

# **RÈGLEMENT POUR LA DÉFENSE DES CLIENTS DE CAIXABANK, S.A.**

## **CHAPITRE I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

Article 1. Objet  
Article 2. Définitions  
Article 3. Adoption et adhésion au règlement Article 4.  
Délai pour le dépôt des réclamations Article 5. Devoir  
de collaboration  
Article 6. Informations aux clients

## **CHAPITRE II. SERVICE CLIENT**

Article 7. Configuration  
Article 8. Incompatibilité et inéligibilité Article  
9. Nomination et révocation

## **CHAPITRE III. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS**

Article 10. Portée de la procédure Article 11.  
Délai de résolution de la réclamation  
Article 12. Présentation des réclamations Article 13.  
Forme et contenu des réclamations Article 14.  
Régularisation  
Article 15. Irrecevabilité de la  
procédure Article 16.  
Traitement  
Article 17. Retrait et rétractation Article 18.  
Finalisation et notification  
Article 19. Réserve. Garde des dossiers

## **CHAPITRE IV. AUTRES ASPECTS**

Article 20. Rapport annuel  
Article 21. Relations avec les services de réclamation des autorités de surveillance  
Article 22. Médiateur pour les membres et les partenaires

## CHAPITRE I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### Article 1. Objet

Le présent règlement vise à réglementer le service d'assistance client de CaixaBank, S.A., ci-après CaixaBank, et des entités du groupe CaixaBank, ainsi que la procédure de traitement des réclamations des clients.

Le présent règlement a été élaboré conformément aux dispositions de l'ordonnance ECO/734/2004 du 11 mars, relative aux départements et services de service à la clientèle et au médiateur de la clientèle des institutions financières ; Le décret-loi royal 19/2018 du 23 novembre 2018 sur les services de paiement et autres mesures financières urgentes et la loi 7/2017 du 2 novembre 2017 transposant en droit espagnol la Directive 2013/11/UE, du Parlement européen et du Conseil, du 21 mai 2013, relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

### Article 2. Définitions

Sauf indication contraire expresse ou si une autre interprétation résulte du contexte dans lequel ils sont inclus, les termes suivants sont définis comme suit dans le présent règlement :

a) **Clients ou utilisateurs** : Les personnes physiques ou morales, espagnoles ou étrangères, qui utilisent les services financiers fournis par CaixaBank et par les entités du Groupe CaixaBank, y compris les participants, les promoteurs et les bénéficiaires de plans de retraite, les titulaires de polices, les assurés, les bénéficiaires et les tiers lésés dans le cas de contrats d'assurance, ainsi que les bénéficiaires de tout ce qui précède.

Les références aux clients figurant dans le présent règlement s'entendent également comme s'appliquant aux utilisateurs non clients.

b) **Plaintes ou réclamations** : Celles présentées par les utilisateurs en relation avec leurs intérêts et droits légalement reconnus, qu'ils découlent de contrats, de règles de transparence et de protection des clients ou de bonnes pratiques et usages financiers, en particulier le principe d'équité.

Les plaintes seront considérées comme faisant référence à des retards, à un manque d'attention ou à tout autre type d'exécution déficiente observée dans le fonctionnement des services financiers.

Les réclamations sont considérées comme celles qui révèlent des faits précis se rapportant à des actions ou à des omissions qui, de l'avis du client, impliquent une violation des contrats, de la réglementation relative à la transparence et à la protection des clients ou des bonnes pratiques et usages financiers, et qui impliquent pour la personne qui les formule un préjudice à ses intérêts ou à ses droits, dans le but d'en obtenir la restitution.

