

REGULAMENTO PARA A DEFENSA DO CLIENTE DE CAIXABANK, S.A.

CAPÍTULO I. DISPOSICIÓN XERAIS

- Artigo 1. Obxecto
- Artigo 2. Definicións
- Artigo 3. Aprobación e adhesión ao regulamento
- Artigo 4. Prazo para presentar as reclamacións
- Artigo 5. Deber de colaboración
- Artigo 6. Información aos clientes

CAPÍTULO II. SERVIZO DE ATENCIÓN AO CLIENTE

- Artigo 7. Configuración
- Artigo 8. Incompatibilidade e inelixibilidade
- Artigo 9. Nomeamento e cesamento

CAPÍTULO III. PROCEDEMENTO PARA TRAMITAR AS RECLAMACIÓNS

- Artigo 10. Alcance do procedemento
- Artigo 11. Prazo para resolver a reclamación
- Artigo 12. Presentación das reclamacións
- Artigo 13. Forma e contido das reclamacións
- Artigo 14. Emenda (corrección de erros)
- Artigo 15. Inadmisión a trámite
- Artigo 16. Tramitación
- Artigo 17. Achantamento (conformidade) e desistencia (renuncia)
- Artigo 18. Finalización e notificación
- Artigo 19. Reserva. Custodia dos expedientes

CAPÍTULO IV. OUTROS ASPECTOS

- Artigo 20. Informe anual
- Artigo 21. Relación cos servizos de reclamacións dos supervisores
- Artigo 22. Defensor do Partícipe e do Asociado

CAPÍTULO I. DISPOSICIÓN XERAIS

Artigo 1. Obxecto

O obxecto deste regulamento é regular o Servizo de Atención ao Cliente de CaixaBank, S.A., (de agora en diante, «CaixaBank») e das entidades do Grupo CaixaBank, así como o procedemento de tramitación das reclamacións dos clientes.

Este regulamento elaborouse cumprindo co establecido pola seguinte normativa:

- Orde ECO/734/2004, do 11 marzo, sobre os departamentos e servizos de atención ao cliente e do defensor do cliente das entidades financeiras.
- Real decreto-lei 19/2018, do 23 de novembro, de servizos de pagamento e outras medidas urxentes en materia financeira.
- Lei 7/2017, do 2 de novembro, pola que se incorpora ao ordenamento xurídico español a Directiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeo e do Consello, do 21 de maio de 2013, relativa á resolución alternativa de litixios en materia de consumo.

Artigo 2. Definicións

Salvo que se indique o contrario de forma explícita ou que sexa evidente outra interpretación polo contexto en que se inclúan, os seguintes termos terán neste regulamento o significado que se establece a continuación:

a) **Cientes ou usuarios:** as persoas físicas ou xurídicas, españolas ou estranxeiras, que reúnan a condición de usuario dos servizos financeiros prestados por CaixaBank e polas entidades do Grupo CaixaBank. Inclúense os partícipes, promotores e beneficiarios de plans de pensións, os tomadores, asegurados, beneficiarios e os terceiros prexudicados en caso de contratos de seguro. Tamén se inclúen os habentes causa de calquera dos anteriores.

As referencias aos clientes contidas neste regulamento entenderanse tamén aplicables aos usuarios non clientes.

b) **Queixas ou reclamacións:** as presentadas polos usuarios en relación cos seus intereses e dereitos legalmente recoñecidos. Estes dereitos poden derivar dos contratos, da normativa de transparencia e protección da clientela ou das boas prácticas e usos financeiros, en particular, do principio de equidade.

Terán a consideración de queixas as referidas ás tardanzas, desatencións ou calquera outro tipo de actuación deficiente que se observe no funcionamento dos servizos financeiros.

Terán a consideración de reclamacións as que expoñan feitos concretos referidos a accións ou omisións que, en opinión do cliente, supoñan o incumprimento dos contratos, da normativa de transparencia e protección da clientela ou das boas prácticas e usos financeiros e que impliquen para quen as formula un prexuízo para os seus intereses ou dereitos, coa pretensión de obter a súa restitución.

