

Règlement pour la défense des clients de CaixaBank, S.A.



INDEX

CHAPITRE I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES	1
Article 1. Objet	1
Article 2. Définitions	1
Article 3. Adoption du règlement et adhésion à celui-ci.....	2
Article 4. Délai de présentation des réclamations.....	3
Article 5. Obligation de coopérer.....	3
Article 6. Information des clients	3
CHAPITRE II. SERVICE D'ATTENTION AU CLIENT	3
Article 7. Configuration	3
Article 8. Incompatibilité et inéligibilité	4
Article 9. Nomination et révocation.....	4
CHAPITRE III. PROCÉDURE POUR LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS.....	5
Article 10. Portée de la procédure	5
Article 11. Délai de résolution de la réclamation.....	5
Article 12. Présentation des réclamations.....	5
Article 13. Forme et contenu des réclamations.....	6
Article 14. Réparation	6
Article 15. Irrecevabilité	7
Article 16. Traitement	7
Article 17. Acquiescement et désistement.....	7
Article 18. Finalisation et notification.....	8
Article 19. Réserve. Conservation des dossiers	8
CHAPITRE IV. AUTRES QUESTIONS	8
Article 20. Rapport annuel.....	8
Article 21. Relation avec le service des réclamations des autorités de surveillance.....	9
Article 22. Défenseur du participant et de l'associé.....	9

CHAPITRE I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1. Objet

Le présent règlement a pour objet de réglementer le service d'attention au 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 2004 relative aux départements et services d'attention au client et de défense du client des institutions financières ; du décret-loi royal 19/2018 du 23 novembre 2018 relatif aux services de paiement et autres mesures financières urgentes et de la loi 7/2017 du 2 novembre 2017 transposant au droit espagnol la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges en matière de consommation.

Article 2. Définitions

Sauf indication contraire expresse ou si une autre interprétation ressort du contexte dans lequel ils sont inclus, les termes ci-après auront la signification suivante 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 preneurs d'assurance, les assurés, les bénéficiaires et les tiers lésés dans le cas de contrats d'assurance, ainsi que les ayants cause de l'une des personnes susmentionnées.

Les références aux clients dans le présent règlement s'appliquent également 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 en matière de transparence et de protection des clients ou de bonnes pratiques et usages financiers, en particulier du principe d'équité.

Seront considérées comme des plaintes celles qui se réfèrent à des retards, à un manque d'attention ou à tout autre type de performance déficiente observée dans le fonctionnement des services financiers.

Seront considérées comme des réclamations celles qui révèlent des faits précis se rapportant à des actions ou des omissions qui, de l'avis du client, impliquent une violation des contrats, de la règle en matière de transparence et de protection des clients ou des bonnes pratiques et usages financiers, et qui entraînent 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'entendront également comme couvrant les plaintes.

c. Clients ou utilisateurs consommateurs : Toute personne physique agissant à des fins autres que son activité commerciale, économique, artisanale ou professionnelle, ainsi que toute personne morale et entité sans personnalité juridique agissant sans but lucratif dans un domaine autre que commercial ou économique à moins que la réglementation applicable à un certain secteur économique ne limite aux seules personnes physiques le dépôt de réclamations auprès des entités accréditées visées par la loi 7/2017 (sur le règlement extrajudiciaire des litiges en matière de consommation).

- d. CaixaBank :** CaixaBank et les entités appartenant à son groupe qui adhèrent à ce règlement.
- e. Service :** Le service d'attention au client.
- f. Services de 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 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 accessoires. À CaixaBank, les services de paiement les plus courants sont fournis dans le cadre des contrats de compte à vue, des cartes, de l'émission de justificatifs et des virements de masse.

