

## **REGLAMENT PER A LA DEFENSA DEL CLIENT DE CAIXABANK, S.A.**

### **CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS**

Article 1. Objecte Article 2. Definicions Article 3. Aprovació i adhesió al reglament Article 4. Termini per a la presentació de les reclamacions Article 5. Deure de col·laboració Article 6. Informació als clients

### **CAPÍTOL II. SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT**

Article 7. Configuració Article 8. Incompatibilitat i inelegibilitat Article 9. Nomenament i cessament Article

### **CAPÍTOL III. PROCEDIMENT PER A LA TRAMITACIÓ DE LES RECLAMACIONS**

Article 10. Abast del procediment Article 11. Termini per resoldre la reclamació Article 12. Presentació de les reclamacions Article 13. Forma i contingut de les reclamacions Article 14. Esmena Article 15. Inadmissió a tràmit Article 16. Tramitació Article 17. Aplanament i desistiment Article 18. Finalització i notificació Article 19. Reserva. Custòdia dels expedients

### **CAPÍTOL V. ALTRES ASPECTES**

Article 20. Informe anual Article 21. Relació amb els serveis de reclamacions dels supervisors.

## CAPÍTOL I. DISPOSICIONS GENERALS

### Article 1. Objecte

Aquest reglament té per objecte regular el Servei d'Atenció al Client de CaixaBank, S.A. (en endavant, «CaixaBank») i de les entitats del Grup CaixaBank, el procediment de tramitació de les reclamacions dels clients.

Aquest reglament s'ha elaborat complint amb el que estableix l'Ordre ECO/734/2004, d'11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres.

### Article 2. Definicions

Llevat que s'indiqui expressament el contrari o que del context en què s'inclouin es faci palesa una altra interpretació, els termes següents tenen en aquest reglament el significat que s'estableix tot seguit:

**a) Clients o usuaris:** les persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que reuneixin la condició d'usuari dels serveis financers prestats per CaixaBank i per les entitats del Grup CaixaBank, inclosos els partícips, promotors i beneficiaris de plans de pensions, els prenedors, els assegurats, els beneficiaris i els tercers perjudicats en cas de contractes d'assegurança, així com els drethavents de qualsevol dels anteriors.

Les referències als clients contingudes en aquest reglament s'entenen també aplicables als usuaris no clients.

**b) Queixes o reclamacions:** les presentades pels usuaris en relació amb els seus interessos i drets legalment reconeguts, bé derivin dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o bé de les bones pràctiques i els bons usos financers; en particular, del principi d'equitat. Tenen la consideració de queixes les referides a les tardances, les desatencions o qualsevol altre tipus d'actuació que s'observi en el funcionament dels serveis financers.

Tenen la consideració de reclamacions les que posin de manifest fets concrets referits a accions o omissions que suposin, segons el parer del client, l'incompliment dels contractes, de la normativa de transparència i protecció de la clientela o de les bones pràctiques i els bons usos financers, i que impliquin per a qui les formula un perjudici per als seus interessos o drets, amb la pretensió d'obtenir-ne la restitució.

Les referències d'aquest reglament a les reclamacions s'entenen també comprensives de les queixes.

**c) CaixaBank:** CaixaBank i les entitats integrades al seu grup adherides a aquest reglament.

**d) Servei:** el Servei d'Atenció al Client.

**e) Serveis de reclamacions dels supervisors:** fa referència als serveis de reclamacions adscrits al Banc d'Espanya, a la Comissió Nacional del Mercat de Valors i a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions que, d'acord amb els seus àmbits respectius de competència atenen les queixes i les reclamacions presentades pels usuaris de serveis financers.

### **Article 3. Aprovació i adhesió al reglament.**

1. Aquest reglament ha estat aprovat per un acord del consell d'administració de CaixaBank, S.A. i sotmès a la verificació del Banc d'Espanya.

2. Poden adherir-se a aquest reglament les entitats del Grup CaixaBank que pertanyin a alguna de les categories següents:

a) Entitats de crèdit; b) Empreses de serveis d'inversió; c) Societats gestores d'institucions d'inversió col·lectiva; d) Entitats asseguradores; e) Entitats gestores de fons de pensions; f) Societats de corredoria d'assegurances, g) Societats de taxació; h) Establiments financers de crèdit; i) Entitats de pagament; j) Entitats de diner electrònic i k) qualsevol altra entitat que presti a clients finals serveis financers o d'altra naturalesa sempre que una disposició normativa no impedeixi la seva adhesió.

