

CaixaBank; SA-ren bezeroak babesteko araudia



AURKIBIDEA

I. KAPITULUA. XEDAPEN OROKORRAK	1
1. artikulua. Xedea	1
2. artikulua. Definizioak	1
3. artikulua. Araudia onartzea eta hari atxikitzea	2
4. artikulua. Erreklamazioak aurkezteko epea	3
5. artikulua. Laguntzeko betebeharra	3
6. artikulua. Bezeroentzako informazioa	3
II. KAPITULUA. BEZEROENTZAKO ARRETA ZERBITZUA	3
7. artikulua. Konfigurazioa.....	3
8. artikulua. Bateriaezintasuna eta hautaezintasuna	4
9. artikulua. Izendatzea eta kargutik kentzea	4
III. KAPITULUA. ERREKLAMAZIOAK IZAPIDETZEKO PROZEDURA.....	5
10. artikulua. Prozeduraren irismena.....	5
11. artikulua. Erreklamazioa ebazteko epea.....	5
12. artikulua. Erreklamazioak aurkeztea.....	5
13. artikulua. Erreklamazioen forma eta edukia	6
14. artikulua. Zuzentzea	6
15. artikulua. Ez onartzea izapidetzeko	7
16. artikulua. Izapidetzea	7
17. artikulua. Amore ematea eta atzera egitea	7
18. artikulua. Amaitzea eta jakinaraztea	8
19. artikulua. Erreserba. Espedienteak gordetzea	8
VI. KAPITULUA. BESTE ALDERDI BATZUK	8
20. artikulua. Urteko txostena.....	8
21. artikulua. Ikuskatzaileen Erreklamazio Zerbitzuekiko harremana	9
22. artikulua. Partaidearen eta Bazkidearen Defendatzailea	9

I. KAPITULUA. XEDAPEN OROKORRAK

1. artikulua. Xedea

Araudi honen xedea da CaixaBank, SAren (aurrerantzean, CaixaBank) eta CaixaBank Taldeko erakundeek Bezeroentzako Arreta Zerbitzua arautzea, baita bezeroen erreklamazioak izapidetzeko prozedura ezartzea ere.

Araudia prestatzean, honako hauetan ezarritakoa bete da: ECO/734/2004 Agindua, martxoaren 11koa, finantza-erakundeetako bezeroen arretarako sail eta zerbitzuei eta bezeroen defendatzaileari buruzkoa; 19/2018 Errege Lege Dekretua, azaroaren 23koa, ordainketa-zerbitzuei eta finantzen arloko bestelako presazko neurriei buruzkoa, eta 7/2017 Legea, azaroaren 2koa, zeinaren bidez Espainiako ordenamendu juridikoan txertatzen baita Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko maiatzaren 21eko 2013/11/EB Zuzentaraua, kontsumo-arloko auzien ebazpen alternatiboari buruzkoa.

2. artikulua. Definizioak

Berariaz aurkakorik adierazi ezean edo testuinguruagatik beste interpretazio bat agerikoa izan ezean, termino hauek jarraian ezarrita dagoen esanahia izango dute Araudi honetan:

a. Bezeroak edo erabiltzaileak: CaixaBankek eta CaixaBank Taldeko erakundeek ematen dituzten finantza-zerbitzuen erabiltzaile diren pertsona fisiko edo juridikoak, espainiarrak edo atzerriarrak, horien barruan direla: pentsio-planen partedunak, sustatzaileak eta onuradunak; aseguru-kontratuen hartzaileak, aseguratuak, onuradunak eta hirugarren kaltetuak, eta aurreko kasuetako edozeinetako kausadunak.

Araudi honetan bezeroei egiten zaizkien aipamenak bezero ez diren erabiltzaileei ere aplikatzekotzat joko dira.

b. Kexak edo erreklamazioak: erabiltzaileek legez aitortuta dituzten interesei eta eskubideei dagokienez aurkeztutakoak, dela kontratuei lotuta, gardentasuneko eta bezeroen babeserako araudiari lotuta edo finantza-praktika eta -erabilera egokiei lotuta, bereziki ekitate printzipioari.

Kexek atzerapenekin, arretarik ezarekin edo finantza-zerbitzuen funtzionamenduan antzematen den beste edozein jokabide kaskarrekin dute zerikusia.

