

CAIXABANK, S.A.REN BEZEROAREN DEFENTSARAKO ARAUDIA

I. KAPITULUA. XEDAPEN OROKORRAK

1. artikulua. Xedea
2. artikulua. Definizioak
3. artikulua. Araudia onartzea eta horri atxikitzea
4. artikulua. Erreklamazioak aurkezteko epea
5. artikulua. Laguntzeko eginbeharra
6. artikulua. Bezeroei informatzea

II. KAPITULUA. BEZEROAREN ARRETARAKO ZERBITZUA

7. artikulua. Konfigurazioa
8. artikulua. Bateriaezintasuna eta hautaezintasuna
9. artikulua. Izendatzea eta kargu-uztea

III. KAPITULUA. ERREKLAMAZIOAK IZAPIDETZEKO PROZEDURA

10. artikulua. Prozeduraren irismena
11. artikulua. Erreklamazioa ebazteko epea
12. artikulua. Erreklamazioak aurkeztea
13. artikulua. Erreklamazioen forma eta edukia
14. artikulua. Zuzentzea
15. artikulua. Izapidera ez onartzea
16. artikulua. Izapidetzea
17. artikulua. Bideratzea eta atzera egitea
18. artikulua. Amaiera eta jakinaraztea
19. artikulua. Erreserba. Espedienteak zaintzea

IV. KAPITULUA. BESTE ALDERDI BATZUK

20. artikulua. Urteko txostena
21. artikulua. Ikuskatzaileen Erreklamazio Zerbitzuekin harremana
22. artikulua. Partaidearen eta Elkartekidearen Defendatzailea

I. KAPITULUA. XEDAPEN OROKORRAK

1. artikulua. Xedea

Araudi honen helburua da CaixaBank, S.A.ren (aurrerantzean, "CaixaBank") eta CaixaBank Taldearen Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua eta bezeroen erreklamazioak izapidetzeko prozedura arautzea.

Araudi hau lege hauek betez egin da: ECO/734/2004 Agindua, martxoaren 11koa, finantza-erakundeetako bezeroarentzako arreta-sail eta -zerbitzuei eta bezeroaren defendatzaileari buruzkoa; 19/2018 Errege Lege Dekretua, azaroaren 23koa, ordainketa-zerbitzuei eta finantza-arloko premiazko beste neurri batzuei buruzkoa; eta, 7/2017 Legea, azaroaren 2koa, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 2013/11/EB Zuzentaraua, kontsumo-arloko auzien ebazpen alternatiboari buruzkoa, Espainiako ordenamendu juridikoan sartzen duena.

2. artikulua. Definizioak

Berariaz ez bada bestelakorik adierazten edo testuinguruak beste interpretazio bat ez badu eskatzen, jarraian azaltzen diren terminoek ondoren zehazten den esanahia izango dute Araudi honetan:

Bezeroak edo erabiltzaileak: CaixaBank-ek eta CaixaBank Taldeko erakundeek emandako finantza-zerbitzuen erabiltzaile diren Espainiako edo atzerriko pertsona fisikoak edo juridikoak, hauek barne direla: pentsio-planen partaide, sustatzaile eta onuradunak, aseguru-kontratuetako hartzaileak, aseguratuak, onuradunak eta hirugarren kaltetuak direnak, bai eta aurreko horietako edozeinen kausadunak ere.

Araudi honetan bezeroei buruz egiten diren aipamenak aplikagarriak izango dira bezero ez diren erabiltzaileentzat ere.

Kexak edo erreklamazioak: Erabiltzaileek beren legezko interes eta eskubideei buruz aurkezten dituztenak, izan kontratuetatik, gardentasunari eta bezeroak babesteari buruzko arauditik edo finantza-jardunbide egokietatik eta -erabileretatik eratorritakoak, eta, bereziki, ekitate-printzipiotik eratorritakoak.

Kexatzat hartuko dira finantza-zerbitzuen funtzionamenduan hautematen diren berandutzeak, arretarik eza edo beste edozein motako jarduketa eskasak.

Erreklamaziotzat hartuko dira kontratuak, gardentasunari eta bezeroen babesari buruzko araudia edo finantza-jardunbide eta -erabilera egokiak ez betetzea dakarten ekintza edo ez-egiteei buruzko egitate zehatzak agerian jartzen dituztenak, baldin eta egitate edo ez-egite horiek egiten dituenarentzat haien interes edo eskubideak kaltetzen badituzte, kaltea konpotzeko asmoarekin.