3. L'adhesió s'ha de fer mitjançant un acord del consell d'administració de les entitats respectives. Aquest acord ha de contenir l'acceptació expressa i concreta del titular del Servei d'Atenció al Client designat pel consell d'administració de CaixaBank.

4. Les variacions eventuais dels titulars del Servei d'Atenció al Client (cessaments i noves designacions) s'han d'aprovar per acord del consell d'administració de CaixaBank, amb subjecció al que estableix aquest reglament, i han de ser assumides per les entitats adherides. Aquestes variacions s'han de comunicar als serveis de reclamacions dels supervisors, al Banc d'Espanya i a la resta de les autoritats supervisores que correspongui per raó de l'activitat desenvolupada per CaixaBank i les entitats adherides.

5. Les modificacions d'aquest reglament s'han d'aprovar per acord del consell d'administració de CaixaBank i han de ser assumides per les entitats adherides. Aquestes modificacions s'han de sotmetre a la verificació del Banc d'Espanya.

6. La manca d'assumpció dels acords previstos als apartats precedents implica la desvinculació de l'entitat afectada respecte del règim establert en aquest reglament, i l'entitat resta facultada per establir el Servei d'Atenció al Client que consideri d'acord amb la normativa vigent en cada moment.

7. S'ha d'adjuntar, doncs, com a annex d'aquest reglament, una relació actualitzada de les entitats adherides.

### **Article 4. Termini per a la presentació de les reclamacions**

El termini per a la presentació de les reclamacions és de dos anys, o el que estableixi la normativa vigent en cada moment, comptadors des de la data en què el client hagi tingut coneixement dels fets en què es basin les reclamacions.

### **Article 5. Deure de col·laboració**

Tots els departaments i els serveis de CaixaBank han de facilitar al Servei d'Atenció al

Client totes les informacions i els documents que aquests òrgans sol·licitin, en relació amb l'exercici de les seves funcions.

## **Article 6. Informació als clients**

CaixaBank posa a disposició dels seus clients, a totes i cadascuna de les oficines obertes al públic, així com a les seves pàgines web, la informació següent:

- a) L'existència del Servei d'Atenció al Client amb indicació de la seva adreça postal i electrònica.
- b) L'obligació per part de CaixaBank d'atendre i resoldre, en el termini de dos mesos des de la seva presentació, les queixes i les reclamacions presentades pels seus clients davant del Servei d'Atenció al Client a qualsevol oficina de CaixaBank oberta al públic o a l'adreça de correu electrònic habilitada a aquest efecte.
- c) Referència als serveis de reclamacions del Banc d'Espanya, de la Comissió Nacional del Mercat de Valors i de la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions que corresponguin, amb especificació de la seva adreça postal i electrònica, així com de la necessitat d'esgotar la via del Servei d'Atenció al Client per poder formular les queixes i reclamacions davant seu.
- d) Aquest reglament.
- e) Referències a la normativa de transparència i protecció del client de serveis financers.

## **CAPÍTOL II. SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT**

### **Article 7. Configuració**

1 El Servei d'Atenció al Client és un òrgan intern de CaixaBank, separat dels serveis comercials i operatius, la funció del qual és resoldre de manera autònoma i evitant qualsevol conflicte d'interès les reclamacions de la seva competència, de conformitat amb el que estableix aquest reglament.

2 El titular de Servei ha de ser una persona amb honorabilitat comercial i professional, i amb coneixement i experiència adequats per exercir les seves funcions.

3 CaixaBank ha d'adoptar les mesures oportunes per garantir que els procediments previstos per transmetre la informació requerida en tot moment pel Servei a la resta de serveis de l'organització, responguin als principis de rapidesa, seguretat, eficàcia i coordinació.

4 CaixaBank ha de dotar el Servei amb els mitjans humans, materials, tècnics i organitzatius adequats per al compliment de les seves funcions. En particular, ha d'adoptar les accions necessàries perquè el personal adscrit al Servei disposi d'un coneixement adequat de la normativa sobre transparència i protecció dels clients de serveis financers.

5 El titular del Servei d'Atenció al Client ha de participar en els processos d'aprovació, de seguiment i de control dels nous productes, en el marc de la política de grup de govern de producte, i aportar la seva experiència sobre les reclamacions i el seu coneixement sobre el criteri dels supervisors.