Dans le présent règlement, les références aux réclamations s'entendent également comme couvrant les plaintes.

c) **Clients ou utilisateurs consommateurs..** Toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, ainsi que toute personne morale et toute entité non constituée en société agissant sans but lucratif dans un domaine qui n'entre pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, sauf si la

réglementation applicable à un secteur économique donné limite la soumission de réclamations aux entités accréditées visées dans la loi 7/2017 (sur la résolution alternative des litiges en matière de consommation) exclusivement aux personnes physiques.

d) **CaixaBank** : CaixaBank et les entités appartenant à son Groupe qui adhèrent à ce Règlement.

e) **Service** : Le Service Client

f) **Services des réclamations des autorités de surveillance.** Il s'agit des services de réclamation rattachés à la Banque d'Espagne, à la Commission nationale du marché des valeurs mobilières et à la Direction générale des assurances et des fonds de pension qui, conformément à leurs domaines de compétence respectifs, traitent les plaintes et les réclamations présentées par les utilisateurs de services financiers.

g) **Services de paiement.** Service financier consistant en l'exécution d'opérations de paiement pour le compte du client et d'autres opérations annexes. Les services de paiement les plus courants de CaixaBank sont fournis dans le cadre des contrats de compte à vue, des cartes, de l'émission de factures et des virements de masse.

### **Article 3. Adoption et adhésion au règlement.**

1. Le présent règlement a été approuvé par résolution du conseil d'administration de CaixaBank, S.A. et soumis à la Banque d'Espagne pour vérification.

2. Les entités du Groupe CaixaBank appartenant à l'une des catégories suivantes peuvent adhérer à ce règlement :

a) Établissements de crédit ; b) Les entreprises d'investissement ; c) Les sociétés de gestion d'organismes de placement collectif ; d) Les compagnies d'assurance ; e) Les sociétés de gestion de fonds de pension ; f) Les sociétés de courtage en assurance ; g) Les sociétés d'évaluation ; h) Les institutions financières de crédit ; i) Les établissements de paiement ; j) Les établissements de monnaie électronique ; et (k) tout autre établissement fournissant aux clients finaux des services financiers ou autres, dans la mesure où une disposition réglementaire ne s'oppose pas à son adhésion.

3. L'adhésion sera effectuée par accord du conseil d'administration des institutions respectives. Cet accord doit contenir l'acceptation expresse et spécifique du responsable du département du service clientèle désigné par le conseil d'administration de CaixaBank.

4. Toute modification des titulaires du Service Client (démissions et nouvelles nominations) seront approuvées par résolution du conseil d'administration de CaixaBank, sous réserve des dispositions du présent règlement, et seront assumées par les entités membres. Ces modifications seront communiquées aux services des réclamations des autorités de surveillance, à la Banque d'Espagne et aux autres autorités de surveillance en fonction de l'activité exercée par CaixaBank et les entités membres.

5. Les modifications du présent règlement sont approuvées par accord du conseil d'administration de CaixaBank et prises en charge par les entités adhérentes. Ces modifications sont soumises à la vérification de la Banque d'Espagne.

6. L'absence de prise en charge des accords prévus aux paragraphes précédents entraîne le désengagement de l'entité concernée par rapport au régime établi par le présent règlement, étant habilité à établir le Service Client qu'il considère conformément à la réglementation en vigueur à tout moment.

7. Une liste actualisée des institutions membres est annexée au présent règlement.

#### **Article 4. Délai de dépôt des réclamations**

Le délai pour la présentation des réclamations est de deux ans, ou celui fixé par la réglementation en vigueur à un moment donné, à compter de la date à laquelle le client a eu connaissance des faits sur lesquels les réclamations sont fondées.

#### **Article 5. Devoir de collaboration**

Tous les départements et services de CaixaBank sont tenus de fournir au Service Client les informations et documents demandés par ce dernier, dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.

#### **Article 6. Informations aux clients**

CaixaBank mettra les informations suivantes à la disposition de ses clients dans chacune de ses agences ouvertes au public, ainsi que sur ses sites Internet :

- a) Indication de l'existence du service client avec mention de son adresse postale et électronique.
- b) L'obligation de CaixaBank de traiter et de résoudre les plaintes et les réclamations déposées par ses clients auprès du Service Clientèle de n'importe quelle agence de CaixaBank ouverte au public ou à l'adresse électronique prévue à cet effet, dans les délais applicables dans chaque cas conformément à l'article 11, à partir du moment où elles ont été déposées.
- c) Référence aux services de réclamation correspondants de la Banque d'Espagne, de la Commission nationale du marché des valeurs et de la Direction générale des assurances et des fonds de pension, en précisant leurs adresses postale et électronique, ainsi que la nécessité d'épuiser le canal du service client pour pouvoir déposer des plaintes et des réclamations auprès d'eux.
- d) Le présent règlement.
- e) Références aux règlements sur la transparence et la protection des clients dans les services financiers.