Nas referencias deste regulamento ás reclamacións entenderanse tamén incluídas as queixas.

c) **Cientes ou usuarios consumidores:** as persoas físicas que actúen con fins alleos á súa actividade comercial, empresarial, oficio ou profesión. Tamén, as persoas xurídicas e as entidades sen personalidade xurídica que actúen sen fins lucrativos nun ámbito alleo a unha actividade comercial ou empresarial, salvo que a normativa aplicable a un determinado sector económico limite a presentación de reclamacións ante as entidades acreditadas ás que se refire a Lei 7/2017 — relativa á resolución alternativa de litixios en materia de consumo— exclusivamente ás persoas físicas.

d) **CaixaBank:** CaixaBank e as entidades integradas no seu grupo adheridas a este regulamento.

e) **Servizo:** o Servicio de Atención ao Cliente.

f) **Servizos de reclamacións dos supervisores:** os servizos de reclamacións adscritos ao Banco de España, á Comisión Nacional do Mercado de Valores e á Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións que, de acordo cos seus respectivos ámbitos de competencia, atenden as queixas e reclamacións presentadas polos usuarios de servizos financeiros.

g) **Servizos de pagamento:** servizos financeiros que consisten en executar operacións de pagamento por orde do cliente e outras operacións auxiliares. En CaixaBank, os servizos de pagamento máis habituais préstanse no ámbito dos contratos de contas á vista, tarxetas, emisión de recibos e transferencias masivas.

Artigo 3. Aprobación e adhesión ao regulamento

1. Este regulamento foi aprobado por acordo do Consello de Administración de CaixaBank, S.A. e sometido á verificación do Banco de España.

2. Poderán adherirse a este regulamento as entidades do Grupo CaixaBank que pertencen a algunha das seguintes categorías:

- a) Entidades de crédito.
- b) Empresas de servizos de investimento.
- c) Sociedades xestoras de institucións de investimento colectivo.
- d) Entidades aseguradoras.
- e) Entidades xestoras de fondos de pensións.
- f) Sociedades de corretaxe de seguros.
- g) Sociedades de taxación.
- h) Establecementos financeiros de crédito.
- i) Entidades de pagamento.
- j) Entidades de diñeiro electrónico.
- k) Calquera outra entidade que preste a clientes finais servizos financeiros ou doutra natureza sempre que unha disposición normativa non impida a súa adhesión.

3. A adhesión deberá efectuarse mediante acordo do Consello de Administración das respectivas entidades. Ese acordo deberá conter a aceptación expresa e concreta do titular do Servizo de Atención ao Cliente designado polo Consello de Administración de CaixaBank.

4. As posibles variacións dos titulares do Servizo de Atención ao Cliente (cesamentos e novas designacións) aprobaranse por acordo do Consello de Administración de

CaixaBank, segundo establece este regulamento, e serán asumidas polas entidades adheridas. Estas variacións comunicaranse aos servizos de reclamacións dos supervisores, ao Banco de España e ás demais autoridades supervisoras que correspondan en función da actividade desenvolvida por CaixaBank e polas entidades adheridas.

5. As modificacións deste regulamento aprobaranse por acordo do Consello de Administración de CaixaBank e serán asumidas polas entidades adheridas. Estas modificacións someteranse á verificación do Banco de España.

6. Se algunha entidade non asume os acordos previstos nos apartados precedentes, quedará desvinculada do réxime establecido neste regulamento e poderá establecer o Servizo de Atención ao Cliente que considere de acordo coa normativa vixente en cada momento.

7. Como anexo a este documento, acompañarase unha relación actualizada das entidades adheridas.

Artigo 4. Prazo para presentar as reclamacións

O prazo para presentar as reclamacións será de cinco anos desde a data en que se produciron os feitos reclamados e respectarase, polo menos, un mínimo de dous anos desde que o reclamante tivo coñecemento deles.

Artigo 5. Deber de colaboración

Todos os departamentos e servizos de CaixaBank deberán facilitar ao Servizo de Atención ao Cliente todas as informacións e documentos que lles solicite, en relación co exercicio das súas funcións.