Erreklamazioek agerian uzten dituzte gertaera jakin batzuk, zerikusia dutenak bezeroaren iritziz kontratuen urraketa, gardentasuneko eta bezeroen babeserako araudiaren urraketa edo finantza-praktika eta -erabilera egokien urraketa dakarten ekintzekin edo omisioekin. Horiek kalte egiten diete erreklamazioak aurkezte dituztenen interesei edo eskubideei, eta erreklamatzailerik interes edo eskubide horiek leheneratu nahi dituzte.

Araudi honetan erreklamazioak aipatzean kexak ere barruan daudela ulertuko da.

c. Bezero edo erabiltzaile kontsumitzaileak: bere merkataritza- edo enpresa-jarduerarekin, ofizioarekin edo lanbidearekin zerikusirik ez duten helburuak lortzeko diharduen pertsona fisiko oro, baita merkataritza- edo enpresa-jarduera batetik kanpo irabazi-asmorik gabe diharduen pertsona juridiko eta nortasun juridikorik gabeko erakunde oro, baldin eta sektore ekonomiko jakin bati aplikagarri zaion araudiak ez badu ezartzen pertsona fisikoek bakarrik aurkez ditzaketela erreklamazioak 7/2017 Legean aipatzen diren erakunde egiaztatuen aurrean (kontsumo-arloko

auzien ebazpen alternatiboari buruzko legea).

d. CaixaBank: CaixaBank eta Araudi honi atxikitako haren Taldeko erakundeak.

e. Zerbitzua: Bezeroentzako Arreta Zerbitzua

f. Ikuskatzaileen Erreklamazio Zerbitzuak: Espainiako Bankuari, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalari eta Aseguruaren eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiari atxikitako erreklamazio-zerbitzuei egiten die erreferentzia; horiek, dagozkien eskumen-esparruen arabera, finantza-zerbitzuen erabiltzaileek aurkeztutako kexei eta erreklamazioei erantzuten diete.

g. Ordainketa-zerbitzuak: bezeroaren aginduz ordaintzeko eragiketak eta beste eragiketa osagarri batzuk gauzatzean datzan finantza-zerbitzua. CaixaBanken, ageriko kontuen, txartelen, ordainagiri-jaulkipenen eta transferentzia masiboen kontratuen esparruan ematen dira ordainketa-zerbitzurik ohikoenak.

3. artikulua. Araudia onartzea eta hari atxikitzea

1. Araudi hau CaixaBank, SAko Administrazio Kontseiluaren erabaki bidez onartu da, eta Espainiako Bankuak egiaztatu du.
2. Araudi honi atxiki ahal izango zaizkio kategoria hauetako batean dauden CaixaBank Taldeko erakundeak:

a) Kreditu-erakundeak; b) Inbertsio-zerbitzuen enpresak; c) Inbertsio kolektiboko erakundeak kudeatzen dituzten sozietateak; d) Aseguru-erakundeak; e) Pentsio-funtsak kudeatzen dituzten erakundeak; 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 beste era batekoak ematen dizkien beste edozein erakunde, baldin eta arau xedapen batek ez badu haren atxikipena eragozten.
3. Erakunde bakoitzeko Administrazio Kontseiluaren erabaki bidez gauzatuko da atxikipena. Erabaki horretan espresuki eta zehazki onartu beharko da Bezeroentzako Arreta Zerbitzuko titularra, CaixaBankeko Administrazio Kontseiluak izendatua.
4. Bezeroentzako Arreta Zerbitzuko titularren balizko aldaketak (kargu-uzteak eta izendapen berriak) CaixaBankeko Administrazio Kontseiluak onartuko ditu, erabaki bidez, Araudi honetan ezarritakoari jarraituz, eta atxikitako erakundeek onartu egingo dituzte. Ikuskatzaileen Erreklamazio Zerbitzuei, Espainiako Bankuari eta CaixaBankek eta atxikitako erakundeek egiten duten jardueraren arabera dagozkien gainerako ikuskapen-agintariei jakinaraziko zaizkie aldaketa horiek.
5. Araudi honen aldaketak CaixaBankeko Administrazio Kontseiluaren erabakiz onartuko dira, eta atxikitako erakundeek onartu egingo dituzte. Espainiako Bankuak egiaztatu beharko ditu aldaketa horiek.
6. Erakunde batek ez baditu onartzen aurreko ataletan aurreikusitako erabakiak, Araudi honetan ezarritako erregimena utziko du, eta unean-unean indarrean dagoen araudiaren arabera egokitzen jotzen duen Bezeroentzako Arreta Zerbitzua ezartzeko ahalmena izango du.
7. Araudi honen eranskin gisa, atxikitako erakundeen zerrenda eguneratua erantsiko da.