## **CHAPITRE II. SERVICE CLIENT**

### **Article 7. Configuration**

1 Le Service client est un organe interne de CaixaBank, distinct des services commerciaux et opérationnels, dont la fonction est de résoudre les plaintes relevant de sa compétence de manière autonome et en évitant tout conflit d'intérêts, conformément aux dispositions du présent Règlement.

2 Le titulaire du service doit être une personne jouissant d'une bonne réputation commerciale et professionnelle et possédant les connaissances et l'expérience nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

3 CaixaBank adoptera les mesures appropriées pour que les procédures de transmission de l'information requise à tout moment par le Service au reste des services de l'organisation respectent les principes de rapidité, de sécurité, d'efficacité et de coordination.

4 CaixaBank fournira au service des moyens humains, matériels, techniques et organisationnels appropriés pour l'accomplissement de ses fonctions. Plus particulièrement, les mesures nécessaires seront prises pour que le personnel détaché dispose d'une connaissance adéquate des règles relatives à la transparence et à la protection des clients de services financiers.

5 Le titulaire du Service Client participera aux processus d'approbation, de suivi et de contrôle des nouveaux produits, dans le cadre de la politique du groupe de gouvernance des produits, en apportant son expertise en matière de réclamations et en connaissant le jugement des autorités de surveillance.

6 Les résolutions du Service seront contraignantes pour CaixaBank, mais pas pour le requérant.

#### **Article 8 - Incompatibilité et inéligibilité**

Ces personnes ne peuvent pas être titulaires du Service :

- a) Les faillis et les banquiers non réhabilités.
- b) Les personnes déchues ou suspendues, pénalement ou administrativement, de l'exercice d'une fonction publique ou d'un poste d'administration ou de direction dans une entité.
- c) Les personnes qui ont un casier judiciaire pour des délits contre la propriété, le blanchiment d'argent, l'ordre socio-économique, le Trésor public ou la sécurité sociale.
- d) Les personnes qui ont été sanctionnées pour avoir commis des infractions administratives découlant de la réglementation applicable à l'exercice de l'activité des établissements de crédit, de l'activité d'assurance, de la réglementation applicable au marché des valeurs mobilières, de la prévention du blanchiment d'argent, du financement du terrorisme et de la protection des consommateurs, ainsi que pour tout autre type d'infraction administrative grave ou très grave.
- e) Les personnes qui exercent des fonctions directement liées aux services commerciaux ou opérationnels de CaixaBank.

#### **Article 9. Nomination et révocation**

1. Le titulaire du Service est nommé par résolution du Conseil d'Administration de CaixaBank pour une durée indéterminée, et peut être révoqué par résolution motivée du même organe, sur la base des motifs suivants :

- a) Perte des critères requis pour l'éligibilité ;
- b) Suspension ou résiliation de la relation de travail avec CaixaBank ;

- c) Faire l'objet d'une enquête pénale pour tout délit ou crime contre le patrimoine, le blanchiment d'argent, l'ordre socio-économique, le Trésor public ou la sécurité sociale ;
- d) Négligence notoire dans l'exercice de ses fonctions ou toute autre cause grave.

2. La nomination et la révocation du titulaire du service sont notifiées par CaixaBank aux services des réclamations des autorités de surveillance, ainsi qu'à la Banque d'Espagne, à la Commission nationale du marché des valeurs, à la Direction générale des assurances et des fonds de pension et aux autres autorités de surveillance concernées.

3. Si le poste devient vacant pour quelque raison que ce soit, un remplaçant est nommé conformément aux dispositions légales et/ou statutaires en vigueur.

