

BBVA Taldearen Araudia Espainian bezeroa babesteko

BBVAren helburu estrategiko nagusietako bat da bezeroekin harreman iraunkorra eta elkarrekiko gogobetegarria dena ezartzea. Helburu hori lortzeko, eta beste ekintza batzuen artean, kalitate handiko zerbitzuak ematea eskatzen du bezeroen nahiak asetzeko eta Taldea lehiakideengandik nabarmentzeko.

Bezeroen kexak eta erreklamazioak kudeatzeko prozedura oinarrizko elementua da zerbitzuaren kalitatea hobetzeko, betiere bezeroak espero zuen zerbitzua jasotzen ez duen kasuetan azkar eta bermekin konpontzeko eskaintzen baditu eta gerta daitezkeen akatsak etorkizunean zuzentzeko aukera ematen duen irakaspen-iturri bada.

Sukurtsal guztiek eta bezeroari zerbitzua ematen dioten zentro operatibo guztiek bezeroa adeitasunez eta azkar artatzen ahalegindu behar dute, bezeroak BBVA bezalako finantza-talde batengandik espero duen zerbitzua ematen ahaleginduta.

Taldeak Bezeroaren Arretarako Zerbitzu bat du, baita Bezeroaren Defendatzaile bat ere, ospe eta independentzia handiko pertsona dena, bezeroen eskubideak behar bezala babesten direla bermatzeko.

BBVAk BBVA Taldearen Bezeroaren Defentsarako Araudia du Espainian, martxoaren 11ko ECO/734/2004 Aginduak, finantza-erakundeetako bezeroaren arretarako departamentu eta zerbitzuei eta bezeroaren defendatzaileari buruzkoak (2004ko martxoaren 24ko Estatuko Aldizkari Ofizialean argitaratua), ezartzen dituen eskakizunetara egokitua, Espainiako BBVA Taldearen errealitatera eta esperientziak irakatsi dizkigun ikasketetara egokitzeko garatzen doana; hori guztia, kexak eta erreklamazioak ebazteko prozedurak hobetzeko, Bezeroaren Defendatzailearen eskumen eremuak zehaztasun handiagoz zehazteko eta Zerbitzuaren eraginkortasuna handitzeko helburuarekin.

Araudiak sistema integratu bat ezartzen du Espainian zerbitzuak ematen dituen BBVA Taldeko edozein entitaterekin kexa eta erreklamazioak ebazteko. Horrela, Taldearen buru den erakundeari ez ezik, Ministerio Aginduaren esparruan sar daitezkeen bezeroen kexak eta erreklamazioak eragin ditzaketen zerbitzuak ematen dituztenei ere eragiten die.

Kexak eta erreklamazioak kudeatzeko prozedura bakar bat dago Talde osoarentzat, eta honako arau hauek beteko ditu:

Bezeroaren Arretarako Zerbitzua Taldearen barne zerbitzu bat da, eta nahikoa autonomia izango du bere erabakiak ez daitezen egon interes-gatazken eraginpean, eta egoki eta azkar ebazteko beharrezko baliabide materialak eta giza baliabideak izango ditu.

Zerbitzu honen ustez ezetsi behar diren eta Araudi honetan aipatutako Defendatzailearen eskumenean barruan kexak eta erreklamazioak, bai eta edukiagatik edo konplexutasunagatik Zerbitzuaren ustez Bezeroaren Defendatzailearen irizpideari men egitea gomendatzen dutenak ere, automatikoki helaraziko zaizkio Defendatzaile horri, taldearekiko independentea den eta ospe profesionala duen pertsona den aldetik, eta behar dituen errekurtsoek lagunduta egokituz jotzen duen moduan ebatziko du. Hori gorabehera, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak zuzenean ebatziko ditu, horien zenbatekoa edozein dela ere, Defendatzailearen irizpide kontsolidaduen arabera baztertu behar diren kexak eta erreklamazioak. Era berean, Defendatzaileak bigarren kasuan ebatziko ditu kexak eta erreklamazioak, Araudi honek 4.2.c) artikuluan adierazitako mugen barruan egonik Zerbitzuak hasieran ezetsiak izan direnean baina horren ondoren bezeroek eta erabiltzaileek euren borondatez haren jakinean jartzea erabakitzen dutenean. Aukera hori, jakina, bezeroek eta erabiltzaileek Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzuetara, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalera eta Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusira zuzenean jotzeko kalterik gabe, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak erabakia ematen duenetik aurrera.

Araudiak bi kapitulutuan arautzen du bezeroaren defentsarako sistema integratu hau:

Lehen kapituluak Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren eta Bezeroaren Defendatzailearen alderdi orokorrak arautzen ditu, horien ezaugarriak zehaztu eta kexa eta erreklamazio horien ebazpenerako dagozkien eskumenak zedarrituz.

Bigarren kapituluak bezeroen kexak eta erreklamazioak aurkezteko, izapidetzeko eta ebazteko prozedura zehatza arautzen du.

I. KAPITULUA

Bezeroaren Arretarako Zerbitzua eta Bezeroaren Defendatzailea.

1. artikulua. Bezeroaren Defentsarako Sistema Integratua. Jarduera-eremua.

1. Sukurtsal guztiak eta bezeroari zerbitzua ematen dioten zentro operatibo guztiak bezeroa adeitasunez eta azkar artatzen ahalegindu behar dute, bezeroak BBVA bezalako finantza-talde batengandik espero duen zerbitzua ematen ahaleginduz.

2. Bezeroa Arretarako Zerbitzuari eta Bezeroaren Defendatzaileari dagokie, Espainiako talde osoarentzat diren aldetik, araudi honetan ezarritako eskumenekin eta prozedurarekin bat etorri bezeroen edo erabiltzaileen kexak eta erreklamazioak erantzutea eta ebaztea, bai pertsona fisikoak bai juridikoak direnean, espainiarrak zein atzerrikoak izan, BBVA Taldeko entitateek araudi honen 8. artikulua araberan Espainian merkaturatu eta kontratatutako produktu eta zerbitzuei dagokienez.