4. artikulua. Erreklamazioak aurkezteko epea

Erreklamazioak aurkezteko epea bost urtekoa izango da, erreklamatutako gertakariak jazo ziren egunetik hasita, betiere, gutxienez bi urte errespetatuz erreklamatzailerak horien berri izan zuenetik.

5. artikulua. Laguntzeko betebeharra

CaixaBankeko sail eta zerbitzu guztiek Bezeroentzako Arreta Zerbitzuari eman beharko diote beren eginkizunei buruz eskatzen dien informazio eta dokumentu oro.

6. artikulua. Bezeroentzako informazioa

CaixaBankek informazio hau jarriko du bezeroen eskura, bai jendearentzat irekita dauden bulego guztietan, baita webguneetan ere:

- a. Bezeroentzako Arreta Zerbitzua dagoela aipatuko du, eta haren posta-helbidea eta helbide elektronikoa adieraziko ditu.
- b. Adieraziko du CaixaBankek bere bezeroek Bezeroentzako Arreta Zerbitzuan (jendearentzat irekitako edozein bulegotan edo horretarako gaitutako helbide elektronikoaren bidez) aurkeztutako kexei eta erreklamazioei erantzuteko eta horiek ebazteko betebeharra duela, eta kasu bakoitzean 11. artikulua arabera dagozkion epeetan egin behar duela, kexak eta erreklamazioak aurkezten direnetik kontatzen hasita.
- c. Espainiako Bankuaren, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalaren eta Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiaren Erreklamazio Zerbitzuak aipatuko ditu, haien posta-helbidea eta helbide elektronikoa zehaztuta, eta adieraziko du Bezeroentzako Arreta Zerbitzuaren bidea agortu beharra dagoela beste zerbitzu horien aurrean kexak eta erreklamazioak aurkeztu ahal izateko.
- d. Araudi hau jarriko du..
- e. Gardentasuneko eta finantza-zerbitzuetako bezeroak babesteko araudia aipatuko du.

II. KAPITULUA. BEZEROENTZAKO ARRETA ZERBITZUA

7. artikulua. Konfigurazioa

1. Bezeroentzako Arreta Zerbitzua CaixaBanken barne-organo bat da, zerbitzu komertzial eta operatiboetatik bereizia, eta funtzionatzen du bere eskumeneko erreklamazioak modu autonomoan eta interes-gatazka oro saihestuz ebaztea, Araudi honetan ezarritakoaren arabera.
2. Zerbitzuko titularra ohore komertzial eta profesionaleko norbait izango da, eta dagozkion funtzioak betetzeko ezagutza eta esperientzia egokiak izango ditu.
3. CaixaBankek beharrezko neurriak hartuko ditu, Zerbitzuak erakundeko gainerako zerbitzuei uneoro eskatutako informazioa transmititzeko aurreikusita dauden prozedurek bizkortasun-, segurtasun-, eraginkortasun- eta koordinazio-printzipioak betetzen dituztela bermatzeko.
4. CaixaBankek behar dituen giza baliabideak eta baliabide materialak, teknikoak eta antolakuntzazkoak emango dizkio Zerbitzuari, bere funtzioak bete ditzan. Zehazki, beharrezko ekintzak gauzatuko

ditu, Zerbitzura atxikitako langileek ongi ezagut dezaten gardentasuneko eta finantza-zerbitzuetako bezeroak babesteko araudia.

5. Bezeroentzako Arreta Zerbitzuko titularrak produktu berrien onespen-, jarraipen- eta kontrol-prozesuetan parte hartuko du, produktuen gobernurako Taldeko politikaren esparruan, eta erreklamazioei buruzko esperientzia eta ikuskatzaileen irizpideari buruzko ezagutza partekatuko ditu gainerakoekin.
6. Zerbitzuaren ebazpenak lotesleak izango dira CaixaBankentzat, baina ez erreklamatzailerentzat.

