

# **MANUAL DE CONFLICTOS DE INTERÉS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CAJA LABORAL POPULAR**

(Aprobado por el Consejo Rector del 30 de junio de 2017)

La Política de Gestión de Conflictos de Interés del SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE CAJA LABORAL POPULAR, S. COOP. de CRÉDITO (en adelante, el SAC), tiene por finalidad identificar las circunstancias que den o puedan dar lugar a un conflicto de interés que pueda llegar a lesionar los intereses de los clientes o usuarios de servicios financieros en la tramitación y resolución de las reclamaciones que presenten ante el SAC, así como establecer medidas adecuadas para su prevención y gestión, con objeto de asegurar la actuación con autonomía e imparcialidad de las personas adscritas al SAC y, por ende, garanticen el adecuado tratamiento de las quejas y reclamaciones cuya resolución compete al SAC.

La citada política se establece de conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, según el cual, las entidades deben adoptar las medidas necesarias para separar el servicio de atención al cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de la y garantizar que este toma de manera autónoma sus decisiones y evitar conflictos de interés.

## **ARTÍCULO 1. Conflicto de interés.**

Existe conflicto de interés cuando, en el ejercicio de la tramitación de las quejas y reclamaciones que son de competencia del SAC sobreviene una contraposición entre el interés del SAC y el interés personal de quien tramita y resuelve la reclamación.

**ARTÍCULO 2.** A efectos del artículo anterior, se entenderá que existe interés personal o conflicto de interés de la persona del SAC a la que se le atribuye el conocimiento y estudio de la queja o reclamación en cualquiera de los siguientes supuestos:

- a) En el caso de que la queja o reclamación le afecte directamente.
- b) En caso de que se tenga parentesco de consanguinidad o afinidad hasta segundo grado con cualquiera de los interesados, con los administradores de entidades o sociedades interesadas y también con los asesores, representantes legales o mandatarios que intervengan en el procedimiento, así como compartir despacho profesional o estar asociado con éstos para el asesoramiento, la representación o el mandato.

c) En caso de que la reclamación o queja afecte a personas con las que directamente o a través de sus partes vinculadas mantenga o haya mantenido en los dos últimos años, relaciones de carácter comercial, laboral, de prestación de servicios, empresarial o análogas.

e) En el caso de tener relación de servicio con la persona natural o jurídica interesada directamente en el asunto, o haberle prestado en los dos últimos años servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar.

c) En el caso de haber participado directamente en la formalización de la operación que hubiera dado lugar a la queja o reclamación.

d) En caso de que la reclamación o queja guarde relación con un Departamento u Oficina de la caja en el que la persona del Servicio de Atención al Cliente haya prestado sus servicios profesionales durante los dos años anteriores a la fecha de acuse de recibo de la queja o reclamación.

e) En caso de que exista un conflicto pendiente de resolución por órganos judiciales, administrativos o arbitrales entre la persona del SAC a quien se atribuya la tramitación de la queja o reclamación y el interesado en su resolución.

### **ARTÍCULO 3. Actuación en caso de conflicto de interés:**

En caso de que durante la tramitación de las reclamaciones o quejas la persona que tramita el expediente tenga un interés personal que produzca o pueda producir un conflicto de intereses de modo que este pueda afectar a la tramitación y resolución de la queja o reclamación, este deberá abstenerse de participar en la tramitación de la misma, que deberá ser asignada a otra persona perteneciente al Servicio, siempre que no se dé ningún supuesto de conflicto de interés.

En caso de existir conflicto de interés con todas las personas adscritas al Servicio, la reclamación será tramitada ante una persona con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer las funciones del Servicio de Atención al Cliente, la cual podrá adoptar la decisión que corresponda con autonomía e independencia, debiendo ser asumida por la Entidad como si del propio SAC se tratase.

Cuando al recibir una queja o reclamación se aprecie el indicado conflicto de interés con todas las personas adscritas al SAC, se designará adhoc por el Consejo Rector a una persona que reúna los requisitos antes indicados para cada caso concreto.

#### **ARTÍCULO 4. Prudencia y deber de imparcialidad.**

Las personas adscritas al SAC deben conocer y analizar las reclamaciones que se someten a su consideración con imparcialidad. Siempre que entiendan que una determinada reclamación o queja pueda asimilarse con alguno de los supuestos reseñados en el artículo 2 anterior, se abstendrán de gestionar la misma.

El titular del SAC podrá ordenar a las personas en quienes se dé alguna de las circunstancias señaladas que se abstengan de toda intervención en el expediente.

#### **ARTÍCULO 5. Plazos de traslado al SAC de las reclamaciones/quejas o de la información que éste solicite.**

Respecto de los plazos de traslado al SAC de las reclamaciones o de traslado de la información solicitada por este Servicio a otras unidades, se estará a lo que se establece a continuación y ello con el fin de asegurar que las quejas y reclamaciones lleguen adecuadamente al SAC y la tramitación de las mismas por el SAC en los plazos establecidos.