Artigo 6. Información aos clientes

CaixaBank porá a disposición dos seus clientes, en todas as oficinas abertas ao público e nas súas páxinas web, a información seguinte:

a) A existencia do Servizo de Atención ao Cliente con indicación do seu enderezo postal e electrónico.

b) A obriga por parte de CaixaBank de atender as queixas e reclamacións presentadas polos seus clientes ante o Servizo de Atención ao Cliente en calquera oficina de CaixaBank aberta ao público ou no enderezo electrónico habilitado para ese fin e de resolvelas nos prazos que en cada caso corresponda de acordo co artigo 11, contados desde a data en que se presenten.

c) Referencia aos servizos de reclamacións do Banco de España, da Comisión Nacional do Mercado de Valores e da Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións que correspondan, con especificación do seu enderezo postal e electrónico, así como da necesidade de esgotar a vía do Servizo de Atención ao Cliente para poder formular as queixas e reclamacións ante eles.

d) Este regulamento.

e) Referencias á normativa de transparencia e protección do cliente de servizos financeiros.

CAPÍTULO II. SERVIZO DE ATENCIÓN AO CLIENTE

Artigo 7. Configuración

1. O Servizo de Atención ao Cliente é un órgano interno de CaixaBank separado dos servizos comerciais e operativos. A súa función é resolver, de maneira autónoma e evitando calquera conflito de interese, as reclamacións da súa competencia, conforme se establece neste regulamento.
2. O titular do Servizo deberá ser unha persoa con honorabilidade comercial e profesional, ademais de ter coñecemento e experiencia adecuados para exercer as súas funcións.
3. CaixaBank adoptará as medidas oportunas para garantir que os procedementos previstos para transmitir a información que en calquera momento poida requirir o Servizo aos demais servizos da organización respondan aos principios de rapidez, seguridade, eficacia e coordinación.
4. CaixaBank dotará o Servizo dos medios humanos, materiais, técnicos e organizativos adecuados para cumprir as súas funcións. En particular, adoptará as accións necesarias para que o persoal adscrito ao Servizo teña un coñecemento adecuado da normativa sobre transparencia e protección dos clientes de servizos financeiros.
5. De acordo coa política de goberno de produto do Grupo, o titular do Servizo de Atención ao Cliente participará nos procesos de aprobación, de seguimento e de control dos novos produtos. Neses procesos contribuirá coa súa experiencia sobre as reclamacións e co seu coñecemento sobre o criterio dos supervisores.
6. As resolucións do Servizo serán vinculantes para CaixaBank, pero non para o reclamante.

Artigo 8. Incompatibilidade e inelixibilidade

Non poderán ser titulares do Servizo:

- a) Quen estea en quebra ou teña débedas incobrables e os concursados non rehabilitados.
- b) Quen estea inhabilitado ou suspendido, penal ou administrativamente, para exercer cargos públicos ou de administración ou dirección de entidades.
- c) Quen teña antecedentes penais por delitos contra o patrimonio, branqueo de capitais, contra a orde socioeconómica, contra a Facenda pública ou a Seguridade Social.
- d) Quen fose sancionado pola comisión de infraccións administrativas derivadas da normativa aplicable ao exercicio da actividade propia das entidades de crédito, da actividade de seguros, da normativa aplicable ao mercado de valores, a prevención do branqueo de capitais, o financiamento do terrorismo e a de protección dos consumidores, así como por calquera outro tipo de infracción administrativa grave ou moi grave.
- e) Quen desempeñe funcións directamente relacionadas cos servizos comerciais

ou operativos de CaixaBank.

Artigo 9. Nomeamento e cesamento

1. O titular do Servizo será nomeado, renovado e cesado, tras a proposta da Comisión de Nomeamentos e Sostibilidade, mediante acordo do Consello de Administración de CaixaBank. O nomeamento realizarase por un prazo indefinido e poderá ser cesado por acordo motivado do mesmo órgano, fundado nas seguintes causas:

- a) Perda dos requisitos establecidos para poder ser elixido.
- b) Suspensión ou extinción da relación laboral con CaixaBank.
- c) Ser investigado no ámbito penal sobre algún feito relacionado con infraccións ou delitos contra o patrimonio, branqueo de capitais, contra a orde socioeconómica, contra a Facenda pública ou a Seguridade Social.
- d) Desempeño da súa función notoriamente negligente ou calquera outra causa grave.