8. artikulua. Bateriaezintasuna eta hautaezintasuna

Ezingo dira Zerbitzuko titularrak izan:

- a. Porrot egin eta konkurtsoan sartu, eta birgaitu ez direnak.
- b. Zigor bidez edo administratiboki kargu publikoak edo erakundeetako administrazio- edo zuzendaritza-karguak betetzeko ezgaituta edo zigortuta daudenak.
- c. Aurrekari penalak dituztenak ondarearen aurkako delituengatik, kapitalak zuritzeagatik, ordena sozioekonomikoaren aurkako delituengatik edo Ogasun Publikoaren edo Gizarte Segurantzaren aurkako delituengatik.
- d. Araudi hauen arau-hauste administratiboak egiteagatik zigortu dituztenak: kreditu-erakundeen jarduerari aplikagarri zaion araudia; aseguruen jarduerari aplikagarri zaion araudia; balore-merkatuaren araudia; kapital-zuriketaren prebentzioari eta terrorismoaren finantzaketari aplikagarri zaion araudia, eta kontsumitzaileen babesari aplikagarri zaiona. Beste edozein arau-hauste larri edo oso larri bat egiteagatik zigorra jaso dutenak.
- e. CaixaBanken zerbitzu komertzial edo operatiboekin zuzenean lotutako funtzioak betetzen dituztenak.

9. artikulua. Izendatzea eta kargutik kentzea

1. Zerbitzuko titularra CaixaBankeko Administrazio Kontseiluaren erabaki bidez izendatu, berritu eta kargugabetuko da, aurretik Izendapen eta Jasangarritasun Batzordeak proposatuta. Izendapena epe zehaztugaberako egingo da, eta titularra kargutik kendu ahal izango da, organo beraren erabaki arrazoituaren bidez, arrazoi hauek direla eta:
 - a. Hautatua izateko jarritako baldintzak galtzea.
 - b. CaixaBankekiko lan-harremana etetea edo amaitzea.
 - c. Zigor-arloan ikertua izatea ondarearen aurkako, kapitalen zuriketako, ordena sozioekonomikoaren aurkako edo Ogasun Publikoaren edo Gizarte Segurantzaren aurkako arau-hauste edo delituekin lotutako egitateren batengatik.
 - d. Bere funtzioa arduragabekeria nabarmenez gauzatzea edo beste edozein arrazoi larri.
2. CaixaBankek Zerbitzuko titularraren izendapenaren eta kargugabetzearen berri emango die ikuskatzaileen Erreklamazio Zerbitzuei, Espainiako Bankuari, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalari, Aseguruaren eta Pentsio Funtzen Zuzendaritza Nagusiari eta dagozkion gainerako agintaritzak.

ikuskatzaileei.

3. Kargua edozein arrazoiengatik hutsik geratzen bada, ordezkoa izendatuko da, indarrean dagoen lege- eta/edo estatutu-araudiaren arabera.

III. KAPITULUA. ERREKLAMAZIOAK IZAPIDETZEKO PROZEDURA

10. artikulua. Prozeduraren irismena

Kapitulu honetan aurreikusten den prozedura Bezeroentzako Arreta Zerbitzuaren eskumenekoak diren erreklamazioak izapidetzeko aplikatuko da.

11. artikulua. Erreklamazioa ebazteko epea

Zerbitzuak epe hauetan eman beharko du erabakia:

- a. Bi hilabete, bezeroa ez bada kontsumitzailea.
- b. Hilabete bat, bezeroa kontsumitzailea bada.
- c. Hamabost egun baliodun, erreklamazioak lotura badu ordainketa-zerbitzuekin, kontuan hartu gabe bezeroa kontsumitzailea den ala ez. Salbuespen gisa, epe hori gehienez hilabetera luzatu ahal izango da, baldin eta Zerbitzuaren borondatearekin zerikusirik ez duten arrazoiengatik ezinezkoa bada hamabost egun balioduneko epean erantzunik ematea; kasu horretan, Zerbitzuak atzerapenaren arrazoiak jakinarazi behar dizkio bezeroari, eta bezeroak behin betiko erantzuna zer epetan jasoko duen zehaztuko du.

Erreklamazioak ebazteko epeak erreklamazioa horretarako gaitutako edozein instantzia edo kanaletan aurkezten denean hasiko dira.

Erreklamatzailerak ez badago ados Bezeroentzako Arreta Zerbitzuaren ebazpenarekin, edo adierazitako epeen barruan erabakirik ematen ez bada, erreklamatzailerak dagokion ikuskatzaileen Erreklamazio Zerbitzura jo ahal izango du.