### **CHAPITRE III. PROCÉDURE POUR LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS**

#### **Article 10. Champ d'application de la procédure**

La procédure décrite dans le présent chapitre s'applique au traitement des réclamations dont le service client est saisi.

#### **Article 11. Délai de résolution de la réclamation**

Le Service doit se prononcer dans les délais suivants :

- a) Deux mois si le client n'a pas la qualité de consommateur.
- b) Un mois, si le client a la qualité de consommateur.
- c) quinze jours ouvrables, si la réclamation porte sur des services de paiement, que le client soit ou non un consommateur. Exceptionnellement, ce délai peut être prolongé jusqu'à un mois maximum lorsque, pour des raisons indépendantes de la volonté du Service, il est impossible de fournir une réponse dans les quinze jours ouvrables, à condition que le Service informe le client des raisons du retard et précise le délai dans lequel le client recevra une réponse définitive.

Les délais de résolution des réclamations commencent à courir à partir du moment où la réclamation est soumise à l'un des organes ou canaux prévus à cet effet.

En cas de désaccord avec la résolution du service clientèle, ou si aucune décision n'est prise dans les délais susmentionnés, le requérant peut s'adresser au service des réclamations du/des superviseur(s) concerné(s).

Conformément aux dispositions de l'article 18 e) de la loi 7/2017 (sur la résolution alternative des litiges de consommation), le client consommateur disposera d'un an à compter du dépôt de la réclamation auprès de l'institution ou de son service clientèle, pour déposer une réclamation auprès du service des réclamations du/des superviseur(s).

## **Article 12. Dépôt de réclamations**

1. Tout client a le droit de déposer une réclamation auprès du service client sur les questions et dans le respect des règles énoncées dans le présent règlement.

La présentation et le traitement des réclamations seront gratuits et CaixaBank ne pourra exiger aucun paiement de la part du client pour ce concept.

Les dispositions de l'article 22 s'appliquent aux réclamations présentées par les participants ou les bénéficiaires de plans de retraite individuels promus par VidaCaixa S.A.U. de seguros y reaseguros.

2. Les réclamations peuvent être présentées, en personne ou par procuration, au département du service clientèle de n'importe quelle agence de CaixaBank ouverte au public, ainsi qu'à l'adresse électronique prévue à cet effet.

3. Une fois la réclamation reçue par l'institution, elle est transmise au Service. Le délai de résolution de la réclamation commence à courir à partir du moment où la réclamation est soumise à l'un des organes ou canaux prévus à cet effet. Dans tous les cas, un accusé de réception écrit doit être établi, indiquant la date de dépôt aux fins du calcul de ce délai.

4. La réclamation n'est présentée qu'une seule fois par l'intéressé et ne peut être répétée devant différents organes de l'institution.

5. Une fois la réclamation reçue par le service, un dossier est ouvert.

## **Article 13. Forme et contenu des réclamations**

1. La réclamation doit être présentée par écrit, sur papier ou par des moyens informatiques, électroniques ou télématiques, à condition que ceux-ci permettent de lire, d'imprimer et de conserver les documents et qu'ils comportent la signature électronique correspondante conformément aux exigences légales.

2. La procédure est engagée par la présentation d'un document indiquant :

- a) Nom, prénom et adresse de la partie intéressée et, le cas échéant, de la personne qui la représente, dûment accréditée ; le numéro de la carte d'identité nationale pour les personnes physiques et les données du registre public pour les personnes morales.
- b) Motivation de la demande, en précisant clairement les points sur lesquels une décision est demandée et, le cas échéant, le montant de la demande.
- c) Bureau(x), département(s) ou service(s) où se sont produits les faits faisant l'objet de la réclamation.
- d) Le requérant n'a pas connaissance du fait que l'affaire faisant l'objet de la réclamation est en cours de traitement dans le cadre d'une procédure administrative, arbitrale ou judiciaire.
- e) Lieu, date et signature.

3. Le requérant fournit, en même temps que le document susmentionné, les pièces justificatives en sa possession sur lesquelles sa demande est fondée.