Araudi honetan erreklamazioei buruz egiten diren erreferentziak kexentzat ere balio dutela ulertuko da.

Bezero edo erabiltzaile kontsumitzaileak: Bere merkataritza-, enpresa- edo lanbide-jarduerarekin zerikusirik ez duten helburuekin jarduten duen pertsona fisiko oro, bai eta merkataritza- edo enpresa-jarduerarekin zerikusirik ez duen eremu batean irabazi asmorik gabe jarduten duen nortasun juridikorik gabeko

pertsona juridiko eta erakunde oro ere, salbu eta sektore ekonomiko jakin bati aplikatu beharreko araudiak ezartzen badu pertsona fisikoek bakarrik aurkez ditzaketela 7/2017 Legeak (kontsumo-arloko auzien ebazpen alternatiboari buruzkoa) aipatzen dituen erakunde egiaztatuen aurrean erreklamazioak.

CaixaBank: CaixaBank eta Araudi honi atxikita diren haren Taldeko erakundeak.

Zerbitzua: Bezeroaren Arretarako Zerbitzua.

Ikuskatzaileen Erreklamazio Zerbitzuak: Espainiako Bankuari, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalari eta Aseguruaren eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiari atxikitako erreklamazio-zerbitzuak dira, zeinek bere eskumen-eremuaren arabera finantza-zerbitzuen erabiltzaileek aurkeztutako kexei eta erreklamazioei erantzuten baitiete.

Ordainketa-zerbitzuak: Bezeroaren aginduz egindako ordainketa-eragiketak eta horren gisako beste eragiketa batzuk biltzen dituen finantza-zerbitzua. CaixaBank-en, ordainketa-zerbitzu ohikoenak ageriko kontuen kontratuetakoak, txarteletakoak, ordainagirien jaukipenekoak eta transferentzia masiboenak dira.

3. Artikulua. Araudia onartzea eta horri atxikitzea

Araudi hau CaixaBank, S.A.ren Administrazio Kontseiluaren akordio bidez onartu izan da, eta Espainiako Bankuaren ikuskaritzapean dago.

Araudi honi atxiki ahalko dira CaixaBank Taldearen erakundeak, hurrengo kategoria hauetako batekoak badira:

a) Kreditu-erakundeak; b) Inbertsio-zerbitzuen enpresak; c) Inbertsio kolektiboko erakundeen sozietate kudeatzaileak; d) Aseguru-erakundeak; e) Pentsio-funtsen erakunde kudeatzaileak; f) Aseguru-artekaritzako sozietateak; g) Tasazio-sozietateak; h) Kredituko finantza-establezimenduak; i) Ordainketa-erakundeak; j) Diru elektronikoko erakundeak; eta, k) Azken bezeroei finantza-zerbitzuak edo bestelakoak ematen dizkien beste edozein erakunde, baldin eta arau-xedapen batek ez badu eragozten horiek atxikitzea.

Dagozkien erakundeen Administrazio Kontseiluak erabakitako akordio bidez atxiki ahalko dira. Akordio horretan, CaixaBank-en Administrazio Kontseiluak izendatutako Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren titularraren onarpen berariazko eta zehatza jaso beharko da.

Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren titularraren balizko aldaketak (kargu-uzteak eta izendapen berriak) CaixaBank-en Administrazio Kontseiluaren akordio bidez onartuko dira, Araudi honetan ezartzen denari jarraituz, eta atxikitako erakundeek onartu egingo dituzte. Aldaketa horiek hauei jakinaraziko zaizkie: ikuskatzaileen Erreklamazio Zerbitzuei, Espainiako Bankuari eta CaixaBank-ek eta atxikitako erakundeek garatzen duten jarduerarengatik dagozkien gainerako agintaritza ikuskatzaileak.

Araudi honetan egiten diren aldaketak CaixaBank-en Administrazio Kontseiluaren akordio bidez onartuko dira, eta atxikitako erakundeek onartu egingo dituzte. Aldaketa horiek Espainiako Bankuaren ikuskaritzapean egongo dira.

