

Erreklamazioa egiten duenak agerian uzten du erreklamazioan agertutakoa ez dela justizia auzitegiarako auzibide edo kontra-egite baten xede, ez eta administrazio organo edo organo arbitral nahiz judizial batek ebazteke duela ere. (X bat jarri).

Tokia, eguna eta sinadura:

_____ (n), _____ (e)ko _____ ren _____ (e)an

Erreklamatuzailearen sinadura

Ordezkiaren sinadura

Erreklamazioaren zioa

(Erreklamazioa egitera bultzatzen duten arrazoiaren azalpen argia eta zehatza, eskatzen dena zer den zehaztuz).

BEHARREZKO DIREN ORRI GEHIGARRIAK
ERANTS DITZAKEZU



Kontsultak eta harremanak

El Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones jendearen eskueran egongo dira, finantza zerbitzu nahiz produktuekin erlazionatutako arazoak ebazteko.

ERREKLAMAZIO ZERBITZUEN HELBIDEA

Banco de España

ERREKLAMATZEKO ZERBITZUA
Alcalá, 48
28014 MADRID
900 54 54 54
ConsultasdeReclamaciones@bde.es
Erreklamatzeko Bulego Birtuala
<http://www.bde.es>

Comisión Nacional del Mercado de Valores

INBERTITZAILEAREN ARRETA-BULEGOA
Miguel Ángel, 11
28010 MADRID /
Passeig de Gràcia, 19
08007 BARCELONA
902 149 200
inversores@cnmv.es
<http://www.cnmv.es>

Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

ERREKLAMATZEKO ZERBITZUA
Paseo de la Castellana, 44
28046 MADRID
902 197 936
reclamaciones.seguros@meh.es
www.dgsfp.meh.es



Espainiako finantza sistema ikuskatzen duten erakundeek (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) Erreklamazio Zerbitzuak dituzte, hiritarrek finantza bitartekariekin izandako harremanetatik ondorioztatutako jazoeren berri eman ditzaten.

Erabiltzailea kaltetua sentitzen bada, erreklamazio bat aurkez dezake finantza erakunde baten edozein jardueraren kontra, besteak beste, funtzionamendu okerra, atzerapena edota erakundearen arreta falta dela-eta.

FINANTZA ZERBITZUETAKO EREMUAN NOLA EGIN ERREKLAMAZIO BAT

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema



D. G. DE SEGUROS
Y FONDOS
DE PENSIONES



INC
INSTITUTO
NACIONAL
DEL CONSUMO

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema



INC
INSTITUTO
NACIONAL
DEL CONSUMO



D. G. DE SEGUROS
Y FONDOS
DE PENSIONES

Non aurkez daiteke erreklamazioa?

Erakunde bitartekaria nor den aintzat hartu gabe, produktuaren edo zerbitzuaren jatorriari dagokio aurkeztutako kexez eta erreklamazioez arduratzeko ikuskatzaile eskuduna nor den zehaztea.

■ **Banco de España (BE):** kreditu erakundeek (bankuak, aurrezki kutxak, kreditu kooperatibak, kredituko finantza-establezimenduak, atzerriko kreditu erakundeek Espainian dituzten sukurtsalak) merkaturatutako banku produktu eta zerbitzuekin erlazioanaturako jazoerak (gordailuak, mailegu pertsonalak, hipotekak, etab.) nahiz tasazio sozietateen edo monetaz aldatzeko establezimenduen jardueratik (atzerriko billeteak saltzeko edo atzerrian transferentziak kudeatzeko baimena dutenak) ondoriozta daitekeen bestelakorik.

■ **Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV):** inbertsio produktu eta zerbitzuekin erlazioanaturako jazoerak (balore salmenten eskaintza publikoak, inbertsio funtsak, merkatu baloreetako operatiboa, etab.), bitartekaria inbertsio zerbitzuetako enpresa bat (ESI) edo kreditu erakunde bat (oro har, aurrezki bankuak eta kutxak) den aintzat hartu gabe.

■ **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP):** aseguru erakundeen, pentsio funtsen gestoreen eta aseguru bitartekarien jardueratik (produktu horien merkaturatzaile gisa aritzen diren kreditu erakundeak barne) ondoriozta daitezkeen aseguru kontratuekin eta pentsio planekin erlazioanaturako jazoerak.

Hiritarrek errazago izan dezaten, hiru erakunde horietan aurkez daiteke erreklamazioa. Halere, arinago izapidetuko da, baldin eta erreklamazioa erakunde eskudunari zuzenean igortzen bazaio.

Erreklamazioa nola aurkeztu

Bai kexak bai erreklamazioak idatziz aurkeztuko dira, eta gutxienez, ondokoa jaso beharko dute:

- 1 Interesatuaren identifikazioa (izen-abizenak edo sozietatearen izena, jakinarazpenak bidaltzeko helbidea, NAN edo IFK eta egotekotan, ordezkari itzia ere).

- 2 Erreklamazioa egiten zaion erakunde edo erakundeak eta tartean dauden bulegoak edo sailak.

- 3 Kexaren edo erreklamazioaren zio zehatza, argi eta garbi adierazia.

- 4 Erakundearen Arreta edo Defentsa Zerbitzuan alde aurretiko izapidea gauzatu dela ziurtatzea (finantza bitartekariak zerbitzu horiek egon badaudela eta horien funtzionamenduaren berri jendeari jakinarazi behar diote).

- 5 Tokia, eguna eta sinadura.

Era berean, gomendagarria da aurreikusitakoa egiazta dezaketen dokumentu garrantzitsuenen kopia bat gehitzea.