7/2017 Legearen 18 e) artikulua ezarritakoaren arabera (kontsumo-arloko auzien ebazpen alternatiboari buruzko legea), bezero kontsumitzaileak urtebete izango du, erakundearen edo haren Bezeroentzako Arreta Zerbitzuaren aurrean erreklamazioa aurkezten duenetik, ikuskatzaileen Erreklamazio Zerbitzuan erreklamazioa aurkezteko.

12. artikulua. Erreklamazioak aurkeztea

1. Bezero guztiek eskubidea izango dute Bezeroentzako Arreta Zerbitzuan erreklamazioak aurkezteko Araudi honetan ezarritako gaien gainean eta bertako arauari jarraiki.

Erreklamazioak aurkeztea eta izapidetzea doakoa izango da, eta CaixaBankek ezin izango dio bezeroari kontzeptu horrengatik ordainketarik eskatu.

VidaCaixa, SAU de Seguros y Reaseguros konpainiak sustatutako banakako pentsio-planetako partaideek edo onuradunek aurkeztutako erreklamazioetarako, 22. artikuluan ezarritakoa beteko da.

2. Erreklamazioak Bezeroentzako Arreta Zerbitzuan aurkez daitezke, pertsonalki edo ordezkari baten bitartez, CaixaBankek jendearentzat irekita dituen bulegoetako edozeinetan, baita horretarako gaitutako helbide elektronikoaren bidez ere.
3. Erakundeak erreklamazioa jasotzen duenean, Zerbitzura bidaliko da. Erreklamazioa ebazteko epea erreklamazioa horretarako gaitutako edozein instantzia edo kanaletan aurkezten denean hasiko da. Nolanahi ere, jaso izana idatziz adierazi beharko da, eta zer egunetan aurkeztu den jasota utzi beharko da, epea zenbatzean kontuan hartzeko.
4. Interesdunak behin bakarrik aurkeztuko du erreklamazioa, eta ezin izango zaio eskatu erakundeko beste organo batzuetan berriro aurkezteko.
5. Zerbitzuak erreklamazioa jasotzen duenean, espedienteak irekiko da.

13. artikulua. Erreklamazioen forma eta edukia

1. Erreklamazioa idatziz aurkeztu beharko da, paperean edo baliabide informatiko, elektroniko edo telematikoen bidez, baldin eta baliabide horiek dokumentuak irakurtzeko, inprimatzeko eta gordetzeko aukera ematen badute eta legez aurreikusitako eskakizunetara egokitutako sinadura elektronikoa badute.
2. Prozedurari hasiera emateko, agiri bat aurkeztu beharko da, eta bertan honako hauek adieraziko dira:
 - a. Interesdunaren izen-abizenak eta helbidea, eta, hala badagokio, haren ordezkariarenak, behar bezala egiaztatuta; pertsona fisikoen kasuan, nortasun-agiri nazionalaren zenbakia, eta pertsona juridikoen kasuan, erregistro publikoari buruzko datuak.
 - b. Erreklamazioaren arrazoia, argi eta garbi zehaztuta zer auziri buruzko ebazpena eskatzen den eta, hala badagokio, zenbat diru erreklamatzeko den.
 - c. Erreklamazioaren xede diren gertaerak zer bulego, sail edo zerbitzutan gertatu diren.
 - d. Erreklamatzailerak ez dakiela erreklamazioak xedetzat duen auzia administrazio-prozedura, arbitraje-prozedura edo prozedura judicial baten bidez bideratzen ari denik.
 - e. Tokia, data eta sinadura.
3. Erreklamatzailerak, aurreko agiriarekin batera, erreklamazioa oinarritzeko dituen frogak dokumentalak aurkeztu beharko ditu.

14. artikulua. Zuzentzea

Erreklamatzaileraren nortasuna behar bezala egiaztatuta ez badago, edo erreklamazioaren xede diren gertaerak ezin badira argi zehaztu, hamar egun naturaleko epean igorritako dokumentazioa osatzeko eskatuko zaio sinatzaileari, eta ohartaraziko zaio hala egin ezean erreklamazioa artxibatu egingo dela, izapide gehiagorik gabe. Hala ere, akatsak ezarritako epean zuzentzen ez baditu, ez da inoiz interpretatuko erreklamatzailerak erreklamazioa berriro aurkezteko eskubideari uko egin diola.