#### **Article 14. Régularisation**

Si l'identité du requérant n'est pas suffisamment accréditée ou si les faits faisant l'objet de la réclamation ne peuvent être clairement établis, le signataire sera invité à compléter la documentation envoyée dans un délai de dix jours civils, à défaut de quoi la réclamation sera classée sans suite. Cependant, l'absence de régularisation dans le délai imparti ne peut jamais être interprétée comme une renonciation par le requérant à son droit de soulever à nouveau la réclamation.

Le délai utilisé par le requérant pour rectifier les erreurs visées au paragraphe précédent n'est pas, pris en compte dans le calcul du délai de résolution de la réclamation.

#### **Article 15. Irrecevabilité de la procédure**

1. L'admission à la procédure des réclamations ne peut être refusée que dans les cas suivants :

- a) En cas d'omission d'informations essentielles au traitement qui ne peuvent être rectifiées, y compris les cas où le motif de la réclamation n'est pas précisé.
- b) Lorsque la demande est destinée à être traitée comme une réclamation, un recours ou une action autre que ceux qui relèvent de la compétence d'organes administratifs, arbitraux ou judiciaires, ou que la question est en cours de résolution ou de litige, ou qu'elle a déjà été résolue dans ces instances.
- c) Lorsque les faits, les raisons et la demande qui ont été établis sur les questions faisant l'objet de la réclamation ne concernent pas des opérations spécifiques ou ne sont pas conformes au champ d'application de l'article 2 du présent règlement, et notamment :
  - (i) Celles qui concernent exclusivement les relations de travail entre CaixaBank et ses employés.
  - (ii) Les questions qui relèvent du pouvoir discrétionnaire de CaixaBank, à l'exception de celles qui concernent le retard ou la négligence de l'entité dans la communication de ses décisions aux parties intéressées.
  - (iii) Celles qui visent intentionnellement et manifestement à empêcher, entraver ou retarder l'exercice de l'un des droits de CaixaBank à l'égard du client.
- d) Lorsque des réclamations réitèrent des réclamations antérieures déjà résolues, présentées par le même client et portant sur les mêmes faits.
- e) Lorsque le délai de dépôt de la réclamation prévu à l'article 4 du présent règlement a expiré.
- f) Si le contenu de la réclamation est vexatoire.

Si le traitement simultané d'une réclamation et d'une procédure administrative, arbitrale ou judiciaire portant sur la même affaire est porté à connaissance, la première ne sera pas traitée.



2. Si la réclamation est jugée irrecevable, la décision motivée est notifiée à l'intéressé qui dispose d'un délai de dix jours calendrier pour présenter ses observations. Si l'intéressé a répondu et que les motifs d'irrecevabilité sont maintenus, la décision finale lui sera communiquée.

#### **Article 16. Traitement**

Au cours du traitement des dossiers, le Service peut demander, tant au requérant qu'aux différents départements et services de l'entité concernée, toutes les données, clarifications, rapports ou justificatifs qu'il juge utiles à l'adoption de sa décision.

#### **Article 17. Retrait et rétractation**

1. Si, au vu de la réclamation, l'institution décide de faire droit à la demande du requérant, elle doit informer le service de sa décision et, le cas échéant, fournir les documents justifiant la rectification.

2. Les parties intéressées peuvent retirer leur réclamation à tout moment. Le retrait entraîne la clôture immédiate de la procédure en ce qui concerne la relation avec la personne concernée.

#### **Article 18. Finalisation et notification**

1. Le dossier doit être finalisé par une résolution émise dans le délai correspondant, conformément aux dispositions de l'article 11 à compter de la date de présentation de la réclamation au département du service clientèle, dans n'importe quelle agence de CaixaBank ouverte au public, ainsi qu'à l'adresse de courrier électronique prévue à cet effet.

2. La résolution est toujours motivée et contient des conclusions claires sur la demande introduite dans chaque réclamation, en se fondant sur les clauses contractuelles, les règles applicables de transparence et de protection de la clientèle, ainsi que les bonnes pratiques et utilisations financières.

Si la décision diffère des critères exprimés dans des cas similaires antérieurs, elle doit être motivée.

