

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

Caja Laboral Coop. de Créditoaren ekonomi taldearen (aurrerantzean Entitatea) kide diren finantza-erakundeek eskaintzen dituzten finantza-zerbitzuetako bezeroek edo erabiltzaileek aurkez ditzaketan kexak eta erreklamazioak jaso eta konponduko ditu bezeroaren arretarako zerbitzuak, aipatutako erakundeok bezeroaren arretarako eta bezeroa babesteko sailak eta zerbitzuak arautzen dituen martxoaren 11ko ECO/734/2004 Aginduaren pean badaude.

3. artikulua. Baliabideez hornitzea eta erabakiak hartzeko autonomia

Bat. Bezeroaren arretarako zerbitzua bere eginkizunak betetzeko egokiak diren baliabideez hornituko da: langileak, materiala, baliabide teknikoak eta antolamendukoak.

Bi. Bezeroaren arretarako zerbitzua 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-gatazkak saihestuko dira.

4. artikulua. Eskatutako informazioa emateko betebeharra

Entitateko sail, zerbitzu eta sukurtsal guztiak bezeroaren arretarako zerbitzuak 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 bi hilabeteko epea igaro dela egiaztatu ondoren.

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

II. ATALA. ZERBITZUAREN TITULARRA

5. artikulua. Izendapena

Entitatearen Kontseilu Errektoreak izendatuko du bezeroaren arretarako zerbitzuaren titularra, aldi mugagaberako. Zintzotasun komertzialeko eta profesionaleko pertsona izango da, eta

bere egitekoak aurrera eramateko ezagutza eta eskarmentu egokia izango ditu, legeak horri buruz finkatzen dituen eskakizunen arabera.

Bezeroaren arretarako zerbitzuaren titularraren izendapena, bere jarduera dela eta, Espainiako Bankuari eta gainontzeko ikuskatzaileei jakinaraziko zaie.

6. artikulua. Bateriaezintasunerako, hautaezintasunerako eta kargutik kentzeko arrazoiak

Bat. Bezeroaren arretarako zerbitzuaren titularra izatea bateraezina izango da Entitatearen ekonomi taldetik kanpoko beste erakunderen batean antzerako zeregina betetzearekin.

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

Hirugarrena. 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 berehala hautatuko du zerbitzuaren titular berria.

7. artikulua. Informatzeko betebeharrak

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

- a) Bezeroaren arretarako zerbitzua abian dela, eta horren posta-helbidea eta helbide elektronikoa.
- b) Entitateak halabeharrez jaso eta konpondu behar dituela bezeroek aurkeztutako kexa eta erreklamazioak,

bezeroaren arretarako zerbitzuan edo 10. eta 16. artikuluetan aipatzen diren instantzietakoren batean.

- c) Espainiako Bankuaren, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalaren eta Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiaren Erreklamazio Zerbitzuen berri eman behar du, horien posta-helbidea eta helbide elektronikoa adierazi, eta horien aurrean kexak eta erreklamazioak aurkeztu aurretik bezeroaren arretarako zerbitzuaren 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 zuenetik bi hilabeteko 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 bezeroaren arretarako zerbitzuari.

Kexa edo erreklamazioaren xede den sukurtsalak edo zerbitzuak erabili duen denbora Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak ebazpena emateko duen bi hilabeteko epearen barruan sartzen da.

9. artikulua. Kexa edo erreklamazioaren euskarria

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

Era berean, bitarteko informatiko, elektronikoa nahiz telematikoak ere erabil daitezke, betiere agiriak irakurri, inprimatu eta gordetzeko aukera ematen badute, eta horien erabilerak abenduaren 19ko 59/2003 Legean, sinadura elektronikoa 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 den gertaera zein sukurtsal, sail edo zerbitzutan jazo zen.
- d) Erreklamazioa egiten duenak ez dakiela kexaren edo erreklamazioaren gaia prozedura administratibo, arbitral edo judicial 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.

Kexa eta erreklamazioak Bezeroaren Arretarako Zerbitzuan, Entitateak jendea hartzeko duen edozein sukurtsaletan aurkeztu ahalko dira, bai eta entitateak horretarako gaitutako helbide elektronikoa 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 Bezeroaren Arretarako Zerbitzuan, jendea hartzeko duen edozein sukurtsaletan edo horretarakoxe gaitutako helbide elektronikoa (2. eranskina). Modu horretan, ebazpena kaleratzeko legeak ezartzen duen bi hilabeteko gehienezko epea zehaztuko da.

12. 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 adieraziko zaio hamar egun natural dituela behar diren datuak helarazteko, eta bestela, kexa edo erreklamazioa artxibatu egingo dela besterik gabe.

Erreklamazioak aurreko paragrafoan aipatutako akatsak konpontzen ematen duen denbora ez da kontatuko erantzuteko dagoen bi hilabeteko gehienezko 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 baitaio argudiatutako eskubideari uko egiten.

13. artikulua. Eskakerak 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 arrazoiak agertzen ez denean.
- b) Errekurtsioak eta egintzak kexa edo erreklamazio moduan izapidetzen direnean, eta horien berri izatea administrazio-, arbitraje- edo epaiketa-organoei dagokienean. Edo kexa nahiz erreklamazio horiek ebazpenaren edo auzibidearen zain daudenean edo jada instantzia haietan ebazpena jaso dutenean.
- 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 igaro badira.

Adierazi diren arrazoietakoren bategatik kexa edo erreklamazioa onartzen ez bada, interesdunari arrazoiak 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.

14. artikulua. Argibideak

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

15. artikulua. Amore ematea eta atzera egitea

Bat. Kexa edo erreklamazioa ikusita Entitateak erreklamatzailarekin 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.

16. artikulua. Amaiera eta jakinarazpena

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

Kexa edo erreklamazioa Entitatearen Bezeroaren Arretarako Zerbitzuan, sukurtsalen batean edo propio abian jarritako helbide elektronikoa (2. eranskina) sartzen denean emango zaio hasiera espedientea ebazteko bi hilabeteko epeari.

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

Gainera, erabakian espresuki aipatuko da erreklamatzailak, erantzunarekin ados ez badago, eskubidea duela dagokion erakunde ikuskatzailearen (Espainiako Bankua, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionala eta Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusia) Erreklamazio Zerbitzura jotzeko.

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

IV. ATALA. URTEKO TXOSTENA

17. artikulua. Edukia

Urtearen lehen hiruhilekoan, bezeroaren arretarako zerbitzuak aurreko ekitaldian egindako lanaren txostena aurkeztuko dio Entitateko Kontseilu Errektoreari. Gutxienez, honako eduki hau izan beharko du:

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

Urteko txosten horren laburpena Entitatearen urteko memorian sartuko da.

AZKEN XEDAPENAK

18. artikulua. Onartzea eta Egiaztatzea

Entitatearen Kontseilu Errektoreak onartuko du Araudia eta baita horren aldaketak ere.
Ondoren, Espainiako Bankuak egiaztatuko du, Entitatearen ikuskatzailea baita.

1. ERANSKINA

**ARAUDIARI ETA BEZEROAREN ARRETARAKO ZERBITZUARI
ATXIKITAKO ENTITATEAK**

CAJA LABORAL PENSIONES SA,G .F . P.

CAJA LABORAL GESTION, SGIIC, SA

2. ERANSKINA

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