Erreklamatzailerak aurreko paragrafoan aipatutako okerrak zuzentzeko erabilitako epea ez da erreklamazioa ebazteko epearen barruan sartuko.

15. artikulua. Ez onartzea izapidetzeko

1. Kasu hauetan bakarrik egin ahal izango zaio uko erreklamazioak izapidetzeko onartzeari:
 - a. Ez direnean adierazten erreklamazioa izapidetzeko funtsezko datu zuzentzezinak; kasu horien barruan dago erreklamazioaren arrazoia ez zehaztea.
 - b. Erreklamazio gisa bideratu nahi direnean administrazio-organoen, arbitraje-organoen edo organo judizialen eskumenekoak diren bestelako errekurtsioak edo ekintzak, edo auzia ebazteke edo auzitan dagoenean, edo jada ebatzi denean instantzia horietan.
 - c. Erreklamazioak xedetzat duen auziarekin lotutako gertaerak, arrazoiak eta eskaera ez direnean eragiketa zehatzei buruzkoak edo ez datozenean bat Araudi honen 2. artikuluan ezarritako esparruarekin, eta bereziki:
 - i. CaixaBanken eta bertako langileen arteko lan-harremanei bakarrik dagozkienak.
 - ii. CaixaBanken eskumen diskrezionalekoak diren gaiei buruzkoak, erakundeak interesdunei bere erabakiak jakinaraztean izandako berandutzari edo arduragabekeriari buruzkoak izan ezik.
 - iii. CaixaBankek bezeroaren aurrean duen edozein eskubide eragoztera, oztopatzera edo atzeratzera berariaz eta argi bideratutakoak.
 - d. Bezero berberak berriro aurkezten duenean lehendik ebatzitako beste erreklamazio baten berdina gertakari berberen harira.
 - e. Araudi honen 4. artikuluan erreklamazioak aurkezteko ezarritako epea igaro denean.
 - f. Erreklamazioaren edukia iraingarria denean.

Erreklamazio bat eta auzi berari buruzko prozedura administratibo, arbitral edo judizial bat aldi berean izapidetzen ari direla jakinez gero, uko egin beharko zaio erreklamazioa izapidetzeari.

2. Erreklamazioa izapidetzeko onartzen ez bada, erabaki arrazoitu baten bidez jakinaraziko zaio interesdunari, eta hamar egun naturaleko epea emango zaio alegazioak aurkezteko. Interesdunak erantzuten badu eta ez onartzeko arrazoiek bere horretan badiraute, hartutako azken erabakiaren berri emango zaio.

16. artikulua. Izapidetzea

Zerbitzuak, espedienteak izapidetzeko prozeduran, erabakia hartzeko beharrezkotzat jotzen dituen datu, argibide, txosten edo frogabide guztiak eskatu ahal izango dizkie bai erreklamatzailari, bai erreklamazioaren jomuga den erakundeko sail eta zerbitzuei.

17. artikulua. Amore ematea eta atzera egitea

1. Erreklamazioa ikusita erakundeak erreklamatzailaren uzia baiestea erabakitzen badu, hartutako erabakiaren berri eman beharko dio Zerbitzuari, eta, dagokionean, agiri bidez justifikatu beharko du zuzenketa.
2. Interesdunek edozein unetan egin dezakete atzera beren erreklamazioetan. Atzera egiteak

interesdunarekiko harremanari dagokionez prozedura berehala amaitzea ekarriko du.

18. artikulua. Amaitzea eta jakinaraztea

1. Espedientea ebazpen bidez amaituko da, eta ebazpen hori 11. artikuluan ezarritakoaren arabera dagokion epean eman beharko da, erreklamazioa Bezeroentzako Arreta Zerbitzuan (CaixaBankek jendearentzat irekita duen edozein bulegotan eta helburu horretarako gaitutako helbide elektronikoaren bidez) aurkezten denetik zenbatzen hasita.
2. Ebazpena arrazoitua izango da beti, eta erreklamazio bakoitzean egindako eskaerari buruzko ondorio argiak jasoko ditu, oinarritzat hartuta kontratu-klausulak, gardentasuneko eta bezeroen babeserako arau aplikagarriak eta finantza-praktika eta -erabilera egokiak.

Ebazpena aurreko antzeko espedienteetan adierazitako irizpideetatik aldentzen bada, hori justifikatzen duten arrazoiak aurkeztu beharko dira.