6 Les resolucions del Servei són vinculants per a CaixaBank, però no per al reclamant.

### **Article 8. Incompatibilitat i inelegibilitat**

No poden ser titulars del Servei:

- a) Els fallits i concursats no rehabilitats.
- b) Els qui estiguin inhabilitats o suspesos, penalment o administrativament, per exercir càrrecs públics o d'administració o direcció d'entitats.
- c) Els qui tinguin antecedents penals per delictes contra el patrimoni, blanqueig de capitals, contra l'ordre socioeconòmic o contra la hisenda pública o la seguretat social.
- d) Els qui hagin estat sancionats per la comissió d'infraccions administratives derivades de la normativa aplicable a l'exercici de l'activitat pròpia de les entitats de crèdit, de l'activitat d'assegurances, de la normativa aplicable al mercat de valors, la prevenció del blanqueig de capitals, el finançament del terrorisme i la de protecció dels consumidors, així com per qualsevol altre tipus d'infracció administrativa greu o molt greu.
- e) Els qui desenvolupin funcions relacionades directament amb els serveis comercials o operatius de CaixaBank.

### **Article 9. Nomenament i cessament**

1 El titular del Servei ha de ser designat mitjançant un acord del consell d'administració de CaixaBank per a un termini indefinit, i pot ser cessat mitjançant un acord motivat del mateix òrgan, fonamentat en les causes següents:

- a) Pèrdua dels requisits establerts per a la seva elegibilitat.
- b) Suspensió o extinció de la relació laboral amb CaixaBank.
- c) Ser investigat en l'àmbit penal sobre algun fet relacionat amb infraccions o delictes contra el patrimoni, blanqueig de capitals, contra l'ordre socioeconòmic o contra la hisenda pública o la seguretat social.
- d) Execució notòriament negligent de la seva funció, o qualsevol altra causa greu.

2 La designació i el cessament del titular del Servei han de ser comunicats per CaixaBank als serveis de reclamacions dels supervisors, així com al Banc d'Espanya, a la Comissió Nacional del Mercat de Valors, a la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions i a la resta d'autoritats supervisoras que correspongui.

3 En cas que el càrrec resulti vacant per qualsevol causa, s'ha de designar la persona que el substitueixi d'acord amb la normativa legal i/o estatutària vigent.

### **CAPÍTOL III. PROCEDIMENT PER A LA TRAMITACIÓ DE LES RECLAMACIONS**

#### **Article 10. Abast del procediment**

El procediment previst en aquest capítol és aplicable a la tramitació de les reclamacions el coneixement de les quals s'atribueix al Servei d'Atenció al Client.

#### **Article 11. Termini per resoldre la reclamació**

El Servei ha de dictar un pronunciament en el termini de dos mesos des de la presentació de la reclamació davant de qualsevol de les instàncies o els canals habilitats a aquest efecte. En cas que el pronunciament del Servei sigui contrari, en tot o en part, a les pretensions del reclamant, o si no es dicta cap pronunciament dins del termini indicat, el reclamant pot acudir al servei de reclamacions del supervisor o els supervisors que corresponguin.

El client no pot formular la reclamació davant del servei o els serveis de reclamacions del supervisor o els supervisors que corresponguin sense haver formulat prèviament aquesta reclamació davant el Servei i un cop transcorregut el termini esmentat de dos mesos per resoldre.

#### **Article 12. Presentació de les reclamacions**

1. Tot client té dret a presentar reclamacions davant el Servei d'Atenció al Client sobre les matèries i amb subjecció a les normes establertes en aquest Reglament.

La presentació i la tramitació de reclamacions té caràcter gratuït, i CaixaBank no pot exigir al client cap pagament per aquest concepte.

2. Les reclamacions poden ser presentades, personalment o mitjançant representació, davant del Servei d'Atenció al Client a qualsevol oficina de CaixaBank oberta al públic, així com a l'adreça de correu electrònic habilitada a aquest efecte.

3. Un cop rebuda la reclamació per l'entitat, ha de ser remesa al Servei. El còmput del termini per resoldre la reclamació comença a comptar des de la presentació de la reclamació davant de qualsevol de les instàncies o els canals habilitats a aquest efecte. En tot cas, s'ha d'acusar recepció per escrit deixant constància de la data de presentació a l'efecte del còmput d'aquest termini.

4. La reclamació l'ha de presentar una única vegada l'interessat, sense que pugui exigir-se'n la reiteració davant dels diversos òrgans de l'entitat.

5. Un cop rebuda la reclamació pel Servei, s'ha de procedir a l'obertura d'expedient.

#### **Article 13. Forma i contingut de les reclamacions**

1 La reclamació s'ha de presentar per escrit, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests mitjans permetin la lectura, la impressió i

la conservació dels documents i incloquin la signatura electrònica corresponent ajustada a les exigències previstes legalment.