Erakunde batek ez baditu onartzen aurreko ataletan aurreikusitako akordioak, erakunde hori Araudi honetan ezartzen den araubidetik kanpo geratuko da, eta une bakoitzean indarrean den araudiari jarraituz egoki ikusten duen Bezeroaren Arretarako Zerbitzu bat ezartzeko ahalmena izango du.

Araudi honen eranskin gisara aurkezten da atxikitako erakundeen zerrenda egituratua.

4. artikulua. Erreklamazioak aurkezteko epea

Erreklamazioak aurkezteko epea bost urtekoa izango da, erreklamatzaren diren gertaeren datatik kontatzen hasita. Edonola ere, bi urteko epe bat gordeko da, gutxienez, erreklamatzailleak gertaeren berri izan zuenetik.

5. artikulua. Laguntzeko eginbeharra

CaixaBank-en sail eta zerbitzu guztiek Bezeroaren Arretarako Zerbitzuari emango dizkiote beren eginkizunekin lotuta horiek eskatzen dieten ezein informazio eta agiri.

6. artikulua. Bezeroei informatzea

CaixaBank-ek hurrengo informazio hau jarriko du bezeroen eskura jendeari zabaldutako bere bulego bakoitzean eta guztietan eta bere web-orrietan:

Bezeroaren Arretarako Zerbitzu bat dagoela, horren posta-helbidea eta helbide elektronikoa adieraziz.

CaixaBank-ek 11. artikuluaaren arabera kasu bakoitzean dagokion epean erantzun eta ebatzi behar dituela bezeroek CaixaBank-en edozein bulegotan edo horretarako prestatutako helbide elektronikoan Bezeroaren Arretarako Zerbitzuan aurkezten dituzten kexa eta erreklamazioak.

Espainiako Bankuaren, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalaren eta Aseguruaren eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiaren erreklamazio-zerbitzuei buruzko erreferentzia, horien posta-helbidea eta helbide elektronikoa zehaztuz, bai eta kexak eta erreklamazioak egin ahal izateko Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren bidea agortzeko den betebeharra ere.

Araudi hau.

Finantza-zerbitzuen bezero denaren gardentasun- eta babes-araudiari buruzko erreferentzia.

II. KAPITULUA. BEZEROAREN ARRETARAKO ZERBITZUA

7. artikulua. Konfigurazioa

1. Bezeroaren Arretarako Zerbitzua CaixaBank-en barne organo bat da, merkataritza-eta eragiketa-zerbitzuetatik bereizitako zerbitzu bat, eta horren egitekoa da era autonomoan eta edozein interes-gatazka saihestuz erabakitzea haren eskumeneko erreklamazioak, Araudi honetan ezarritakoari jarraituz.

2. Zerbitzuaren titularra ohoragarritasun komertzial eta profesionala duen pertsona bat izan beharko du, eta bere eginkizunak betetzeko ezagutza eta esperientzia egokiak izan beharko ditu.

3. CaixaBank-ek beharrezko neurriak hartuko ditu Zerbitzuak erakundeko gainerako zerbitzuei une oro eskatzen dien informazioa azkartasunaren, segurtasunaren, eraginkortasunaren eta koordinazioaren printzipioei jarraituz emana dela bermatzeko.

4. CaixaBank-ek bere eginkizunak behar bezala betetzeko behar dituen bitarteko humano, material, tekniko zein antolakuntzakoekin doituko du Zerbitzua. Bereziki, Zerbitzuari atxikitako langileek finantza-zerbitzuen bezeroen gardentasunari eta babesari buruzko araudia egoki ezagut dezaten beharrezko neurriak hartuko ditu.

5. Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren titularrak produktu berriak onartu, jarraitu eta kontrolatzeko prozesuetan parte hartuko du Taldearen produktuari buruzko politikaren esparruan, eta erreklamazioei buruz duen esperientzia eta ikuskatzaileek irizpideari buruz duen ezagutza eskainiko du.

6. Zerbitzuaren ebazpenak lotesleak izango dira CaixaBank-entzat; ez, ordea, erreklamatzailerentzat.

8. artikulua. Bateriaezintasuna eta hautaezintasuna

Zerbitzuaren titularra ezingo da izan honako hauetako bat:

Birgaituta ez diren huts egindakoak eta konkurtsopekoak.