3. La décision mentionne expressément le droit du requérant de saisir le service des réclamations compétent des supérieurs hiérarchiques en cas de désaccord avec le résultat de la décision.

4. La décision est notifiée aux parties intéressées dans un délai de dix jours civils à compter de sa date, par écrit, sur papier ou par des moyens informatiques, électroniques ou télématiques, à condition que ceux-ci permettent la lecture, l'impression et la conservation des documents et comportent la signature électronique correspondante conformément aux exigences légales, telle qu'elle a été expressément désignée par le demandeur et, en l'absence d'une telle indication, par le même moyen que celui par lequel la demande a été introduite.

#### **Article 19. Réserve. Garde des dossiers**

1. Les demandeurs ont le droit d'être informés de l'état de la procédure à laquelle ils sont parties, de se voir restituer les documents originaux qu'ils ont présentés et d'en obtenir des copies ou des duplicatas ainsi que des

communications qui leur sont adressées par le service client.

2. Les informations relatives aux dossiers et à leur contenu ne sont pas divulguées ni communiquées à des tiers sans le consentement des intéressés, sauf à la demande de l'autorité judiciaire ou administrative, et sans préjudice de la possibilité de rendre publiques les données statistiques et les critères contenus dans les décisions, la confidentialité appropriée étant maintenue à l'égard des parties concernées.

## **CHAPITRE IV. AUTRES ASPECTS**

### **Article 20. Rapport annuel**

1. Au cours du premier trimestre de chaque année, le service Client présentera au Conseil d'Administration de CaixaBank et aux entités adhérentes au présent Règlement un rapport expliquant l'exercice de sa fonction au cours de l'année précédente, dont le contenu minimum sera le suivant :

- a) Résumé statistique des réclamations traitées, avec des informations sur leur nombre, leur recevabilité et les raisons de leur rejet, les motifs et les questions soulevées dans les réclamations, ainsi que les montants et les sommes en jeu.
- b) Résumé des décisions rendues, en indiquant si elles sont favorables ou défavorables au demandeur,
- c) Critères généraux contenus dans les décisions.
- d) Recommandations ou suggestions découlant de son expérience, en vue d'une meilleure réalisation des objectifs qui en découlent.

2. Au moins un résumé du rapport sera inclus dans le rapport annuel de CaixaBank et de chacune des entités adhérent à ce Règlement.

### **Article 21. Relations avec les services de réclamation des autorités de surveillance**

Les demandes que les services des réclamations des autorités de surveillance peuvent adresser dans l'exercice de leurs fonctions à l'une des institutions soumises au présent règlement sont traitées par le service d'assistance à la clientèle ou par la personne désignée par son responsable, dans les délais qu'ils déterminent, conformément aux dispositions de leur règlement.

### **Article 22. Médiateur pour les membres et les partenaires**

Les réclamations des participants et des bénéficiaires des plans de retraite du système individuel promu par VidaCaixa S.A.U. de seguros y reaseguros doivent être présentées au Service d'attention au client ou, alternativement, au Défenseur du participant.

Le règlement de fonctionnement du Médiateur européen peut être trouvé sur [www.vidacaixa.es/reclamaciones](http://www.vidacaixa.es/reclamaciones).

**ANNEXE AU RÈGLEMENT POUR LA DÉFENSE DES CLIENTS DE CAIXABANK,  
S.A.**

Conformément aux dispositions de l'article 3, les entités suivantes du Groupe Caixabank ont adhéré à ce règlement :

- CAIXABANK, S.A.
- NUEVO MICRO BANK, S.A.
- CAIXABANK PAYMENTS&CONSUMER, E.F.C, E.P, S.A.
- CORPORACIÓN HIPOTECARIA MUTUAL, E.F.C., S.A.
- CAIXABANK ASSET MANGEMENT, S.G.I.I.C., S.A.
- VIDACAIXA S.A.U. DE SEGUROS Y REASEGUROS
- TELEFONICA CONSUMER FINANCE, E.F.C., S.A.
- BANKIA MEDIACIÓN OPERADOR DE BANCA-SEGUROS, VINCULADO, S.A.U.