

LABORAL KUTXAKO BEZEROARENTZAKO ARRETA ZERBITZUAREN INTERES GATAZKAK KUDEATEKO ESKULIBURUA

(Kontseilu Errektoreak 2017ko ekainaren 30ean onartua)

CAJA LABORAL POPULAR, S. COOP. de CRÉDITOko BEZEROARENTZAKO ARRETA ZERBITZUaren (aurrerantzean, BAZ) Interes Gatazkak Kudeatzeko Politikak hauek ditu helburu: interes-gatazkak sortzen dituzten edo sor ditzaketen egoerak identifikatzea, bezeroek edo finantza-zerbitzuen erabiltzaileek BAZen aurkezten dituzten erreklamazioak izapidetzean edo ebaztean haien interesetan eragin ditzaketen kalteak eragozteko; eta egoera horiek prebenitzeko eta kudeatzeko neurri egokiak ezartzea, BAZeko pertsonak autonomiaz eta inpartzialtasunez joka dezaketela ziurtatzeko, eta, beraz, BAZek ebatzi beharreko kexa eta erreklamazioak behar bezala tratatzen direla 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 ondu ondorioetarako, honako kasu hauetan ulertuko da kexa edo erreklamazioa aztertzeko 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 administrariekin, 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, ordezkartzan 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.

e) 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.

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

d) 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.

e) 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 badago.

Erreklamazio edo kexak izapidetzean espedientearen 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 badago.

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 duen 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 izapidetzan dituela bermatzeko.

A. KEXAK/ERREKLAMAZIOAK BULEGOETAN JASOTZEA.

A.1 Bezeroak kexa/erreklamazio bat egin nahi badu.

Horretarako inprimakia hemen dago:

INTRANET/ LANA/INPRIMAKIAK TXANTILOIAK/ZERBITZUAK/

BEZEROARENTZAKO ARRETA/ BARNE ERREKLAMAZIOA

Erreklamatzailerak 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 hiru 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 hiru egunekoa izango da gehienez ere.

C. BAZ-EN JASOTZEA.

Bulegoak edo Zerbitzu Zentraletako atal/departamentuek alde aurretik bidalitako mezua jaso ondoren, BAZek sarrera emango dio kexa/erreklamazioari. Ondoren, hartu-agiria bidaliko dio bezeroari. Horrekin batera, esleitutako erreferentzia-zenbakiaren berri eman, eta aurkeztutako kexa/erreklamazioari erantzuteko bi hileko epea dagoela jakinaraziko dio.

D. FLUXUA BULEGOETAN.

Espedienteari hasiera ematean, informazioa, dokumentuak eta abar eskatuko zaizkie bulegoei fluxu baten bidez.

Fluxu horrek abisu automatiko bat (mezu elektronikoa) sortzen du fluxua ixten den arte. Mezua hiru egunean bidaltzen 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 hiru egunean behin.

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

E. BULEGOEK BAZ-EN KONTSULTAK EGITEA.

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

F. BAZ-EK 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 hartuta bezeroari erantzuteko epea bi hilekoa dela, 20 eguneko gehienezko epean erantzun behar zaio beste departamentu edo sail bati egindako kontsulta edo eskaerari.

G. KEXA/ERREKLAMAZIOA ESPAINIAKO BANKUAREN EDO BALORE MERKATUKO KOMISIO 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 TXANTILOIAK/ZERBITZUAK/

BEZEROARENTZAKO ARRETA/ ERREKLAMAZIOA ESPAINIAKO BANKUARI edo ERREKLAMAZIOA CNMV-ARI.

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, 2017ko ekainaren 30a.