Interesatuak berak edo behar bezala akreditatutako ordezkari batek aurkez dezake erreklamazioa. Halaber, interes kolektiboak edo banakako interesak ordezkatzan dituzten erakundeak legebidezaturik egongo dira, ordezkari itzia gauzatzeko legez gaituta daudenean.

Erreklamazio bat ez onartzeko egon daitezkeen arrazoiak

Batzuetan, ez dago erreklamazio bat izapidetzeko modurik, ondorengo arrazoiak direla-eta:

■ Izapidea gauzatzeko konpongarriak ez diren funtsezko datuak ez jartzea, esaterako, identifikazioa edo helbidea.

■ Erreklamazioa aurkezteko dauden arrazoiak argi eta garbi ez zehaztea.

■ Zalantzan jartzen ari den erakundeari alde aurretik bestelako erreklamaziorik ez jarri izana. Araudiak ezartzen duenari jarraiki, erakunde ikuskatzailetara jo baino lehenago, derrigorrezkoa da Bezeroen Arreta edo Defentsa Zerbitzura joatea. Bi hilabeteko epean erantzunik jaso ez bada, edo erantzuna behar bezalakoa izan ez bada, BE, CNMV edo DGSFPeko Erreklamazio Zerbitzuetara jotzeko aukera egongo da.

■ Auzia beste instantzia administratibo, arbitral edo judicial batek jorratzen badu, edo eskumeneko Erreklamazio Zerbitzu batek alde aurretik ebatzi baldin badu.

■ Erreklamazioaren gaia hiru erakunde ikuskatzaileen eskumeneko ez bada.

Erreklamazioak ebazteko prozesuaren faseak

- 1 Espedientearen irekitzea, gehienez, 10 lanegunetako epearen barruan jakinarazten zaio erreklamatzaileari.

- 2 Aldi berean, erreklamazioa egin zaion erakundera transferitzea kexa edo erreklamazioa, bidezkotzat jotzen diren arrazoibideak eta dokumentazioa aurkeztu ahal izateko, 15 lanegunetako epearen barruan.

- 3 Kexa edo erreklamazioa izapidetzen den bitartean, prozesuak atzera egin dezake interesatuak hala eskaturik, erreklamazioaren asmoei konponbidea aurkitu dielako erakundeak, edo alde biek akordio bat lortu dutelako.

- 4 Oro har, espedientea ebazteko dagoen gehienezko epea 4 hilabetekoa da erreklamazio idatzia aurkeztu denetik, azkeneko txostenean agertu beharko liratekeen zenbait jazoera gertatzen ez badira.

Erreklamazio Zerbitzuaren txostenaren ondorioak

Ondorio garbiak, zehatzak jasotzen dituen txosten bat igortzen denean ematen zaio amaiera espedienteari. Planteatutako kasuan erakundeak izandako jarreraren gainekoak izan behar dute ondorio horiek.

■ Ez da administrazio ekintzat jotzen, beraz, ezin daiteke helegitea aurkeztu erakunde administratibo edo judizialean.

■ Ez du finantza-zerbitzuen erabiltzaileei eragin diezazkieten gaitz-kalteen balorazio ekonomikorik jasotzen, izan ere, justizia auzitegiek soilik onar ditzakete mota horretako eskaerarik.

■ Alde biei informatzea du helburu, eta ez da loteslea. Halere, erreklamazioaren aldeko txostena duten ebazitako erreklamazioekin erlazioanaturako jardueren berri eman behar dio erakundeak ikuskatzaileari.

Kexa/erreklamazio bat aurkeztea

Erreklamazioaren identifikazio datuak:

Izena _____
Abizenak _____
Sozietatearen izena _____
 NAN Pasaporte IFK: Zenbakia _____
Herritartasuna _____
Udalerrria _____
Probintzia _____ Kode Postala _____

Ordezkarria (*)

Izena _____
Abizenak _____
 NAN Pasaporte IFK: Zenbakia _____
Herritartasuna _____

(*) Ordezkarria dagoen kasuetan, ordezkariaren erreklamazioak inprimaki hau sinatu beharko du edo, bestela, ordezkari itzia egiaztatzen duen dokumentazioa eman.

Jakinarazpenetarako helbidea:

Izen-abizenak edo Sozietatearen izena _____

Helbidea _____
Udalerrria _____
Probintzia _____ Kode Postala _____
Harremanetarako telefonoa _____
Posta elektronikoa _____

Erreklamazioa egiten zaion erakunde:

Erakundearen izena _____

Erreklamazioaren xede diren jazoerak gertatu diren bulegoa/sukurtsala _____

Aurkeztu beharreko dokumentazioa:

■ Hurrengo egoera baten bat egiaztatzen duen dokumentua:
- **Erreklamazioa Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuan, edo hala denean, Bezeroarentzako Defentsa Zerbitzuan aurkeztu** zenetik bi hilabete iragan direla eta oraindik ebazteko dagoela frogatzen duen ziurtagiria (igorpenaren egiaztagiria, jaso izanaren adierazpenaren kopia, erakundeari entregatutako zigitatutako idatzia...).

- Onarpenari ezezkoa eman zaiola edo erabat edo partzialki gaitzetsi dela frogatzen duen ziurtagiria (Bezeroarentzako Arreta eta/edo Defentsa Zerbitzuaren erantzun idatziaren kopia).

■ Jazoerak frogatzen duten ziurtagiriak (egokitzen edo beharrezkotzat jotzen diren bezainbat dokumentuen kopia, sorrarazitako auziak ebatzi ahal izateko).