##### **A- RECEPCIÓN DE QUEJAS/RECLAMACIONES EN OFICINAS.**

###### **A.1- Si el cliente quiere presentar una queja/reclamación.**

Para ello se dispone del formulario correspondiente en:

INTRANET/ TRABAJO/FORMULARIOS PLANTILLAS/SERVICIOS/

ATENCION AL CLIENTE/ RECLAMACION INTERNO

El formulario ha de ser rellenado por el reclamante junto con sus datos personales y firma.

También se aceptarán escritos presentados por el cliente siempre que consten los datos personales y firma.

###### **A.2-Qué hacer con la queja/reclamación en oficina.**

Los escritos de queja o reclamación entregados en oficina, se adelantarán INMEDIATAMENTE por mail a la dirección: Servicio.de.atención.al.cliente@laboralkutxa.com

El original debe de enviarse al Servicio de Atención al Cliente – LK1 ARRASATE, para su archivo. El plazo de envío del original debe ser de 3 días como máximo.

## B-RECEPCIÓN DE QUEJAS/RECLAMACIONES EN SECCIONES/DEPARTAMENTOS DE SERVICIOS CENTRALES.

Se adelantarán INMEDIATAMENTE por mail a la dirección: Servicio.de.atención.al.cliente@laboralkutxa.com

El original debe de enviarse al Servicio de Atención al Cliente – LK1 ARRASATE, para su archivo. El plazo de envío del original debe ser de 3 días como máximo.

## C- RECEPCIÓN EN EL SAC.

Con el mail adelantado por parte de la oficina o de las secciones /departamentos de los Servicios Centrales, en el SAC se da entrada a la queja/reclamación enviando un Acuse de Recibo al cliente donde se le informa del número de referencia asignado así como de la existencia de un plazo de 2 meses para dar respuesta a la queja/reclamación presentada.

## D- FLUJO EN OFICINAS.

Al abrir el expediente, se solicita información, documentación... a las oficinas a través de un flujo.

Este flujo genera un aviso automático (mail) hasta su cierre que se repite cada 3 días. Para el cierre del flujo, no hay que responder al mail, los pasos a seguir son:

EKINET MENU/ARBOL

CLIENTES/CUENTAS

GESTION Y CONSULTA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

LISTA RECLAMACIONES- BUSCAR

BPM-OFICINA TOMA DECISIONES

COMENTARIOS- responder a la queja/reclamación indicando las apreciaciones de la oficina.

CERRAR GESTION

De no seguir los pasos anteriores, se seguirá recibiendo un mail recordatorio de la tarea pendiente en oficina cada 3 días.

La documentación solicitada para la resolución de la queja/reclamación se anexará junto con el comentario en el propio flujo o se enviará por mail al SAC.

#### E- CONSULTAS DE OFICINAS EN EL SAC.

Para conocer el estado de una queja/reclamación de un cliente es recomendable realizar la consulta en SAC con la referencia de la queja/reclamación o de no conocerla con el DNI del cliente.

#### F- CONSULTAS DEL SAC EN OTROS DEPARTAMENTOS.

Para la resolución de una queja/reclamación puede ser necesaria la intervención de otro Departamento de los Servicios Centrales o de ámbitos diferentes a la propia oficina en la red comercial de la Entidad.

Teniendo en cuenta que el plazo de respuesta al cliente es de 2 meses, una consulta o petición realizada a otro Departamento /Sección debe ser contestada en un plazo máximo de 20 días naturales.

#### G- QUEJA/RECLAMACIÓN ANTE EL BANCO DE ESPAÑA/ COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES.

Si el cliente quiere presentar una queja/reclamación ante el BE/CNMV, desde la oficina se facilitará el impreso que será rellenado y entregado en el BE/CNMV por el propio cliente.

Los folletos están en:

INTRANET/ TRABAJO/FORMULARIOS PLANTILLAS/SERVICIOS/

ATENCION AL CLIENTE/ RECLAMACION BANCO DE ESPAÑA o RECLAMACION CNMV.

#### H- QUEJA/RECLAMACIÓN ANTE OTROS ORGANISMOS PÚBLICOS

En los casos en los que la Entidad esté obligada a hacerlo, se facilitará el impreso al cliente y se archivará en oficina el ejemplar para el establecimiento, que puede ser requerido en caso de inspección de consumo.

Una copia escaneada de este ejemplar será enviado por mail al SAC, para tener constancia del mismo.

Los otros dos ejemplares (para el interesado, para la Administración) deben entregarse al cliente quien debe entregarlo ante el Órgano de Consumo competente.

Arrasate, 30 de junio de 2017.