Kexak eta erreklamazioak gardentasunari eta bezeroen babesari buruzko araudian bezeroen alde legez ezartzen dituen interes eta eskubideei buruzkoak izan beharko dira, edo sinatutako kontratuetatik edo jardunbide egokien eta finantza-erabileren eta, bereziki, ekitatearen printzipiotik eratorritakoei buruzkoak.

Araudi honetatik kanpo geratuko dira zerbitzuren bat jaso dutela edo BBVA Taldeko beste edozein entitatearekin kontratu-harreman zuzena izan dutela egiaztatzen ez duten kexa eta erreklamazioak.

3. Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak eta Bezeroaren Defendatzaileak BBVA Taldearen Espainiako entitate guztientzat beteko dituzten beren eginkizunak, 8. artikuluan xedatutakoari jarraituz. Aseguru kontratuetan hirugarren kaltetuen kexa eta erreklamazioak ere artatuko dira, Espainiako lurraldean diren entitate edo bulegoekin sinatutako kontratuei buruzkoak badira, betiere.

Bezeroaren Defendatzaileak bere gain hartuko du Partaidearen Defendatzailearen egitekoa.

2. artikulua. Helburuarengatik kanpo geratzen diren kexa eta erreklamazioak.

Ez dira Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren eta Bezeroaren Defendatzailearen eskumenak izango aurreko 1.2 artikuluan ezarritako eremuaren barruan ez dauden kexa eta erreklamazioak, eta, bereziki, hauetatik eratorritakoak:

- a) Entitateek beren akziodunekin dituzten harremanak, halakotzat hartuak direnean
- b) Entitateek beren langileekin dituzten lan harremanak.
- c) Entitateek hornitzaileekin dituzten harremanak.
- d) Taldeko entitateek emandako zerbitzu edo produktuak, bere 8. artikulua araberan Araudiari lotutakoak ez direnean, eta bezero edo erabiltzaile izaera ez dutenek egindako kexa eta erreklamazioak.
- e) Espainiako lurraldetik kanpo merkaturatu edo kontratatutako produktuak eta zerbitzuak.
- f) Administrazio-organoen, arbitraje-organoen edo organo judizialen ardurapeko kexak eta erreklamazioak, edo ebazteko edo auzitan daudenak.
- g) Bide judizialean bakarrik frogatzen daitezkeen gertaerei buruzko eztabaidak sortzen dituzten kexak eta erreklamazioak, edo, bestela, ebazteko gardentasunari eta bezeroen babesari buruzko araudiarekin edo jardunbide egokiekin eta finantza-erabilerekin zerkusirik ez duen gai tekniko batean ezagutza espezializatua duten adituen balorazioa behar dutenak.
- h) Lotutako entitateen eskatu ahalako merkataritza ahalmenei buruzko kexak eta erreklamazioak, hala nola pertsona jakin batekin eragiketarako, kontratuak edo zerbitzuak hitzartzeko edo ez hitzartzeko erabakia, itunen eta baldintzen edukia, edo bulegoetako giza baliabideen, baliabide mekanikoen edo teknikoen hornidura, salbu eta kexa eta erreklamazioa BBVAk edo dagokion taldeko entitateak erabakiak hartzeko atzerapenarengatik edo zabarkeriarengatik gertatzen bada.

3. artikulua. Bezeroaren Arretarako Zerbitzua. Egitura eta eskumenak.

1. Bezeroaren Arretarako Zerbitzua BBVA Taldeko sail espezializatu eta autonomo gisa eratuta dago, eta Araudi honetan xedatutakoari jarraituz bezeroen kekek eta erreklamazioak izapidetzeko eginkizuna du.

2. Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak autonomiaz ebatziko ditu kekek eta erreklamazioak, eta berezita egongo da lotutako entitateetako gainerako merkataritza-zerbitzuetatik edo zerbitzu operatiboetatik, interes-gatazkak saiheste aldera.

Bere eginkizunak betetzeko beharrezkoak eta egokiak diren giza baliabideak, materialak, teknikoak eta antolamendukoez hornituak egongo dira, eta beharrezko prestakuntza neurriak hartuko ditu bere langileek behar bezala ezagutu ditzaten araudiak bezeroen gardentasunari eta babesari, produktu eta kontratuen zerbitzuetatik eratorritako betebeharrei eta jardunbide egokien eta erabilera finantzarioen eskakizunei buruz ezarritakoa.

Zerbitzuak prozedura egokiak ezarriko ditu entitateekin eta negozio unitateekin burutzen dituen informazio eskakizunak abiadura, segurtasun, eraginkortasun eta koordinazio printzipioekin bat burutu daitezzen.

3. Zerbitzuak eskumena izango du jasotzen dituen eta Araudi honen eremu objektiboaren barruan dauden keka eta erreklamazio guztiak aztertu eta ebazteko, 1. eta 2. artikuluen arabera, Bezeroaren Defendatzaileari banakako pentsio planetan Partaidearen Defendatzaile gisa dagozkionak izan ezik, horiek berariazko araubideari lotuko baitzaizkio.

Hala eta guztiz ere, Zerbitzuak Defendatzaileari helaraziko dizkio zerbitzuaren ustez ezetsi behar diren erreklamazio eta keka guztiak, baldin eta erreklamazio eta keka horien zenbatekoa Defendatzailearen eskumenen barruan badago, hurrengo 4.2.b) artikuluan ezarritakoari jarraituz, salbu eta Defendatzailearen irizpide kontsolidatu bat balego horri buruz. Kasu horretan, keka edo erreklamazioa zuzenean ezeztatu ahal izango da.