Zigor- edo administrazio-arloan kargu publikoak edo erakundeetako administrazio- edo zuzendaritza-karguak betetzeko desgaituta daudenak edo beren funtzioak etenda dituztenak.

Ondarearen, kapitalak zuritzearen, ordena sozioekonomikoaren, Ogasun Publikoaren edo Gizarte Segurantzaren aurkako delituengatik aurrekari penalak dituztenak.

d) Kreditu-erakundeen jarduera propioari, aseguru-jarduerari, balore-merkatuari, kapital-zuriketaren prebentzioari, terrorismoaren finantzaketari eta kontsumitzaileen babesari aplikagarri zaien araudiaren ondoriozko arau-hauste administratiboak egiteagatik zehatuak izan direnak, bai eta beste edozein arau-hauste administratibo larri edo oso larriengatik ere.

2) CaixaBank-en merkataritza- eta eragiketa-zerbitzuekin zuzenean lotuta diren eginkizunak betetzen dituztenak.

9. artikulua. Izendatzea eta kargu-uztea

1. Zerbitzuaren titularra CaixaBank-en Administrazio Kontseiluaren erabakiz onartu, berritu eta botako da, Izendapenen eta Iraunkortasunaren Batzordeak aurretiaz proposatuta. Epe mugagaberako izendatuko da, eta organo beraren erabaki arrazoituaren bidez bota ahalko da, arrazoi hauengatik:

a)

Hautatua izateko betekizunak galtzea;

b)

CaixaBank-ekin duen lan-harremana eten edo amaitzea;

c)

Arlo penalean ondarearen, kapital-zuriketaren, ordena sozioekonomikoaren, Ogasun Publikoaren edo Gizarte Segurantzaren aurkako arau-hauste edo delituekin zerikusia duen egitateren bati buruz ikertua izatea;

Bere eginkizuna zabarkeria nabarmenaz betetzea edo beste edozein arrazoi larriengatik.

2. Zerbitzuaren titularraren izendapena eta kargutik botatzea CaixaBank-ek jakinaraziko dio ikuskatzaileen Erreklamazio Zerbitzuei, bai eta Espainiako Bankuari, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalari, Aseguruaren eta Pentsio Funtsekin Zuzendaritza Nagusiari eta dagozkion gainerako agintaritzak ikuskatzaileei ere.

3. Kargua hutsik geratuko balitz edozein arrazoiengatik, ordezkatzeko duen pertsona bat izendatuko da indarrean den legeko araudiari edota estatutuei jarraituz.

III. KAPITULUA. ERREKLAMAZIOAK IZAPIDETZEKO PROZEDURA

10. artikulua. Prozeduraren irismena

Kapitulu honetan aurreikusten den prozedura Bezeroaren Arreta Zerbitzuaren ezagutzakoak diren erreklamazioak izapidetzeko aplikatu ahalko zaio.

11. artikulua. Erreklamazioa ebazteko epea

Zerbitzuak epe hauetan ebatzi beharko du:

- a) bi hilabete, bezeroa ez bada kontsumitzailea.
- b) hilabete, bezeroa kontsumitzailea bada.
- c) hamabost lanegun, ordainketa-zerbitzuei buruzko erreklamazio bat bada, bezeroa kontsumitzailea den ala ez alde batera utzita. Salbuespen gisa, epe hori beste hilabete batez luzatu ahal izango da, gehienez jota, baldin Zerbitzuaren borondatearekin zerikusirik ez duten arrazoiengatik hamabost egun balioduneko epean erantzun bat ematea ezinezkoa bada, betiere Zerbitzuak bezeroari atzerapenaren arrazoiak jakinarazten badizkio eta bezeroak behin betiko erantzuna noiz jasoko duen zehazten badu.

Erreklamazioak ebazteko epeak erreklamazioa horretarako gaitutako edozein instantzia edo kanaletan aurkeztu denetik hasiko dira kontatzen.

Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren ebazpenarekin ados ez egotekotan, edo ebazpenik ez bada eman adierazitako epeen barruan, erreklamazioak dago(z)kion ikuskatzaile(ar)een Erreklamazio Zerbitzura jo ahalko du.

7/2017 Legearen 18. e) artikuluan ezarritakoarekin bat etorriz (kontsumo-arloko auzien ebazpen alternatiboari buruzkoa da), bezero den kontsumitzaileak urtebete izango du bere erreklamazioa ikuskatzaile(ar)en Erreklamazio Zerbitzuan aurkezteko, erreklamazioa erakundean edo Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan aurkeztu duenetik kontatzen hasita.