Article 3. Adoption du règlement et adhésion à celui-ci

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. Pourront adhérer à ce règlement les entités du groupe CaixaBank appartenant à l'une ou l'autre des catégories suivantes :
 - a) Établissements de crédit ; b) Sociétés de services d'investissement ; c) Sociétés de gestion d'organismes de placement collectif ; d) Sociétés d'assurance ; e) Sociétés de gestion de fonds de pension ; f) Sociétés de courtage d'assurance ; g) Sociétés d'évaluation ; h) Établissements de crédit financier ; i) Établissements de paiement ; j) Établissements de monnaie électronique ; et k) Toute autre institution fournissant des services financiers ou autres aux clients finaux, pour autant qu'une disposition réglementaire ne s'oppose pas à leur adhésion.
3. L'adhésion se fera par accord du conseil d'administration des entités respectives. Cet accord devra contenir l'acceptation expresse et spécifique du responsable du service d'attention au client désigné par le conseil d'administration de CaixaBank.
4. Les éventuels changements de responsables du service d'attention au client (démissions et nouvelles nominations) seront approuvés par résolution du conseil d'administration de CaixaBank, sous réserve des dispositions du présent règlement, et seront assumés par les entités membres. Ces changements seront signalés aux services des réclamations des autorités de surveillance, à la Banque d'Espagne et aux autres autorités de surveillance correspondant à l'activité exercée par CaixaBank et les entités membres.
5. Les modifications du présent règlement seront approuvées par résolution du conseil d'administration de CaixaBank et seront assumées par les entités membres. Ces modifications seront soumises à la vérification de la Banque d'Espagne.
6. Le fait de ne pas assumer les accords prévus dans les sections précédentes impliquera la dissociation de l'entité concernée du régime établi dans le présent règlement, celle-ci étant habilitée à mettre en place le service d'attention au client qu'elle jugera approprié, conformément à la réglementation en vigueur à tout moment.
7. Une liste actualisée des entités membres est annexée au présent règlement.

Article 4. Délai de présentation des réclamations

Le délai de présentation des réclamations sera de cinq ans à compter de la date de survenance des faits reprochés, en respectant, en tout état de cause, un minimum de deux ans à compter de la date à laquelle le plaignant en a eu connaissance.

Article 5. Obligation de coopérer

Tous les départements et services de CaixaBank seront tenus de fournir au service d'attention au client toutes les informations et tous les documents demandés par ce dernier dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.

Article 6. Information des clients

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

- a. L'existence du service d'attention au client avec l'indication de son adresse postale et de son adresse électronique.
- b. L'obligation de CaixaBank de traiter et de résoudre les plaintes et les réclamations présentées par ses clients au service d'attention au client 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 sont présentées.
- c. La 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 de recourir au service d'attention au client pour pouvoir déposer des plaintes et des réclamations auprès d'eux.
- d. Le présent règlement.
- e. Les références aux règlements en matière de transparence et de protection des clients des services financiers.

CHAPITRE II. SERVICE D'ATTENTION AU CLIENT

Article 7. Configuration

1. Le service d'attention au client est un organe interne de CaixaBank, distinct des services commerciaux et opérationnels, dont la fonction est de résoudre, de manière autonome et en évitant tout conflit d'intérêts, les réclamations relevant de sa compétence, conformément aux dispositions du présent règlement.
2. Le responsable du service devra 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 aux autres services de l'organisation des informations requises à tout moment par le service soient conformes aux principes de rapidité, de sécurité, d'efficacité et de coordination.

4. CaixaBank fournira au service les ressources humaines, matérielles, techniques et organisationnelles appropriées pour mener à bien ses fonctions. En particulier, elle prendra les mesures nécessaires pour s'assurer que son personnel a une connaissance adéquate des règles en matière de transparence et de protection des clients des services financiers.
5. Le responsable du service d'attention au client participera aux processus d'approbation, de suivi et de contrôle des nouveaux produits, dans le cadre de la politique du groupe sur la gouvernance des produits, en apportant son expertise en matière de réclamations et sa connaissance du jugement des autorités de surveillance.
6. Les résolutions du service seront contraignantes pour CaixaBank, mais pas pour le plaignant.

Article 8. Incompatibilité et inéligibilité

Les personnes suivantes ne pourront pas être responsables du service :

- a. Les personnes en faillite et celles qui n'ont pas été libérées de leurs obligations.
- b. Les personnes frappées d'une interdiction ou d'une suspension, pénale ou administrative, d'exercer une fonction publique ou d'occuper un poste d'administration ou de direction dans une entité.
- c. Les personnes qui ont un casier judiciaire pour des délits contre la propriété, de blanchiment d'argent, contre l'ordre socio-économique, contre 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, 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 responsable du service sera nommé, reconduit et révoqué, sur proposition du comité des nominations et de la durabilité, par résolution du conseil d'administration de CaixaBank. La nomination sera faite pour une durée indéterminée et pourra être résiliée par accord motivé du même organe, pour les raisons suivantes :
 - a. Perte des conditions d'éligibilité ;
 - b. Suspension ou résiliation de la relation de travail avec CaixaBank ;
 - c. Faire l'objet d'une enquête pénale pour tout fait lié à des infractions ou des crimes contre la propriété, 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 faute grave.
2. La nomination et la révocation du responsable du service seront 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. En cas de vacance du poste pour quelque raison que ce soit, un remplacement sera effectué conformément aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur.