4. artikulua. Bezeroaren Defendatzailea. Egitura eta eskumenak.

1. Bezeroaren Defendatzailea esparru juridiko, ekonomiko edo finantzarioan ospe handiko pertsona izango da, eta BBVAren Administrazio Kontseiluak izendatuko du.

2. Bezeroaren Defendatzaileak honako eginkizun hauek izango ditu, Araudi honen mendeko entitateekiko independentzia osoz eta autonomia osoz arituta, aplikatzen dituen irizpide eta jarraibideei dagokienez:

- a) Pentsio plan indibidualen partaideek eta onuradunek aurkezten dituzten kekek edo erreklamazioak ezagutzea eta ebaztea, Partaidearen Defendatzailearen eskumenekoak direnean, pentsio plan eta funtsen inguruko araudiari jarraituz.
- b) 100.000 €-tik beherako keka eta erreklamazioak ezagutzea eta berrikustea, horiek aztertu ondoren Zerbitzuak ezetsi egin behar direla uste badu, betiere zenbateko hauek gainditzen badituzte:
 - 2.000 euro, bezeroa pertsona fisikoa bada.
 - 5.000 euro, bezeroa pertsona juridikoa bada.

Aseguruaren kasuan, erreklamazioa bai pertsona fisikoa denean bai pertsona juridikoa denean, zenbatekoak hauek izango dira:

- 75.000 euro, bizi-aseguruaren kasuan.
- 5.000 euro, bizi-aseguru ez den aseguruetan.

Nolanahi ere, Defendatzailearen eskumena izango dira, eta hark erabakiko ditu lehen auzialdian, azaldutako mugak baino txikiagoak edo handiagoak izan arren Zerbitzuak haren ebazpena jartzen dituenak, konplexutasun berezikoak direlakoan.

- c) Aurreko b) letran aipatutako muga kuantitatiboaren barruan bezeroek, beren borondatez, haren ebazpenaren mende jartzea erabakitzen duten kekek edo erreklamazioak ezagutzea eta bigarren auzialdian ebaztea, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak ezespren ebazpena eman eta gero. Bezeroen aukera horrek ez du eragotziko Espainiako Bankuaren, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalaren eta Aseguruaren eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiaren erreklamazio-zerbitzuetara zuzenean jotzeko aukera, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren ebazpena ematen den unetik aurrera.

Artikulu honetako b) letran aurreikusitako kasuetan, Zerbitzuak kexa edo erreklamazioa izapidetuko du, eragindako bulego edo zentroaren alegazioak bilduko ditu, erreklamazioak sortutako puntu guztiei buruzko iritzi arrazoitua emango du, eta horrela izapidetutako espediente osoa Defendatzaileari igorriko dio ahalik lasterren, nolani ere, kexa edo erreklamazioa aurkeztu eta lehen hogeita hamar egun naturalen barruan, azkenean hark ebatzi dezan Araudi honetako 16. artikuluan kexak eta erreklamazioak ebazteko ezartzen den gehieneko epearen barruan.

- d) Gardentasunari eta bezeroen babesari buruzko araudia betetzen dela sustatzea, baita jardunbide egokiena eta finantza-erabilera ere.
- e) Bezeroen eta lotutako entitateen arteko bitartekari lana egitea, haren eskumeneko gaietan bien arteko adostasunezko akordioa lortzeko.
- f) BBVAren Administrazio Kontseiluaren edo lotutako entitateen administrazio-organoen, edo, hala badagokio, erakundeek Defendatzailearekin harremanak izateko izendatu duten pertsona edo organoaren aurrean txostenak, gomendioak edo iradokizunak aurkeztea, beren eskumenen barruan dauden alderdi guztiei dagokienez, eta, Bezeroaren Defendatzailearen iritziaren, erakundearen eta bezeroen artean egon behar duten elkarrekiko konfiantza eta harreman onen sendotzea dakartenean. Oro har, txosten horiek Araudi honetako 5. artikuluan araututako urteko txostenean jasoko dira.

3. Aurreko zenbakiko a, b eta c atalen arabera ezagutzen dituen kexa edo erreklamazioetan Defendatzaileak hartzen dituen erabakiek, baldin eta erreklamazioaren aldekoak badira, lotesleak izango dira lotutako dagokion entitatearentzat, baina horrek ez du eragotziko babes judizial osoa, gatazkak konpontzeko beste mekanismo batzuetara jotzeko aukera eta administrazioaren babesa.

4. Bezeroaren Defendatzailearen bulegoak bere eginzizunak betetzeko beharrezkoak eta egokiak diren giza baliabideak, materialak, teknikoak nola antolamenduzkoak izango ditu.

5. Bezeroaren Defendatzaileak, edozein unetan, eta kexa edo erreklamazio zehatzik dagoen edo ez alde batera utzita, Bezeroaren Arretarako Zerbitzura jo ahal izango du, arreta merezi izan duten eta, bere ustez, bezeroen eskubideentzat interesgarriak diren entitatearen jardueraren alderdi orokor edo zehatzei buruzko informazioa eskatzeko. Eskaera horiei entitateak erantzun beharko die, gehienez ere hilabeteko epean.

5. artikulua. Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren eta Bezeroaren Defendatzailearen memoriak.

1. Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak eta Bezeroaren Defendatzaileak BBVAren Administrazio Kontseiluan aurkeztuko dute, urte bakoitzeko lehen hiruhilekoan, Araudi honen eremuan sartuta dauden BBVA Taldeko entitate guztien azalpen-memoria bateratua edo berezia. Memoria horretan, hurrengo 2. ataleko a), c) eta d) puntuetan adierazitako informazioa jasoko da, bai eta erreklamazioentzako aldeko edo kontrako erabakien informazio estatistikoa ere.