12. artikulua. Erreklamazioak aurkeztea

1. Bezero orok izango du Bezeroaren Arretarako Zerbitzuan erreklamazioak aurkezteko eskubidea, Araudi honetan azaltzen eta ezartzen diren arauak lotuta.

Erreklamazioak aurkeztu eta izapidetzea doakoa izango da, eta CaixaBank-ek ezingo

dio ezer kobratu bezeroari kontzeptu horregatik.

VidaCaixa S.A.U de Seguros y Reaseguros erakundeak sustatutako banakako pentsio-planen partaideek edo onuradunek aurkeztutako erreklamazioen kasuan, 22. artikuluan ezarritakoari jarraituko zaio.

2. Erreklamazioak norberak edo ordezkari baten bidez aurkeztu ahalko dira Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren aurrean CaixaBank-ek jendeari zabaldutako edozein bulegotan, eta baita helburu horretarako gaitutako helbide elektronikoan ere.

3. Erakundeak erreklamazioa jasotzen duenean, Zerbitzuari igorriko dio. Erreklamazioak ebazteko epea erreklamazioa horretarako gaitutako edozein instantzia edo kanaletan aurkezten denetik hasiko da kontatzen. Edonola ere, aurkezpen-data jasotzen duen idatzizko jasotze-agiri bat emango da, aipatu epea zenbatzearen ondorioetarako.

4. Interesdunak behin baino ez du jarriko erreklamazioa, hau da, ezingo zaio berriz aurkeztea eskatu erakundearen organo ezberdinetan.

5. Zerbitzuak erreklamazioa jasotzen duenean, espedientea abiaraziko da.

13. artikulua. Erreklamazioen forma eta edukia

1. Erreklamazioa idatziz aurkeztuko da, paperean edo bitarteko informatiko, elektroniko edo telematikoen bidez, betiere horiek dokumentuak irakurri, inprimatu eta gordetzeko aukera ematen badute eta sinadura elektronikoa legez aurreikusitako eskakizunetara egokitzen bada.

2. Prozedura agiri bat aurkeztu ondoren hasiko da, eta hau azalduko da bertan:

- a) Interesdunaren eta, hala badagokio, haren ordezkariaren izen-abizenak eta helbidea, behar bezala egiaztatua; nortasun-agiri nazionalaren zenbakia pertsona fisikoen kasuan, eta erregistro publikoari buruzko datuak, pertsona juridikoak direnean.
- b) Erreklamazioaren arrazoa, argi eta garbi zehaztuta zer gairi buruz erabaki behar den; baita, halaber, erreklamatzeko den zenbatekoa ere, hala badagokio.
- c) Erreklamazioaren xede dena gertatu izan den bulegoa, saila edo zerbitzua.
- d) Erreklamatzailerak ez dakiela erreklamazioaren xede den gaia administrazio-, arbitraje- edo epai-prozedura baten bidez izapidetzen ari direnik.
- e) Tokia, data eta sinadura.

3. Erreklamatzailerak erreklamazioa oinarritzeko bere esku dauzkan frogagiriak aurkeztu beharko ditu aurreko dokumentazioarekin batera.

14. artikulua. Zuzentzea

Erreklamatzaileraren nortasuna ez badago behar bezala egiaztatuta, edo erreklamazioaren xede diren egitateak ezin badira argi eta garbi ezarri, bidalitako dokumentazioa hamar egun naturaleko epean ongitzeko eskatuko zaio sinatzaileari, eta, hala egin ezean, erreklamazioa beste izapidetik gabe artxibatu egingo dela ohartaraziko zaio. Hala ere, akatsak ez badira ezarritako epearen barruan ongitzen, ez da ulertuko erreklamatzailerak erreklamazioa berriro aurkezteko eskubideari uko egin

dionik.

Erreklamatzailleak aurreko paragrafoan akatsak ongitzeko duen epea ez da zenbatuko erreklamazioa ebatztearen eperako.

