betiere agiriak irakurri, inprimatu eta gordetzeko aukera ematen badute, eta horien erabilerak sinadura elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 legean aurreikusten direnak betetzen baditu.

9. artikulua. Prozedurari nola ekin

Prozedura irekitzeko, bezeroak agiri bat aurkeztu beharko du ondorengo datu hauekin:

- a) Interesdunaren izena, abizenak eta helbidea, edo bestela, kasuan kasuko ordezkariarenak –behar bezala egiaztatuta–. Pertsona fisikoa izanez gero, NAN zenbakia ere agertu beharko da, eta pertsona juridikoa izanez gero, erregistro publikoari buruzko datuak.
- b) Kexa edo erreklamazioaren zergatia. Erantzuna behar duten galderak argi eta garbi zehaztu.
- c) Kexa edo erreklamazioaren helburu den gertaera zein sukurtsal, departamentu edo zerbitzutan jazo zen.
- d) Erreklamazioa egiten duenak ez dakiela kexaren edo erreklamazioaren gaia prozedura administratibo, arbitral edo judizial bidez bideratzen ari denik.
- e) Tokia, eguna eta sinadura.

Erreklamazio-egileak, agiri horrekin batera, kexaren edo erreklamazioaren inguruko dokumentu bidezko frogak ere aurkeztu beharko ditu.

Kexak eta erreklamazioak Bezeroaren Arretarako Zerbitzura bideratu behar dira, entitatearen jendaurreko edozein sukurtsalen bidez edo posta elektronikoaren helbide honen bitartez: Servicio.de.Atencion.al.Cliente@cajalaboral.es.

10. artikulua. Hartu-agiria

Kexa edo erreklamazioen bat jasotzean, idatzizko hartu-agiria emango da. Bertan, noiz aurkeztu den jasoko da, erantzuteko legeak ezartzen duen bi hilabeteko gehienezko epea noiz hasten den jakiteko.

11. artikulua. Akatsak zuzentzea

Erreklamazio-egilearen agiriak 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 esango zaio hamar egun natural dituela behar diren datuak helarazteko, eta bestela, kexa edo erreklamazioa artxibatu egingo dela besterik gabe.

Erreklamatzailerak aurreko paragrafoko akatsak konpontzen ematen duen denbora ez da kontatuko erantzuteko dagoen bi hilabeteko gehienezko epearen barruan.

12. artikulua. Eskerak atzera botatzea

Aurkezten diren kexa eta erreklamazioak ondorengo kasu hauetan bakarrik bota ahal izango dira atzera:

- a) Tramitea irekitzeko funtsezko datuak falta direnean, eta kexaren edo erreklamazioaren arrazoia agertzen ez denean.
- b) Organo administratibo, arbitral edo judizialen eskuduntzakoak diren errekurso edo ekintzak kexa edo erreklamazio gisa tramitatu nahi direnean, edo kexaren nahiz erreklamazioaren gaia ebazteke edota auzipean dagoenean, edo dagoeneko instantzia haietan ebatzita dagoenean.
- 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) Bezeroak helarazten duen kexa edo erreklamazioa berak gertaera beraren inguruan aurretik aurkeztutakoa bada eta ebatzita badago.

- e) Bezeroak kexa edo erreklamazioa eragin duen gertaeraren berri izan zuenetik bi urte baino gehiago iragan badira.

Adierazi diren arrazoietakoren bategatik kexa edo erreklamazioa onartzen ez bada, interesdunari arrazoiaren berri emango zaio. Horrek hamar egun natural izango ditu alegazioak aurkezteko. Interesdunaren erantzuna jaso ostean ez onartzeko arrazoiek bere horretan jarraitzen badute, azken erabakia jakinaraziko zaio.

13. artikulua. Argibideak

Bezeroaren arretarako zerbitzuak erabakia hartzeko beharrezko datuak, argibideak, txostenak edo frogak eskatu ahal izango dizkie bai erreklamatzailerari bai entitateko departamentu nahiz zerbitzuei.

14. artikulua. Amore ematea eta atzera egitea

Bat. 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.

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

15. artikulua. Amaiera eta jakinarazpena

Bat. Ezarrita dagoen bi hilabeteko epearen barruan amaituko da espedienteak. Kexan edo erreklamazioan agertzen den eskaerak arrazoitutako erabaki argia jasoko du, betiere kontratuklausuletan, gardentasunaren eta bezeroen babesaren inguruko arauetan, jardunbide egokietan eta finantza-erabileretan oinarrituta.

Erabakia ez badator bat antzeko administrazio-espedienteetan agertzen diren irizpideekin, arrazoiak eman beharko dira.

Gainera, erabakia igortzen denean, erreklamatzailerari gogoraraziko zaio, erantzunarekin ados ez badago eskubidea duela dagokion Finantza Zerbitzuetako Bezeroen Defentsarako Komisarioarengana jotzeko.

Bi. Erabakia hartu eta hamar egun naturalen barruan jakinaraziko zaio erantzuna interesdunari, idatziz edo legeak aurreikusten dituen gainerako bitartekoren bidez.

IV. ATALA. URTEKO TXOSTENA

16. artikulua. Edukia

Urtearen lehen hiruhilekoan, bezeroaren arretarako zerbitzuak urtealdi horretan egindako lanaren txostena aurkeztuko dio entitateko Kontseilu Errektoreari. Gutxienez, ondorengo hauek azaldu beharko ditu:

- a) Erantzundako kexen eta erreklamazioen laburpen estatistikoa: zenbatekoa, tramitatzeko onartuak, onartu ez direnen arrazoiak, kexetan eta erreklamazioetan planteatutako arrazoiak eta gaiak eta horien ondoriozko diru-kopuruak eta txostenak.
- b) Hartutako erabakien laburpena, erreklamatzailaren aldekoak izan diren ala ez azalduz.
- c) Erabakietan erabilitako irizpide orokorrak.
- c) Izandako esperientziaren ondorioz egiten dituen gomendioak edo iradokizunak, finkatzen dituen helburuak hobeto betetzeko.

Urteko txosten horren laburpena entitatearen urteko memorian txertatuko da.

ARRASATE, 2005KO APIRILA