2. Epe berean, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak eta Bezeroaren Defendatzaileak memoria bat aurkeztuko dute lotutako entitate bakoitzaren administrazio-organoren aurrean, erakunde bakoitzari dagozkion gaiei buruz, eta aurreko ekitaldian bere eginkizunak izan duen garapena azalduko du. Txosten horren laburpen bat entitatearen urteko txostenean jasoko da, eta, gutxienez, eduki hau jaso beharko du:

- a) Jasotako kexen eta erreklamazioen laburpen estatistikoa, informazio honekin: kopurua, izapidetzerantz onartzeko eta ez onartzeko arrazoiak, kexetan eta erreklamazioetan planteatutako arrazoiak eta gaiak, eta eragindako kopuru eta zenbatekoak.
- b) Emandako erabakien laburpena, erreklamazioaren aldekoa edo kontrakoa den adieraziz, edo informazioa edo argipenak ematea baino ez zen kasuen laburpena.
- c) Erabakietan jasotako irizpide orokorrak.
- d) Euren esperientziatik eratorritako gomendioak edo iradokizunak, beren jardunbideari buruzko helburuak hobeto lortzeko begira.

6. artikulua. Bezeroaren Defendatzailearen eta Bezeroaren Arretarako Zerbitzuko zuzendariaren izendapena. Agintaldiaren iraupena.

1. Bezeroaren Defendatzailea eta Bezeroaren Arretarako Zerbitzuko zuzendaria BBVAren Administrazio Kontseiluak izendatuko

ditu. Izendapena hiru urterako izango da Bezeroaren Defendatzailearen kasuan eta bi urtekoa Bezeroaren Arretarako Zerbitzuko zuzendariaren kasuan. Dena dela, izendatutakoak hurrenez hurren beste hiru eta bi urteko ondoz ondoko iraupenerako berri ahalko dira, zenbanahi aldiz.

2. Bi izendapenak ohore komertziala eta profesionala duten pertsonen artetik aukeratuko dira, eta merkataritza legeekiko edo jarduera ekonomikoa eta negozio bizitza arautzen duten beste batzuekiko errespetuzko ibilbide pertsonala eta merkataritza- eta finantza-jardunbide egokiak betetzen dituztenak izango dira. Horrez gain, ezagutza eta esperientzia egokia izango dute, lotutako entitateen finantza-jarduerarekin zerikusia duten funtzioak bete izan dituztelako.

Bezeroaren Defendatzailea, gainera, Taldetik independentea den pertsona bat izango da eta esparru juridiko, ekonomiko edo finantzarioan ospe handikoa.

3. Bi kasuetan, izendapena jakinaraziko zaie Espainiako Bankuko erreklamazio zerbitzuei, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalari eta Aseguruaren eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusiari, bai eta dagokion agintaritza gainbegiraleari edo gainbegiraleei ere.

7. artikulua. Titularren bateraezintasunak, debekuak eta kargu-uztea.

1. Bezeroaren Arretarako Zerbitzuko zuzendariaren eta Bezeroaren Defendatzailearen eginkizunak betetzea bateraezina izango da BBVA Taldetik kanpoko finantza-entitate lehiakideentzat burutzen edo horien kontura egiten dituzten jarduerekin.

Bezeroaren Defendatzailearen eginkizuna bateraezina izango da BBVA Taldeko entitateei –izan lanekoak, profesionalak edo merkataritzakoak– Araudi honetan aurreikusitako ez bestelako zerbitzuak ematearekin.

2. Ezingo da Defendatzaile gisa hautatu izendapenaren aurreko bi urteetan BBVA Taldeko entitateekin lan- edo lanbide-lotura izan duen norbait.

3. Bezeroaren Arretarako Zerbitzuko zuzendariak eta Bezeroaren Defendatzaileak euren eginkizunak betetzeari utziko diote kausa hauetakoren bat gertatzen denean:

- a) Izendapenaren edo berritzearen epea amaitzen denean, hala badagokio.
- b) Gerora sortutako ezintasuna denean edo lehen aipatutako bateraezintasun- edo debeku-arrazoietakoa edozeinetan.
- c) Dolozko delituagatik epai irmo bidez kondenatua izatean.
- d) BBVAren Administrazio Kontseiluaren aurrean karguari uko egindakoa.
- e) BBVAren Administrazio Kontseiluaren erabaki arrazoitua denean, arrazoi objektibo eta larrietan oinarrituta, eta
- f) Bezeroaren Arretarako Zerbitzuko zuzendariaren kasuan, gainera, bere postua BBVA Taldearen antolaketa-egituran erantzukizun edo kargu berri batekin bateraezina dela aitortzean.

8. artikulua. Lotutako entitateak

1. Araudi honi lotu ahal izango zaizkio BBVA Talde kontsolidatuaren kide diren entitate guztiak, Balore Merkatuaren Legearen 4. artikuluan jasotako zentzuan ulertuta, egoitza Espainian badute eta kategoria hauetakoren batekoak badira:

- a) Kreditu entitateak.
- b) Inbertsio zerbitzuetako enpresak.
- c) Inbertsio kolektiboko entitateen sozietate kudeatzaileak.
- d) Aseguru entitateak.
- e) Pentsio funtsen kudeaketa entitateak.
- f) Aseguru artekaritzako sozietateak.
- g) Aurreko paragrafoetan zerrendatutako entitateen sukurtsalak, egoitza soziala beste estatu batean dutenean.

- h) Tasazio sozietateak.
- i) Atzerriko billeteak saltzeko edo kanpokoekin egindako transferentziak kudeatzeko baimena duten atzerri-moneta aldatzeko publikoari irekitako establezimenduak dituzten sozietateak.
- j) Finantza zerbitzuak eskaintzea helburu duten beste enpresa edo entitate batzuk.
- k) Finantza entitateetako bezeroari zuzendutako arreta-departamentu eta -zerbitzuei eta bezeroaren defentsari buruzko martxoaren 11ko ECO/734/2004 Aginduari edo hori aldatzen edo ordezkutzen duen araudiari lotutako beste edozein entitate.