15. artikulua. Izapidera ez onartzea

1. Kasu hauetan bakarrik ez zaie bide emango erreklamazioak izapidetzeari:

- a) Izapidetzeko funtsezkoak baina ongitu ezinezkoak diren datuak falta direnean, erreklamazioaren arrazoia zehazten ez den kasuak barne.
- b) Erreklamatu nahi dena administrazio-, arbitraje- edo auzi-organoen ezagutzakoa ez den errekurso edo ekintzak direnean, edo ebatzeko edo auzitan ebatzeko zain badago, edo gaia jada ebatzita badago instantzia horietan.
- c) Erreklamazioaren xede diren gaiak zehazten dituzten egitateak, arrazoiak eta eskaera eragiketa zehatzei buruzkoak ez direnean edo Araudi honen 2. artikuluan ezarritako eremuarekin bat ez datozenean, bereziki:
 - (i) CaixaBank-en eta bere langileen arteko lan arloko harremanei buruzkoak direnean.
 - (ii) CaixaBank-en ahalmen diskrezionaleko gaiei buruzkoak, erakundeak bere erabakiak interesdunei jakinarazteko orduan izandako atzerapenari edo zabarkeriari buruzkoak direnean izan ezik.
 - (iii) CaixaBank-ek bezeroaren aurrean duen edozein eskubideren egikaritza eragotzi, oztopatu edo luzatzera berariaz eta modu nabarmenean bideratutakoak.
- d) Aurretik ebatzitako beste erreklamazio batzuen errepikapena diren erreklamazioak aurkezten direnean, bezero berak gertaera berengatik aurkeztutakoak.
- e) Araudi honetako 4. artikuluan ezarritako erreklamazioak aurkezteko epea igaro denean.
- f) Erreklamazioaren edukia iraingarria bada.

Gai berari buruzko erreklamazio bat eta administrazio-, arbitraje- edo auzi-prozedura bat aldi berean izapidetzen ari direla jakiten denean, lehenengoa izapidetzeari uko egin beharko dio.

2. Erreklamazioa izapidetzeko onartezintzat jotzen denean, interesdunari jakinaraziko zaio, erabaki arrazoitu baten bidez, eta hamar egun naturaleko epea emango zaio alegazioak aurkez ditzan. Interesdunak erantzun badu, baina ez onartzeko arrazoiek bere horretan jarraitzen badute, hartu izan den behin betiko erabakia jakinaraziko zaio.

16. artikulua. Izapidetzea

Espedienteak izapidetzean, Zerbitzuak bere erabakia hartzeko egoki irizten dituen datu, azalpen, txosten eta frogabide guztiak eskatu ahalko dizkio bai erreklamatzaileri, bai eragindako erakundearen sail eta zerbitzuei.

17. artikulua. Bideratzea eta atzera egitea

1. Erreklamazioa ikusita erakundeak erreklamatzaillearen uzia aintzat hartzea erabakitzen badu, Zerbitzuari jakinarazi beharko dio erabakia, eta, hala dagokionean, zuzenketa agiri bidez justifikatu beharko du.

2. Interesdunek edozein unetan egin dezakete atzera erreklamazioetan. Atzera egiteak prozedura berehala amaitzea ekarriko du, interesdunarekiko harremanari dagokionez.

18. artikulua. Amaiera eta jakinarazpena

Espedientea erreklamazioa Bezeroaren Arretarako Zerbitzuan, jendeari irekitako CaixaBank-en edozein bulegotan eta horretarako prestatutako helbide elektronikoan aurkeztu den egunetik 11. artikuluan ezarritakoaren arabera dagokion epean ebatzitako ebazpen bidez amaitu beharko da.

Ebazpena arrazoitua izango da beti, eta erreklamazio bakoitzean egiten den eskaerari buruzko ondorio argiak jasoko ditu, kontratu-klausuletan, bezeroen gardentasunari eta babesari buruzko arau aplikagarrietan eta finantza-jardunbide egokietan nahiz -erabileretan oinarrituta.

Ebazpena aldendu egiten bada aurreko antzeko espedienteetan adierazitako irizpideetatik, hori justifikatzen duten arrazoiak eman beharko dira.

Ebazpenak berariaz aipatu beharko du erreklamatzailleak dagokion ikuskatzaileen Erreklamazio Zerbitzura jotzeko duen ahalmena, erabakiaren emaitzarekin ados ez badago.