2 El procediment s'inicia mitjançant la presentació d'un document en el qual s'ha de fer constar:

- a) Nom, cognoms i domicili de l'interessat i, si s'escau, de la persona que el representi, degudament acreditada; número del document nacional d'identitat per a les persones físiques i dades referides al registre públic per a les jurídiques.
- b) Motiu de la reclamació, amb especificació clara de les qüestions sobre les quals se sol·licita un pronunciament i, si s'escau, la quantia d'allò que es reclama.
- c) Oficina o oficines, departament o servei on s'hagin produït els fets objecte de la reclamació.
- d) Que el reclamant no té coneixement del fet que la matèria objecte de la reclamació estigui sent substanciada per mitjà d'un procediment administratiu, arbitral o judicial.
- e) Lloc, data i signatura.

3 El reclamant ha d'aportar, juntament amb el document anterior, les proves documentals que es trobin a les seves mans en les quals es fonamenti la seva reclamació.

#### **Article 14. Esmena**

Si no es troba suficientment acreditada la identitat del reclamant o no es poden establir amb claredat els fets objecte de la reclamació, s'ha de requerir al signant per a que completi la documentació remesa en el termini de deu dies naturals, amb l'advertència que si no ho fa s'arxivarà la reclamació sense cap altre tràmit. Això no obstant, la manca d'esmena dels errors dins del termini establert mai pot interpretar-se com una renúncia del reclamant al seu dret a plantejar de nou la reclamació.

El termini emprat pel reclamant per esmenar els errors als quals es refereix el paràgraf anterior no s'ha d'incloure en el còmput del termini per resoldre la reclamació.

#### **Article 15. Inadmissió a tràmit**

1. Només pot rebutjar-se l'admissió a tràmit de les reclamacions en els casos següents:

- a) Quan s'ometin dades essencials per a la tramitació no esmenables, inclosos els supòsits en què no es concreti el motiu de la reclamació.
- b) Quan es pretenguin tramitar com a reclamació recursos o accions diferents el coneixement dels quals sigui competència dels òrgans administratius, arbitral o judicials, o quan la reclamació es trobi pendent de resolució o litigi, o si l'assumpte ja ha estat resolt en aquelles instàncies.
- c) Quan els fets, les raons i la sol·licitud en què es concretin les qüestions objecte de la reclamació no es refereixin a operacions concretes o no s'ajustin a l'àmbit establert a l'article 2 d'aquest reglament, i, en particular:

- (i) Les referents a les relacions exclusivament d'origen laboral entre CaixaBank i els seus empleats.
  - (ii) Les referides a qüestions que siguin facultat discrecional de CaixaBank llevat aquelles que versin sobre la demora o negligència de la entitat en la comunicació de les seves decisions als interessats.
  - (iii) Les dirigides de forma intencionada i manifesta a impedir, dificultar o dilatar l'exercici de qualsevol dret de CaixaBank davant el client.
- d) Quan es formulin reclamacions que en reiterin altres d'anteriors ja resoltes, presentades pel mateix client amb relació als mateixos fets.
  - e) Quan hagi transcorregut el termini per a la presentació de reclamacions establert a l'article 4 d'aquest reglament.

Quan es tingui coneixement de la tramitació simultània d'una reclamació i d'un procediment administratiu, arbitral o judicial sobre la mateixa matèria, cal abstenir-se de tramitar-ne la primera.

2. Quan s'entengui que la reclamació no és admissible a tràmit, se li ho ha de fer saber a l'interessat mitjançant una decisió motivada, i se li ha de donar un termini de deu dies naturals per a que presenti les seves al·legacions. Quan l'interessat hagi contestat i es mantinguin les causes d'inadmissió, se li ha de comunicar la decisió final adoptada.

#### **Article 16. Tramitació**

El Servei pot demanar en el curs de la tramitació dels expedients, tant al reclamant com als diversos departaments i serveis de l'entitat afectada, totes les dades, els aclariments, els informes o els elements de prova que consideri pertinents per adoptar la seva decisió.

#### **Article 17. Aplanament i desistiment**

1 Si, a la vista de la reclamació, l'entitat decideix estimar la pretensió del reclamant, ha de comunicar al Servei la seva decisió i, quan s'escaigui, justificar documentalment la rectificació.

2 Els interessats poden desistir de les seves reclamacions en qualsevol moment. El desistiment dóna lloc a la finalització immediata del procediment pel que fa a la relació amb l'interessat.