2. Artikulu honetako 1. ataleko ezaugarriak betetzen dituzten entitateak lotuta geratuko dira haren administrazio organoa Araudi honi atxikitzen zaion unetik. Araudi honi atxikita, lotutako entitateek bere gain hartuko dute, horretarako espresuki adierazpenik egin beharrik gabe, BBVA Taldearen Bezeroaren Defendatzailea eta Bezeroaren Arretarako Zerbitzuko zuzendaria Banco Bilbao Vizcaya Argentaria SAK une bakoitzean izendatzen dituenak izango direla.

3. Araudia aplikagarria izateari utziko zaio BBVA Taldeko kide izateari uzten zaion unetik.

9. artikulua. Lotutako entitateen betebeharrak.

1. Lotutako entitateek neurri egokiak hartuko dituzte kasu hauetarako:

- Bezeroaren Arretarako Zerbitzuarekin eta Bezeroaren Defendatzailearekin lankidetzan aritzeko, beren eginkizunak hobeto betetzeko aukera ematen duen guztian, eta, bereziki, ahalik eta lasterren emateko beren eginkizunen barruan sartzen diren gaiei buruz eskatzen duten informazio guztia.
- Erakundeetako bulego, sail eta zerbitzu guztiak Bezeroaren Arretarako Zerbitzuarekin eta Bezeroaren Defendatzailearekin lankidetzan aritzen direla zaintzeko, hala eskatzen zaienean, eta haiek lotzen dituzten erabakiak azkar betetzen dituztela zaintzeko.
- Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren eta Bezeroaren Defendatzailearen autonomia eta independentzia bermatzeko.

2. Bai Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak, bai Bezeroaren Defendatzaileak zuzenean jo ahal izango dute dagokion entitatearen bulego, sail eta zerbitzuetara, beren eginkizunak behar bezala betetzeko behar dituzten dokumentuak, txostenak eta datuak eskuratzeko.

3. Lotutako entitateek bezeroen eskura izan beharko dute Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren eta Bezeroaren Defendatzailearen berri ematen duen informazioa haien bulegoetan eta baita haien web-orrian ere, kontratuak bitarteko telematikoez egiten direnean, haien posta-helbidea eta helbide elektronikoa ere eskainiz.

Halaber, informazio horretan sartu beharko dute Espainiako Bankuko Erreklamazio Zerbitzuen, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalaren eta Aseguruaren eta Pentsio Funtzen Zuzendaritza Nagusiaren helbidea ere, horien posta-helbide eta helbide elektronikoarekin, bezeroek beharrezkotzat jotzen badute zerbitzu horietara jotzea, ebazpenarekin ados ez daudelako edo Araudi honen 16. artikuluan aurreikusitako gehieneko epea igaro izanagatik kexa edo erreklamazioa aurkeztu eta ebazpenik eman gabe.

Entitateek Araudi honen ale bat izango dute eskatzen duten bezeroen eskura.

II. KAPITULUA

Kexak eta erreklamazioak izapidetzeko prozedura.

10. artikulua. Prozeduraren batasuna.

Kapitulu honetan ezarritako prozedura Taldeko zerbitzuen bezeroek eta erabiltzaileek aurkeztutako kexa eta erreklamazio guztiei aplikatuko zaie, horien ebazpena zein organori dagokion kontuan hartu gabe.

11. artikulua. Jakinarazpenak eta eskakizunak egiteko era.

Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak eta Bezeroaren Defendatzaileak erreklamatzailerari egin behar dizkieten jakinarazpenak eta betekizunak bezeroak berriaz adierazitako eran egingo dira eta, halakorik ezean, kexa edo erreklamazioa aurkeztu izan den bide beretik.

12. artikulua. Kexak eta erreklamazioak aurkeztea. Forma, lekua eta epea.

1. Kexak eta erreklamazioak pertsonalki edo ordezkaritza bidez aurkeztu ahal izango dira, paperezko euskarrian edo bitarteko informatiko, elektronikoa edo telematikoen bidez, betiere horiek dokumentuak irakurtzea, inprimatzea eta kontserbatzea ahalbidetzen badute.

Bitarteko informatiko, elektronikoa edo telematikoen erabilera Sinadura Elektronikoa buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legean aurreikusitako eskakizunetara egokitu beharko da. Hala ere, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak eta Bezeroaren Defendatzaileak irizpide malguak hartu ahal izango dituzten kexa edo erreklamazio horiek onartzeko, aipatutako legearen eskakizun guztiak betetzen ez badira.

2. Prozedurari hasiera emateko, agiri bat aurkeztu beharko da, honako hauek jasotzen dituen:

- a) Interesdunaren eta, hala dagokionean, hura ordezkatzeko duenaren izena, abizenak eta helbidea, behar bezala egiaztatuta; pertsona fisikoaren nortasun agiri nazionalaren edo pasaportearen zenbakia, eta pertsona juridikoen erregistro publikoari buruzko datuak.
- b) Kexaren edo erreklamazioaren arrazoiak, adierazpen bat eskatzen zaien gaien zehaztapen argiarekin, eta erreklamatuak zerbateko ekonomikoa, hala badagokio.
- c) Kexaren edo erreklamazioaren xede izan diren gertaerak izan diren bulegoa edo bulegoak, saila edo zerbitzua, eta dagokien entitatearen zehaztapena.
- d) Eskatzailearen adierazpena, kexaren edo erreklamazioaren gaia administrazio, arbitraje edo prozedura judicial baten bidez egiaztatzen ari denik ez dakiela dioena.
- e) Lekua, data eta sinadura.