3. Ebazpenak berariaz aipatu beharko du erreklamatzailerak dagokion ikuskatzaileen Erreklamazio Zerbitzura jo dezakeela erabakiarekin ados ez badago.
4. Ebazpena hamar egun naturaleko epean jakinaraziko zaie interesdunei, idatziz, erreklamatzailerak berariaz eskatutako moduan, hau da, paperean edo baliabide informatiko, elektroniko edo telematikoen bidez, baldin eta dokumentuak irakurri, inprimatu eta gordetzeko aukera ematen badute eta legez aurreikusitako eskakizunetara egokitutako sinadura elektronikoa badute. Erreklamatzailerak ez badu horri buruzko ezer adierazi, erreklamazioa aurkezteko erabili zuen bide bera erabiliko da.

19. artikulua. Erreserba. Espedienteak gordetzea

1. Erreklamatzailerak eskubidea izango dute beraien espedienteen egoerari buruzko informazioa jasotzeko, aurkeztutako jatorrizko dokumentuak bueltan jasotzeko eta horien kopia lortzeko, baita Bezeroentzako Arreta Zerbitzuak helarazten dizkien jakinarazpenena ere.
2. Espedienteei eta haien edukiari buruzko informazioa ez da zabalduko edo hirugarrenei emango interesdunen baimenik gabe, ez bada agintaritzak judizialak edo administratiboak eskatzen duelako, eta horrek ez du esan nahi ezingo direnik jakitera eman datu estatistikoak eta erabakietan jasotako irizpideak, betiere alde parte-hartzaileei begirako diskrezioa gordeta.

VI. KAPITULUA. BESTE ALDERDI BATZUK

20. artikulua. Urteko txostena

1. Urte bakoitzeko lehen hiruhilekoan, Bezeroentzako Arreta Zerbitzuak txosten bat aurkeztuko dio CaixaBankeko eta Araudi honi atxikitako erakundeetako Administrazio Kontseiluari, eta aurreko ekitaldian bere funtzioa nola garatu duen azalduko dio. Txosten horrek gutxieneko eduki hau izan behar du:
 - a. Erantzundako erreklamazioen laburpen estatistikoa, hauei buruzko informazioarekin: kopurua, izapidetzeko onartu den ala ez, ez onartzeko arrazoiak, erreklamazioetan azaldutako arrazoiak eta auziak, eta erreklamaturako zenbatekoak.
 - b. Hartutako erabakien laburpena, erreklamatzaiaren aldekoak edo kontrakoak diren adierazita.

- c. Erabakien irizpide orokorrak.
 - d. Esperientzia oinarritutako egindako gomendioak edo iradokizunak, Zerbitzuaren jardunaren helburuak hobeto lortzeko.
2. Txostenaren laburpen bat, gutxienez, CaixaBanken urteko memorian eta Araudi honi atxikitako erakunde bakoitzaren urteko memorian txertatuko da.

21. artikulua. Ikuskatzaileen Erreklamazio Zerbitzuekiko harremana

Ikuskatzaileen Erreklamazio Zerbitzuek, beren funtzioak betetzean, Araudi honen menpeko edozein erakunderi egin diezazkioketen errekerimenduei Bezeroentzako Arreta Zerbitzuak edo titularrak izendatutako pertsonak erantzungo die, haiek ezartzen dituzten epeetan, haien araudian ezarritakoaren arabera.

22. artikulua. Partaidearen eta Bazkidearen Defendatzailea

VidaCaixa, SAU de Seguros y Reaseguros konpainiak sustatutako banakako sistemako pentsio-planen partaideek eta onuradunek aurkeztutako erreklamazioak Bezeroentzako Arreta Zerbitzuan aurkeztu behar dira, edo, bestela, Partaidearen Defendatzailearen aurrean.

Partaidearen Defendatzailearen funtzionamendu-araubidea helbide honetan dago:

www.vidacaixa.es/reclamaciones.

CAIXABANK, SA-REN BEZEROAK BABESTEKO ARAUDIAREN ERANSKINA

3. artikuluan xedatutakoari jarraituz, CaixaBank Taldeko erakunde hauek atxiki zaizkio Araudi honi:

- 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
- TELEFONICA CONSUMER FINANCE, E.F.C., S.A.
- VIDACAIXA MEDIACION OPERADOR DE SEGUROS VINCULADO, S.A.