2. A designación e cesamento do titular do Servizo serán comunicados por CaixaBank aos servizos de reclamacións dos supervisores, ao Banco de España, á Comisión Nacional do Mercado de Valores, á Dirección Xeral de Seguros e Fondos de Pensións e ás demais autoridades supervisoras que correspondan.

3. En caso de que o cargo quede vacante por calquera causa, designarase a persoa que o substitúa, conforme á normativa legal ou estatutaria vixente.

CAPÍTULO III. PROCEDEMENTO PARA TRAMITAR AS RECLAMACIÓNS

Artigo 10. Alcance do procedemento

O procedemento previsto neste capítulo será aplicable á tramitación das reclamacións cuxo coñecemento se atribúe ao Servizo de Atención ao Cliente.

Artigo 11. Prazo para resolver a reclamación

O Servizo deberá ditar un pronunciamento nos seguintes prazos:

- a) Dous meses, se o cliente non ostenta a condición de consumidor.
- b) Un mes, se o cliente ostenta a condición de consumidor.
- c) Quince días hábiles, se a reclamación está relacionada con servizos de pagamento, con independencia de se o cliente ostenta ou non a condición de consumidor. Con carácter excepcional, este prazo poderá ampliarse ata un máximo dun mes cando por causas alleas à vontade do Servizo sexa imposible ofrecer unha resposta no prazo de quince días hábiles. Nestes casos, o Servizo terá que comunicar ao cliente as razóns do atraso e especificar o prazo no cal o cliente vai recibir unha resposta definitiva.

Os prazos para resolver as reclamacións comezarán a contar a partir da presentación da reclamación ante calquera das instancias ou canles habilitadas para ese fin.

En caso de desconformidade coa resolución do Servizo de Atención ao Cliente ou se non se dita ningún pronunciamento dentro dos prazos expresados, o reclamante poderá acudir ao servizo de reclamacións do supervisor ou supervisores que corresponda.

Conforme ao establecido polo artigo 18 e) da Lei 7/2017 —relativa á resolución alternativa de litixios en materia de consumo—, o cliente consumidor disporá dun ano desde a interposición da reclamación ante a entidade ou ante o seu servizo de atención ao cliente para formular a súa reclamación ante o servizo de reclamacións do supervisor ou supervisores.

Artigo 12. Presentación das reclamacións

1. Os clientes terán dereito a presentar reclamacións ante o Servizo de Atención ao Cliente sobre os asuntos e conforme ás normas establecidas neste regulamento.

Presentar e tramitar reclamacións será gratis, polo tanto, CaixaBank non poderá esixir ao cliente ningún pagamento por ese concepto.

Para as reclamacións presentadas polos partícipes ou beneficiarios de plans de pensións individuais promovidos por VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros aplicaráse o que se establece no artigo 22.

2. As reclamacións poderán presentarse, persoalmente ou mediante representación, ante o Servizo de Atención ao Cliente en calquera oficina de CaixaBank aberta ao público e no enderezo electrónico habilitado para ese fin.

3. Cando a entidade reciba a reclamación, esta remitirase ao Servizo. O cómputo do prazo para resolver a reclamación comezará a contar desde a presentación da reclamación ante calquera das instancias ou canles habilitadas para ese fin. En todo caso, deberá xustificarse a recepción por escrito deixando constancia da data de presentación para o cómputo do prazo.

4. O interesado presentará a reclamación unha única vez, sen que se poida esixir a súa reiteración ante diferentes órganos da entidade.

5. Cando o Servizo reciba a reclamación, abrírase o expediente.

Artigo 13. Forma e contido das reclamacións

1. A reclamación deberá presentarse por escrito, en soporte papel ou por medios informáticos, electrónicos ou telemáticos, sempre que estes permitan a lectura, impresión e conservación dos documentos e inclúan a correspondente sinatura electrónica axustada ás esixencias previstas legalmente.

2. O procedemento iníciase mediante a presentación dun documento en que se fará constar:

- a) Nome, apelidos e domicilio do interesado e, se procede, da persoa que o represente, debidamente acreditada; número do documento nacional de identidade para as persoas físicas e datos referidos a rexistro público para as xurídicas.
- b) Motivo da reclamación, con especificación clara das cuestións sobre as que se solicita un pronunciamento e, se procede, a contía do que se reclama.