Aurreko dokumentuarekin batera, erreklamatuak bere kexa edo erreklamazioa oinarritzen den dokumentuzko frogak eta, hala badagokio, ordezkaritza egiaztatzen duen agiria aurkeztu beharko ditu.

3. Kexak eta erreklamazioak Bezeroaren Arretarako Zerbitzuan, Bezeroaren Defendatzailearen aurrean (bi kasuetan, euren posta-helbideetan edo helbide elektronikoen) eta erreklamatuak entitatearen edozein bulegotan aurkeztu ahal izango dira, eta baita entitate bakoitzak horretarako gaitutako posta elektronikoko helbidean ere.

13. artikulua. Izapidetza onartzea.

1. Entitateak kexa edo erreklamazioa jaso ondoren, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuari bidaliko zaio hori, eta hark, bere aldetik, Bezeroaren Defendatzaileari bidaliko dio, Araudi honetako 4. artikuluko a) eta c) letraren arabera haren eskumen eskusibokoak diren kasuetan. Kexa edo erreklamazioa Bezeroaren Defendatzailearen aurrean aurkeztu bada, eta haren eskumen eskusiboko gairen bat ez bada, hark Bezeroaren Arretarako Zerbitzura bidaliko du.

Aurreko paragrafoan ezarritakoa ulertuko da Bezeroaren Arretarako Zerbitzuan edo, hala badagokio, Bezeroaren Defendatzailearen aurrean kexa edo erreklamazioa aurkezten denetik kontaktzen hastearen kalterik gabe Araudi honen 16. artikuluan espedientea amaitzeko gehieneko epeari buruzko kontaketa.

Nolanahi ere, erreklamatuari idatzizko hartu-agiria egingo zaio, eta aurkezpen-data jasota geratuko da epe hori zenbatzearen ondorioetarako.

Kexa edo erreklamazioa izapidetu behar duen instantziak jaso ondoren, espedientea irekiko da.

2. Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak ikusiko balu erreklamatuaren nortasuna ez dagoela behar bezala egiaztatuta, edo ezin badira argi eta garbi zehaztu kexaren edo erreklamazioaren xede diren egitateak, sinatzaileari eskatuko zaio egitateak argitzeko edo bidalitako dokumentazioa osatzeko hamar egun naturaleko epean, eta ohartaraziko zaio hala egiten ez bada kexa edo erreklamazioa artxibatu egingo dela beste izapidetik egin gabe, hargatik eragotzi gabe bezeroari legokiokeen eskubidea beste kexa edo erreklamazio bat Araudi honek ezartzen duen zehaztapenen arabera aurkeztu ahal izateko.

Erreklamatuak egitateak argitzeko edota aurreko paragrafoan aipatutako dokumentazioa osatzeko erabilitako epea ez da kontuan hartuko Araudi honetako 16. artikuluan kexa edo erreklamazioa ebazteko aurreikusitako gehieneko epea kalkulatzeko.

3. Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak kasu hauetan bakarrik uka dezake kexa edo erreklamazioak izapidetzera onartzea:

- a) Administrazio-organoen, arbitraje-organoen edo organo judizialen eskumenekoa den errekurso edo ekintza bat kexa edo erreklamazio gisa izapidetu nahi denean, edo ebazteke dagoen auzi bat denean, edo gaia instantzia horietan jada ebatzia izan denean.
- b) Kexaren edo erreklamazioaren xede diren gaiak zehazten dituzten egitateak, arrazoiak eta eskaerak eragiketa zehatzei buruzkoak ez direnean edo Araudi honen 1. artikuluan ezarritako kasuetara egokitzen ez direnean.
- c) Aurreko ebazpenak errepikatzen dituzten kexak edo erreklamazioak egiten direnean, bezero berak gertakari berdinaren aurrean aurkeztutakoak.
- d) Araudi honetako 2. artikuluekin bat etorritik haren ezagutzatik kanpo dauden kexak edo erreklamazioak direnean.
- e) Erreklamaturako gertaerak burutu zirenetik kexa edo erreklamazioa aurkezteko datara arte bost urte baino gehiago igaro denean.
- f) Kexa edo erreklamazioa zuzendu ezin diren funtsezko daturik gabe aurkeztu bada, edo kexaren arrazoia zehaztu ez bada.
- g) Kexak edo erreklamazioak entitatearen bezero edo erabiltzaile ez direnek egiten dituztenean.

4. Adierazitako arrazoiren batengatik kexa edo erreklamazioa izapidetzeko onartezintzat jotzen bada, interesdunari jakinaraziko zaio, arrazoitutako erabaki baten bidez, eta hamar egun naturaleko epea emango zaio alegazioak aurkez ditzan. Interesdunak erantzun ondoren hori ez onartzeko arrazoiek bere horretan jarraitzen badute, behin betiko hartutako erabakia jakinaraziko zaio.

5. 4. artikuluan 2. ataleko a) eta c) letretan zehaztutako kexei edo erreklamazioei dagokienez, Bezeroaren Defendatzailea arduratuko da aurrekoarekin bat etorritik izapidetzeko onarpena aztertzeaz.

14. artikulua. Izapidea.

1. Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak eta Bezeroen Defendatzaileak, bakoitzak bere esku-hartzearen unean eta Araudi honetan aurreikusitakoarekin bat etorritik, erabakia hartzeko egokitzen jotzen dituzten datu, argibide, txosten edo froga-elementu guztiak eskatu ahal izango dituzte espedientea izapidetzeko prozeduran zehar, erreklamatzailari nahiz eragiten dien sail eta zerbitzuei.