CHAPITRE III. PROCÉDURE POUR LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Article 10. Portée de la procédure

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

Article 11. Délai de résolution de la réclamation

Le service devra prendre une décision dans les délais suivants :

- a. Deux mois, si le client n'a pas le statut de consommateur.
- b. Un mois, si le client a le statut de consommateur.
- c. Quinze jours ouvrables, si la réclamation porte sur des services de paiement, que le client ait ou non le statut de 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 commenceront 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 d'attention au client, ou si aucune décision n'est prise dans les délais susmentionnés, le plaignant pourra saisir le service des réclamations de l'autorité ou des autorités de surveillance concernée(s).

Conformément aux dispositions de l'article 18 e) de la loi 7/2017 (sur la résolution extrajudiciaire des litiges en matière de consommation), le client consommateur disposera d'un an à compter du dépôt de la réclamation auprès de l'entité ou de son service d'attention au client, pour déposer une réclamation auprès du service des réclamations de l'autorité ou des autorités de surveillance.

Article 12. Présentation des réclamations

1. Tout client aura le droit de présenter une réclamation au service d'attention au 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'appliqueront 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 pourront être déposées, en personne ou par procuration, auprès du service d'attention au client de n'importe quelle agence de CaixaBank ouverte au public, ainsi qu'à l'adresse de courrier électronique prévue à cet effet.
3. Une fois la réclamation reçue par l'entité, elle sera transmise au service. Le délai de résolution de la réclamation commencera 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 devra être délivré, indiquant la date de dépôt aux fins du calcul de ce délai.
4. La réclamation ne sera présentée qu'une seule fois par l'intéressé et ne pourra pas être répétée devant différents organes de l'entité.
5. Une fois la réclamation reçue par le service, un dossier sera ouvert.

Article 13. Forme et contenu des réclamations

1. La réclamation devra 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 sera lancée par la présentation d'un document indiquant :
 - a. Prénom, nom et adresse de la partie intéressée et, le cas échéant, de la personne qui la représente, dûment accréditée ; numéro de la carte d'identité nationale pour les personnes physiques et données relatives au registre public pour les personnes morales.
 - b. Motif de la réclamation, en précisant clairement les points sur lesquels une décision est demandée et, le cas échéant, le montant de la réclamation.
 - c. Agence(s), département(s) ou service(s) où se sont déroulés les faits faisant l'objet de la réclamation.
 - d. Que le plaignant ne sait pas que l'affaire qui fait l'objet de la réclamation est traitée dans le cadre d'une procédure administrative, arbitrale ou judiciaire.
 - e. Lieu, date et signature.
3. Le plaignant fournira, en même temps que le document susmentionné, les pièces justificatives en sa possession sur lesquelles sa réclamation est fondée.

Article 14. Réparation

Si l'identité du plaignant 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, avec l'avertissement que si cela n'est pas fait, la réclamation sera classée sans suite. Toutefois, le fait de ne pas rectifier les erreurs dans le délai imparti ne pourra jamais être interprété comme une renonciation du plaignant à son droit de présenter à nouveau sa réclamation.

Le délai utilisé par le plaignant pour rectifier les erreurs visées au paragraphe précédent ne sera pas pris en compte dans le calcul du délai de résolution de la réclamation.