- c) Oficina ou oficinas, departamento ou servizo onde se producisen os feitos obxecto da reclamación.
- d) Que o reclamante non ten coñecemento de que o asunto obxecto da reclamación estea sendo instruído (é dicir, tramitado e en espera de sentenza) a través dun procedemento administrativo, arbitral ou xudicial.
- e) Lugar, data e sinatura.

3. O reclamante deberá presentar, xunto co documento anterior, as probas documentais que teña no seu poder nas que se fundamente a súa reclamación.

Artigo 14. Emenda (corrección de erros)

Se a identidade do reclamante non está suficientemente acreditada ou se non se puidesen establecer con claridade os feitos obxecto da reclamación, requirirase á persoa asinante que complete a documentación remitida no prazo de dez días naturais, coa advertencia de que, se non o fai, a reclamación se arquivará sen máis trámites. Non obstante, o feito de que os erros non se corrixan dentro do prazo establecido nunca se poderá interpretar como que o reclamante renuncia ao seu dereito a presentar de novo a reclamación.

O prazo empregado polo reclamante para corrixir os erros a que se refire o parágrafo anterior non se incluírá no cómputo do prazo para resolver a reclamación.

Artigo 15. Inadmisión a trámite

1. Só se poderá rexeitar a admisión a trámite das reclamacións nos casos seguintes:

- a) Cando se omitan datos esenciais para a tramitación que non se poidan corrixir, incluídos os supostos en que non se concrete o motivo da reclamación.
- b) Cando se pretendan tramitar como reclamación recursos ou accións diferentes, cuxo coñecemento sexa competencia dos órganos administrativos, arbitrais ou xudiciais, ou cando estea pendente de resolución ou litixio, ou o asunto xa se resolvese nesas instancias.
- c) Cando os feitos, razóns e solicitude en que se concreten as cuestións que se reclaman non se refiran a operacións concretas ou non se axusten ao ámbito establecido no artigo 2 deste regulamento e en particular:
 - (i) As referentes ás relacións exclusivamente de orixe laboral entre CaixaBank e os seus empregados.
 - (ii) As referidas a cuestións que sexan facultade discrecional de CaixaBank, salvo as que traten sobre a demora ou negligencia da entidade na comunicación das súas decisións aos interesados.
 - (iii) As dirixidas de forma intencionada e manifesta a impedir, entorpecer ou dilatar o exercicio de calquera dereito de CaixaBank fronte ao cliente.
- d) Cando se formulen reclamacións que reiteren outras anteriores xa resoltas, presentadas polo mesmo cliente sobre os mesmos feitos.

- e) Cando transcorrese o prazo para presentar reclamacións establecido no artigo 4 deste regulamento.
- f) Se o contido da reclamación fose vexatorio.

Cando se teña coñecemento de que se están a tramitar de forma simultánea unha reclamación e un procedemento administrativo, arbitral ou xudicial sobre o mesmo asunto, non se deberá tramitar a primeira.

2. Cando a reclamación se considere non admisible a trámite, informarase o interesado mediante unha decisión motivada e daráselle un prazo de dez días naturais para que presente alegacións. Cando o interesado conteste e se manteñan as causas de inadmisión, comunicáraselle a decisión final adoptada.

Artigo 16. Tramitación

Durante a tramitación dos expedientes, o Servizo poderá obter, tanto do reclamante como dos diferentes departamentos e servizos da entidade afectada, todos os datos, aclaracións, informes ou elementos de proba que considere pertinentes para adoptar a súa decisión.

Artigo 17. Achantamento (conformidade) e desistencia (renuncia)

- 1. Se, á vista da reclamación, a entidade decide estimar a pretensión do reclamante, deberá comunicar ao Servizo a súa decisión e, cando proceda, xustificar documentalmente a rectificación.
- 2. Os interesados poderán desistir (renunciar) das súas reclamacións en calquera momento. A desistencia (renuncia) dará lugar á finalización inmediata do procedemento no referente á relación co interesado.