Bulegoek, sailek eta zerbitzuek ahalik eta epe laburrenean bete beharko dituzte eskaera horiek eta, nolatan ere, eskaera egin eta hurrengo hamabost egun naturalen barruan. Erantzuna bezeroaren kexa edo erreklamazioa ebazteko aurrekari gisa hartzen denean, erantzunik ez jasoteak ez du prozedura geldiaraziko eta Zerbitzuak edo Defendatzaileak egiaztatutaz jo dezake bezeroak gertaerei buruz emandako bertsioa.

2. Eragindako entitateak bere alegazioak egin ahal izango dizkio Bezeroaren Arretarako Zerbitzuari edo Bezeroaren Defendatzaileari, hala badagokio, ahalik eta epe laburrenean, baina inolaz ere ez dira 15 egun natural gaindituko espedientea irekitzen den egunetik kontatzen hasita.

3. Erreklamatzaila eta eragindako entitatea ados jartzen badira, espedientearen izapidetzea etetea erabaki ahal izango da, idatziz formalizatu ondoren.

Eragindako entitateak une horretan gaiak arduratzen ari den organoari igorriko dio idazkia, eta organo horrek espedientea etengo du beste izapiderik gabe, eta ez du jarduketarik egingo etenak irauten duen bitartean.

Espedientea etenda dagoen denbora ez da kontuan hartuko Araudi honen 16. artikuluan kexa edo erreklamazioa ebazteko aurreikusitako gehieneko epea kontatzeko.

Alderdietako edozeinek, erreklamatzailak edo eragindako entitateak idatziz eskatuz gero, espedientea izapidetzeari berrekingo zaio, berehala.

4. Kexa edo erreklamazio bat eta gai horri buruzko prozedura administratibo, arbitral edo judizial bat aldi berean izapidetzen ari direla jakiten denean, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak eta Bezeroaren Defendatzaileak ez dute jarraituko espedientea izapidetzen, eta horren berri emango diote erreklamatzailari eta entitateari.

15. artikulua. Amore ematea eta atzera egitea.

1. Kexa edo erreklamazioa ikusita, eragindako entitateak bere egoera zuzentzen badu erreklamatzailerarekin, hark nahi bezala, eskumena duen instantziari jakinarazi beharko dio, agiri bidez justifikatuta, erreklamatzailerak sinatutako adostasun-idazkiarekin batera, non eta interesdunak ez duen berariaz atzera egiten. Kasu horietan, kexa edo erreklamazioa artxibatu egingo da beste izapiderik egin gabe.

2. Interesdunek edozein unetan atzera egin dezakete euren kexa eta erreklamazioetan. Erreklamatzailerak berariaz atzera egiten badu, prozedura berehala amaitzea ekarriko du interesdunarekiko harremanari dagokionez. Hala ere, Bezeroaren Defendatzaileak, egoki baderitza, espedientearekin jarraitzea erabaki ahal izango du, gardentasunari eta bezeroen babesari buruzko araudia eta finantza-jardunbide eta -erabilera egokiak betetzen direla sustatzeko duen eginkizuna betez.

16. artikulua. Amaiera eta jakinarazpena.

1. Espedientea gehienez ere bi hilabeteko epean amaitu beharko da, kexa edo erreklamazioa aurkeztu den egunetik zenbatzen hasita, martxoaren 11ko ECO/734/2004 Aginduak, finantza-entitateetako bezeroen arretarako sail eta zerbitzuei eta bezeroaren defendatzaileari buruzkoak, ezarritakoarekin bat etorritik (Estatuko Aldizkari Ofizialean argitaratua 2004ko martxoaren 24an).

Ordainketa-zerbitzuei buruzko azaroaren 23ko 19/2018 Legegintzako Errege Dekretuko II. eta III. tituluetan jasotako eskubideei eta betebeharreri buruz ordainketa zerbitzuen erabiltzaileek aurkeztutako kexa edo erreklamazioetan, kexa edo erreklamazioa jaso eta gehienez ere hamabost egun balioduneko epean amaitu beharko da espedientea. Salbuespen egoeretan, ezin bada eman erantzunik hamabost egun balioduneko epean Bezeroaren Arretarako Zerbitzuaren edo Bezeroaren Defendatzailearen kontrolatik kanpo dauden arrazoiengatik, organo eskudunak behin-behineko erantzuna bidaliko du, argi eta garbi azalduz zergatik erantzungo zaion erreklamazioari berandu eta zer eperen barruan jasoko duen ordainketa-zerbitzuen erabiltzaileak behin betiko erantzuna. Nolanahi ere, behin betiko erantzuna jasotzeko epea ez da izango hilabete baino handiago.

Bezeroak Espainiako Bankuko, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalako eta Aseguruen eta Pentsio Planen Zuzendaritza Nagusiko erreklamazio zerbitzuetara jo ahal izango du, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuan edo Bezeroaren Defendatzailearen aurrean erreklamazioa jarri eta erantzuna aldekoa izan ez balitz, edo kexa edo erreklamazioa aurkeztu eta gehieneko epe hauek igarotakoan erantzunik jasotzen ez bada: hamabost egun baliodun, kexa edo erreklamazioa ordainketa-zerbitzu bati buruzkoa bada; hilabete bat, kexa edo erreklamazioa ez bada ordainketa-zerbitzu bati buruzkoa eta bezeroa Europar Batasunean bizi den kontsumitzaile bat bada; eta bi hilabete, kexa edo erreklamazioa ez bada ordainketa-zerbitzu bati buruzkoa eta bezeroa Europar Batasunean bizi ez den kontsumitzaile bat bada edo ez bada kontsumitzailea. Gainera, berezko Europar Batasunean bizi den kontsumitzaile bat bada, ezin izango du jo Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzuetara, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalera eta Aseguruen eta Pentsio Funtzen Zuzendaritza Nagusira kexa edo erreklamazioa Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan edo Bezeroaren Defendatzailearen aurrean jarri zuenetik urtebete baino gehiago igaro bada.