Article 15. Irrecevabilité

1. Les réclamations ne pourront être considérées comme irrecevables que dans les cas suivants :
 - a. Lorsque des données essentielles au traitement qui ne peuvent être rectifiées sont omises, y compris dans les cas où le motif de la réclamation n'est pas précisé.
 - b. Lorsqu'on entend traiter comme réclamation, un recours ou une action autre que ceux qui relèvent de la compétence d'instances administratives, arbitrales ou judiciaires, ou que cette affaire est en cours de résolution ou de litige, ou qu'elle a déjà été résolue dans ces instances.
 - c. Lorsque les faits, les motifs et la demande précisant les faits qui font l'objet de la réclamation ne se rapportent pas à des opérations spécifiques ou n'entrent pas dans le champ d'application défini à l'article 2 du présent règlement et, en particulier :
 - i. Ceux qui concernent exclusivement les relations de travail entre CaixaBank et ses employés.
 - ii. Ceux qui se réfèrent à des questions laissées à la discrétion de CaixaBank, à l'exception de celles qui se rapportent au retard ou à la négligence de l'entité dans la communication de ses décisions aux parties intéressées.
 - iii. Ceux 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 présentation des réclamations prévu à l'article 4 du présent règlement a expiré.
 - f. Si le contenu de la réclamation est vexatoire.

Lorsqu'on a connaissance du traitement simultané d'une réclamation et d'une procédure administrative, arbitrale ou judiciaire portant sur la même affaire, on s'abstiendra de traiter la première.

2. Si la réclamation est jugée irrecevable, elle sera notifiée à l'intéressé par une décision motivée, ce dernier disposant d'un délai de dix jours civils pour présenter ses observations. Lorsque la personne intéressée 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 pourra demander, tant au plaignant qu'aux différents départements et services de l'entité concernée, toutes les données, clarifications, rapports ou preuves qu'il jugera utiles à l'adoption de sa décision.

Article 17. Acquiescement et désistement

1. Si, au vu de la réclamation, l'entité décide de faire droit à la demande du plaignant, elle devra informer le service de sa décision et, le cas échéant, fournir les documents justifiant la rectification.
2. Les parties intéressées pourront retirer leur réclamation à tout moment. Le désistement entraînera la clôture immédiate de la procédure en ce qui concerne la relation avec la personne concernée.

Article 18. Finalisation et notification

1. Le dossier devra être clôturé 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 d'attention au client, dans n'importe quelle agence de CaixaBank ouverte au public, ainsi qu'à l'adresse de courrier électronique prévue à cet effet.
2. La décision sera toujours motivée et contiendra des conclusions claires sur la demande formulée dans chaque réclamation, sur la base des clauses contractuelles, des règles en matière de transparence et de protection des clients applicables, ainsi que des bonnes pratiques et usages financiers.

Si la décision s'écarte des critères exprimés dans des cas similaires antérieurs, elle devra être motivée.

3. La décision mentionnera expressément le droit du plaignant de saisir le service des réclamations approprié des autorités de surveillance en cas de désaccord avec le résultat de la décision.
4. La décision sera 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 incluent la signature électronique correspondante conformément aux exigences légales, tel qu'expressément désigné par le plaignant et, en l'absence d'une telle indication, par le même moyen que celui par lequel la réclamation a été présentée.

Article 19. Réserve. Conservation des dossiers

1. Les plaignants auront le droit d'être informés de l'état d'avancement des dossiers auxquels ils sont parties, de se voir restituer les documents originaux qu'ils ont soumis et d'obtenir des copies ou des duplicatas de ceux-ci ainsi que des communications qui leur sont adressées par le service d'attention au client.
2. Les informations relatives aux dossiers et à leur contenu ne seront pas divulguées ou fournies à des tiers sans le consentement des intéressés, sauf à la demande de l'autorité judiciaire ou administrative, et sans préjudice du fait que les données statistiques et les critères contenus dans les décisions peuvent être rendus publics, la confidentialité appropriée étant maintenue à l'égard des parties concernées.

CHAPITRE IV. AUTRES QUESTIONS

Article 20. Rapport annuel

1. Au cours du premier trimestre de chaque année, le service d'attention au 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 plaignant.
 - c. Critères généraux contenus dans les décisions.

d. Recommandations ou suggestions tirées de son expérience, en vue de mieux atteindre les objectifs qui guident ses actions.

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

Article 21. Relation avec le service des réclamations des autorités de surveillance

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

Article 22. Défenseur du participant et de l'associé

Les réclamations des participants et des bénéficiaires des plans de retraite du système individuel promu par VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros devront être présentées au service d'attention au client ou, à défaut, au défenseur du participant.

Le règlement intérieur du défenseur du participant est disponible à l'adresse suivante :

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.
- 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.