#### **Article 18. Finalització i notificació**

1. L'expedient ha de finalitzar mitjançant una resolució emesa en el termini màxim de dos mesos des de la data de presentació de la reclamació al Servei d'Atenció al Client, a qualsevol oficina de CaixaBank oberta al públic, així com a l'adreça de correu electrònic habilitada a aquest efecte.

2. La resolució ha de ser sempre motivada i ha de contenir unes conclusions clares sobre la sol·licitud plantejada en cada reclamació, que s'ha de fundar en les clàusules contractuals, les normes aplicables de transparència i protecció de la clientela, així com les bones pràctiques i els bons usos financers.



En el cas que la resolució s'aparti dels criteris manifestats en expedients anteriors similars, cal aportar raons que ho justifiquin.

3. La resolució ha d'esmentar expressament la facultat que té el reclamant d'acudir al servei de reclamacions dels supervisors que correspongui en cas de disconformitat amb el resultat del pronunciament.

4. La resolució s'ha de notificar als interessats en el termini de deu dies naturals comptadors des de la seva data, per escrit, en suport paper o per mitjans informàtics, electrònics o telemàtics, sempre que aquests mitjans permetin la lectura, la impressió i la conservació dels documents i inclouin la signatura electrònica corresponent ajustada a les exigències previstes legalment, segons hagi indicat de manera expressa el reclamant, i, en absència d'aquesta indicació, a través del mateix mitjà pel qual s'hagi presentat la reclamació.

#### **Article 19. Reserva. Custòdia dels expedients**

1 Els reclamants tenen dret a ser informats respecte l'estat dels expedients en què siguin part, a la devolució dels documents originals que hagin aportat i a l'obtenció de còpies o duplicats d'aquests documents i de les comunicacions que els hagi remès el Servei d'Atenció al Client.

2 La informació relativa als expedients i al seu contingut no s'ha de divulgar ni facilitar a tercers sense el consentiment dels interessats, llevat que hi hagi un requeriment de l'autoritat judicial o administrativa, i sense perjudici del fet que puguin fer-se públiques les dades estadístiques i els criteris continguts en les decisions, sempre que es mantingui la reserva oportuna quant a les parts intervinents.

### **CAPÍTOL IV. ALTRES ASPECTES**

#### **Article 20. Informe anual**

1. Dins el primer trimestre de cada any, el Servei d'Atenció al Client ha de presentar davant el consell d'administració de CaixaBank i les entitats adherides a aquest reglament un informe explicatiu del desenvolupament de la seva funció durant l'exercici precedent, que ha de tenir el contingut mínim següent:

- a) Resum estadístic de les reclamacions ateses, amb informació sobre el seu nombre, admissió a tràmit i raons d'inadmissió, motius i qüestions plantejades en les reclamacions, i quanties i imports afectats.
- b) Resum de les decisions dictades, amb indicació del caràcter favorable o desfavorable per al reclamant.
- c) Criteris generals continguts a les decisions.
- d) Recomanacions o suggeriments derivats de la seva experiència, amb vista a una consecució millor dels fins que informen la seva actuació.

2. Almenys un resum de l'informe s'ha d'integrar a la memòria anual de CaixaBank i de cadascuna de les entitats adherides a aquest reglament.

## **Article 21. Relació amb els serveis de reclamacions dels supervisors**

Els requeriments que els serveis de reclamacions dels supervisors puguin efectuar en l'exercici de les seves funcions a qualsevol de les entitats sotmeses a aquest reglament han de ser atesos pel Servei d'Atenció al Client o per la persona designada pel seu titular, en els terminis que aquells determinin, de conformitat amb el que estableix el seu reglament.

**ANNEX AL REGLAMENT PER A LA DEFENSA DEL CLIENT DE CAIXABANK, S.A.**

De conformitat amb allò previst a l'article 3, les següents entitats del Grup CaixaBank s'han adherit al present Reglament:

CAIXABANK, S.A.
NUEVO MICRO BANK, S.A.U.
CAIXABANK CONSUMER FINANCE, E.F.C., S.A.
CORPORACIÓN HIPOTECARIA MUTUAL, E.F.C., S.A.
CAIXABANK PAYMENTS, E.F.C. E.P., S.A.
CAIXABANK ELECTRONIC MONEY, E.D.E., S.L.
CAIXABANK ASSET MANAGEMENT, S.G.I.I.C., S.A.
VIDACAIXA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS
TELEFONICA CONSUMER FINANCE, E.F.C., S.A.