Ebazpena interesdunei idatziz, paperezko euskarrian edo bitarteko informatiko, elektroniko edo telematikoen bidez jakinaraziko zaie hamar egun naturaleko epean, ebazpena ematen den egunetik zenbatzen hasita, baldin eta bitarteko horiek dokumentuak irakurri, inprimatu eta gordetzeko aukera ematen badute eta sinadura elektronikoa legez aurreikusitako eskakizunetara egokituta jasotzen badute, erreklamatzailleak berariaz izendatu duenaren arabera, eta, halakorik adierazi ezean, erreklamazioa aurkezteko bide bera erabilita.

19. artikulua. Erreserba. Espedienteak zaintzea

1. Erreklamatzailleak eskubidea izango dute eurak parte diren espedienteen egoerari buruzko informazioa jasotzeko, aurkeztu dituzten jatorrizko agiriak eurei itzultzeko, jatorrizko agirien kopia edo bikoiztua lortzeko eta Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak bidalitako komunikazioen berri izateko.

2. Espedientei eta horien edukiari buruzko informazioa ez zaie hirugarrenei zabalduko edo emango interesdunen baimenik gabe, agintaritza judizial edo administratiboak hala eskatua denean izan ezik, eta erabakietan jasotako estatistika-datuak eta irizpideak publiko egiteari kalterik egin gabe. Esku hartzen duten aldeei dagokienez, berriz, dagokion isiltaduna mantenduko da.

IV. KAPITULUA. BESTE ALDERDI BATZUK

20. artikulua. Urteko txostena

1. Urte bakoitzeko lehen hiruhilekoan, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuak txosten bat aurkeztuko die CaixaBank-en Administrazio Kontseiluari eta Araudi honi atxikitako

erakundeei, aurreko ekitaldian bere eginkizuna nola garatu duen azaltzeko. Txosten horrek eduki hau jaso beharko du, gutxienez:

- a) Erantzundako erreklamazioen laburpen estatistikoa, gai hauei buruzko informazioarekin: kopurua, izapidetzeko onartu izandakoak, ez onartzeko arrazoiak, erreklamazioetan planteatutako arrazoiak eta gaiak, eta eragindako zenbatekoak.
- b) Hartutako erabakien laburpena, erreklamatzaillearen aldekoa ala aurkakoa den adierazita.
- c) Erabakietan jaso izan diren irizpide orokorrak.
- d) Zerbitzuaren esperientziaren ondoriozko gomendioak edo iradokizunak, bere jardunaren berri ematen duten helburuak hobeto lortze aldera.

2. Txostenaren laburpen bat, gutxienez, CaixaBank-en eta Araudi honi atxikitako erakunde bakoitzaren urteko memorian txertatuko da.

21. artikulua. Ikuskatzaileen Erreklamazio Zerbitzuekin harremana

Ikuskatzaileen Erreklamazio Zerbitzuek, beren eginkizunak betetzean, Araudi honen mendeko edozein erakunderi egin diezazkieketen errekerimenduei Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuak edo haren titularrak izendatutako pertsonak erantzungo die, haiek zehaztutako epetan, beren araudian ezarritakoari jarraituz.

22. artikulua. Partaidearen eta Elkartekidearen Defendatzailea

VidaCaixa S.A.U. de Seguros y Reaseguros erakundeak sustatutako banakako sistemako pentsio-planen partaideek eta onuradunek egindako erreklamazioak Bezeroaren Arretarako Zerbitzuan aurkeztu beharko dira, edo, bestela, Partaidearen Defendatzailearen aurrean.

Partaidearen Defendatzailearen funtzionamenduaren araudia hemen aurkitu daiteke: www.vidacaixa.es/reclamaciones

CAIXABANK, S.A.REN BEZEROAREN DEFENTSARAKO ARAUDIAREN ERANSKINA

3. artikuluan xedatutakoaren arabera, Caixabank Taldeko erakunde hauek atxiki dira Araudi honetara:

- CAIXABANK, S.A.
- NUEVO MICRO BANK, S.A.
- CAIXABANK PAYMENTS&CONSUMER, E.F.C, E.P, S.A.
- CAIXABANK ASSET MANGEMENT, S.G.I.I.C., S.A.
- VIDACAIXA S.A.U. DE SEGUROS Y REASEGUROS
- VIDACAIXA MEDIACION OPERADOR DE SEGUROS VINCULADO, S.A.