2. 3. artikuluan xedatutakoarekin bat etorritik Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak eskumena baldin badu espedientea ebazteko, artikulua honetan ezarritako eran emango du erabakia. Ebazpena ez esleia bada, bezeroari adieraziko dio Bezeroaren Defendatzailearen esku utz dezakeela auzia, bere borondatez, 4.2.c) artikuluan aipatutako kexa edo erreklamazioa, hargatik eragotzi gabe zuzenean jo ahal izatea Espainiako Bankuko Erreklamazio Zerbitzuetara, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalera eta Aseguruen eta Pentsio Funtzen Zuzendaritza Nagusira.

3. Kexa edo erreklamazioa bezeroak bigarren instantzian Bezeroaren Defendatzaileari bere borondatez egindakoa bada, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak espediente osoa bidaliko dio Defendatzaileari, hark hala eskatu ondoren.

Kasu horretan, Bezeroaren Defendatzaileak dagokion erabakia emango du hilabeteko epean, kexa edo erreklamazioa bigarren instantzia jaso eta hurrengo egunetik kontaktzen hasita.

4. Erabakia arrazoitua izango da beti, eta kexa edo erreklamazio bakoitzean planteatutako eskaerari buruzko ondorio argiak jasoko ditu, kontratu-klausuletan, gardentasunari eta bezeroen babesari buruzko arau aplikagarrietan, eta finantza-jardunbide eta -erabilera egokietan oinarrituta.

Erabakia aurreko espedienteetan adierazitako irizpideetatik aldentzen bada, hori justifikatzen duten arrazoiak eman beharko dira.

5. Erabakia erreklamatzailerari jakinaraziko zaio hamar egun naturaleko epean, erabakiaren datatik zenbatzen hasita. Jakinarapenean berariaz aipatuko da zer ahalmen duen, erabakiarekin ados ez balego Espainiako Bankuko erreklamazio-zerbitzuetara, Balore

Merkatuaren Batzorde Nazionalera eta Aseguruen eta Pentsio Funtzen Zuzendaritza Nagusira jo ahal dezan.

Jakinarazpen hori idatziz egingo da edo bitarteko informatiko, elektronikoa edo telematikoen bidez, baldin eta bide horiek aukera ematen badute dokumentuak irakurri, inprimatu eta kontserbatzeko, eta sinadura elektronikoa buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legean ezarritako baldintzak betetzen badituzte, erreklamazioak berariaz adierazi duenaren arabera, eta, halakorik ez, kexa edo erreklamazioa aurkeztu den bide beretik.

Ordainketa-zerbitzuen erabiltzaileek ordainketa-zerbitzuei buruzko azaroaren 23ko 19/2018 Errege Lege Dekretuaren II. eta III. tituluetatik eratorritako diren eskubide eta betebeharren gainean aurkeztutako kexa edo erreklamazioetan, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak ebatziko ditu ordainketa-zerbitzuen erabiltzaileek paperean edo, erakundeak eta erabiltzaileak hala erabakitzen badute, beste euskarri iraunkor batean aurkezten dizkieten kexak edo erreklamazioak.

6. Erabakia eragindako entitateari edo Negozio Unitateari jakinaraziko zaio, hark behar bezala betearaz dezan, eta hilabeteko epean gauzatu beharko da bertan agintzen dena. Hori egindakoan, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuari eta Defendatzaileari jakinarazi beharko zaie, azken horrek ere esku hartu izan badu.

7. Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak eta Bezeroaren Defendatzaileak Araudi honen arabera bere eskumenekoak diren gaietan hartzen dituzten erabakiak lotesleak izango dira dagokion lotutako entitatearentzat, baina horrek ez du eragotziko babes judizial osoa, gatazkak konpontzeko beste mekanismo batzuetan jotzea eta administrazioaren babesa. Erabaki horiek ez dira lotesleak izango bezeroarentzat. Edozelan ere, hark onartu egiten baditu ez du esan nahi uko egiten diola gerora bere interesen defentsan den eskubide edo instantziari.

17. artikulua. Araudia onartzea eta egiaztatzea.

BBVAren Administrazio Kontseilua da Araudia onartzeko organo eskuduna, bai eta ondorengo aldaketak ere, hala badagokio. Araudi hau eta haren geroko aldaketak Espainiako Bankuak egiaztatu beharko ditu, finantza-erakundeetan bezeroaren arreta eta defentsarako sailei buruzko martxoaren 11ko ECO 734/2004 Aginduaren 8. artikuluan edo unean-unean aplikatzekoa den araudian ezarritakoaren arabera.

ESPAINIAN BEZEROAREN DEFENTSARAKO ARAUDIARI ATXIKITAKO BBVA TALDEAREN SOZIETATEEN ZERRENDA

A-48265169	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA	Sozietate anonimoa
A-48036990	BANCO INDUSTRIAL DE BILBAO, S.A.	Sozietate anonimoa
A-28137958	BANCO OCCIDENTAL, SA	Sozietate anonimoa
A-78901113	BBVA PENSIONES SA, EGFP	Pentsio Funtsen Entitate Kudeatzailea
A-78630779	GESTIÓN DE PREVISIÓN Y PENSIONES SA, EGFP	Pentsio Funtsen Entitate Kudeatzailea
A-48234181	BBVA BROKER, CORREDURIA DE SEGUROS Y REASEGUROS, SA	Aseguru Artekartzako Sozietate Anonimoa
A-48051098	BBVA SEGUROS, S.A., DE SEGUROS Y REASEGUROS	Aseguru-sozietate anonimoa
A-28597854	BBVA ASSET MANAGEMENT, S.A., S.G.I.I.C.	Inbertsio Kolektiboko Erakundeen Sozietate Kudeatzailea
A-82896895	ALTURA MARKETS, SOCIEDAD DE VALORES, SA	Balore Sozietatea