Artigo 18. Finalización e notificación

- 1. O expediente deberá finalizar mediante resolución emitida no prazo que corresponda de acordo co establecido no artigo 11 —contado desde a data de presentación da reclamación no Servizo de Atención ao Cliente—, en calquera oficina de CaixaBank aberta ao público ou no enderezo electrónico habilitado para ese fin.
- 2. A resolución será sempre motivada e conterá unhas conclusións claras sobre a solicitude presentada en cada reclamación. Fundamentarase nas cláusulas contractuais, nas normas aplicables de transparencia e protección da clientela, así como nas boas prácticas e usos financeiros.

No caso de que a resolución se aparte dos criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán indicarse as razóns que o xustifiquen.

- 3. A resolución deberá mencionar expresamente a facultade que asiste o reclamante de acudir ao servizo de reclamacións dos supervisores que corresponda en caso de estar descontento co resultado do pronunciamento.
- 4. A resolución notificarase aos interesados no prazo de dez días naturais contados desde a súa data. Enviarase por escrito, en soporte papel ou por medios informáticos, electrónicos ou telemáticos. Estes soportes deben permitir a lectura, a impresión e a conservación dos documentos e incluír a correspondente sinatura electrónica axustada

ás esixencias previstas legalmente. A notificación realizarase segundo designase de forma expresa o reclamante e, en ausencia de tal indicación, a través do mesmo medio en que se presentase a reclamación.

Artigo 19. Reserva. Custodia dos expedientes

1. Os reclamantes terán dereito a seren informados sobre o estado dos expedientes en que sexan parte, á devolución dos documentos orixinais que presentasen e á obtención de copia ou duplicado destes e das comunicacións que lles dirixa o Servizo de Atención ao Cliente.

2. A información relativa aos expedientes e ao seu contido non se divulgará ou facilitará a terceiros sen o consentimento dos interesados, salvo por requirimento da autoridade xudicial ou administrativa. Non obstante, poderán facerse públicos os datos estatísticos e os criterios contidos nas decisións, pero manterase a oportuna reserva sobre as partes intervinientes.

CAPÍTULO IV. OUTROS ASPECTOS

Artigo 20. Informe anual

1. Dentro do primeiro trimestre de cada ano, o Servizo de Atención ao Cliente presentará ante o Consello de Administración de CaixaBank e das entidades adheridas a este regulamento un informe explicativo do desenvolvemento da súa función durante o exercicio anterior. Este informe deberá incluír o contido mínimo seguinte:

- a) Resumo estatístico das reclamacións atendidas, con información sobre o seu número, admisión a trámite e razóns de inadmisión, motivos e cuestións formuladas nas reclamacións e contías e importes afectados.
- b) Resumo das decisións ditadas, con indicación do carácter favorable ou desfavorable para o reclamante.
- c) Criterios xerais contidos nas decisións.
- d) Recomendacións ou suxestións derivadas da súa experiencia, co fin de alcanzar os fins que se perseguen.

2. Polo menos, un resumo do informe integrarase na memoria anual de CaixaBank e de cada unha das entidades adheridas a este regulamento.

Artigo 21. Relación cos servizos de reclamacións dos supervisores

Os requirimentos que os servizos de reclamacións dos supervisores poidan efectuar no exercicio das súas funcións a calquera das entidades sometidas a este regulamento serán atendidos polo Servizo de Atención ao Cliente ou pola persoa designada polo seu titular, nos prazos determinados, de conformidade co establecido no seu propio regulamento.

Artigo 22. Defensor do Partícipe e do Asociado

As reclamacións que formulen os partícipes e os beneficiarios dos plans de pensións do sistema individual promovidos por VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros deberán

presentarse ante o Servizo de Atención ao Cliente ou, alternativamente, ante o Defensor do Partícipe.

O regulamento de funcionamento do Defensor do Partícipe pode encontrarse en www.vidacaixa.es/reclamaciones.

ANEXO AO REGULAMENTO PARA A DEFENSA DO CLIENTE DE CAIXABANK, S.A.

De acordo co disposto no artigo 3, as seguintes entidades do Grupo CaixaBank adheríronse a este regulamento:

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