

CX CatalunyaCaixa

Arbitratge: Conveni arbitral

20/09/2013

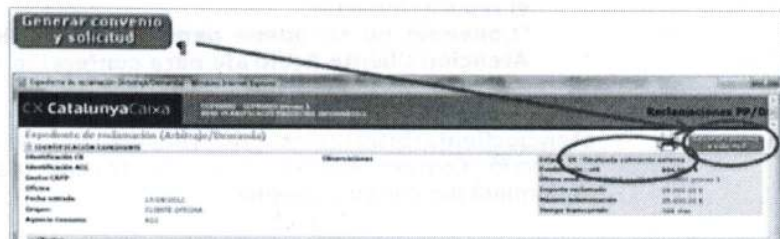
MODIFICACIÓ COMUNICAT IMPORTANT !!!

En els expedients amb estat "**Finalizada valoración externa**" i origen "**DEMANDA JUDICIAL**"

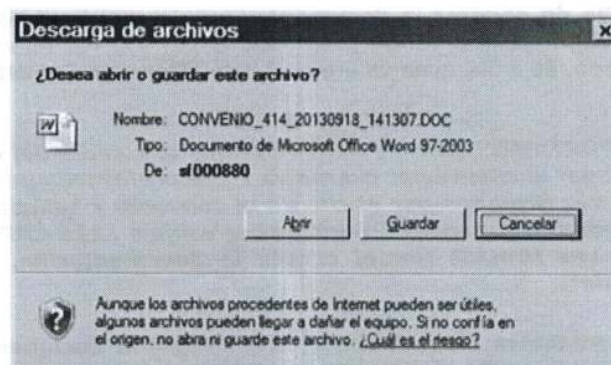
NO S'HA DE GENERAR CONVENI NI SOL·LICITUD.

A continuació es detallen les pautes de gestió i de comunicació a portar a terme amb els clients amb arbitratges en estat avançat i que, per tant, ja es pot procedir a la **signatura de la Sol·licitud i del Conveni Arbitral**:

- A partir d'avui, i diàriament, l'oficina podrà consultar a l'**Eina de Gestió d'Híbrids** si algun dels clients que ha presentat sol·licitud d'arbitratge requereix de la signatura de la Sol·licitud i del Conveni Arbitral. Caldrà revisar si hi ha clients amb estat "**Finalizada valoración externa**".
- A l'expedient hi ha disponible el botó "Generar Convenio y Solicitud", que servirà per generar automàticament la Sol·licitud i el Conveni Arbitral corresponent.



- Quan es generi la documentació, apareixerà la següent pantalla:



S'haurà de prémer "Obrir". S'obriran els documents en format Word per a la seva revisió i impressió. Són documents predefinitos pel que no es pot modificar el seu contingut. Els documents quedaran annexats automàticament a l'expedient, que es podran reimprimir en qualsevol moment si fos necessari.

The screenshot shows the 'Expediente de reclamación (Arbitraje/Demanda)' interface. The top section lists various claim details with checkboxes for 'Si' or 'No'. Below this, there is a section for 'Resolución Expediente' with a table of dates and actions. A circled area highlights a list of files: '0018_018.pdf', '0018_Contrato_votado.pdf', '0018_Ordn de compra.pdf', '0018_Ordn de compra_0018_20130918_143207.DOC', '0018_Ordn de compra_0018_20130918_143207.DOC', and '0018_Ordn de compra_0018_20130918_143207.DOC'.

A continuació, de manera automàtica, l'estat de l'expedient passarà a "**Pendiente aceptación cliente**".

The screenshot shows a detailed view of a claim. It includes fields for 'Identificación Expediente', 'Identificación CX', 'Identificación ACC', 'Oficina', 'Fecha entrada', and 'Origen'. A circled area highlights the 'Estado' field, which is set to 'Pendiente aceptación cliente'.

Important! La generació automàtica dels convenis estarà disponible segons la seva tipologia:

- **Clients amb expedient únicament d'ordres PERPÈTUES:** Poden generar-se a partir d'avui (20-09-2013).
- **Clients amb expedient MIXT (amb ordres perpètuos i amb venciment):** Es podran generar de manera automàtica a partir de la propera setmana (la data es comunicarà oportunament). En cas de voler generar la documentació, apareixerà el següent missatge:
"Expediente con deuda subordinada a vencimiento. El convenio estará disponible la semana del 23.09".
- **Clients amb expedients que presenten peculiaritats (per exemple, expedients amb alguna ordre que no ha optat a liquiditat, expedients amb falta d'informació per calcular l'import a tornar al client...):** En aquests casos, l'oficina no podrà generar automàticament la documentació. En cas de voler generar la documentació, apareixerà el següent missatge:
"Convenio no se puede generar automáticamente. Ponerse en contacto con Atención Cliente Arbitraje para confección manual".

En aquest cas, l'oficina haurà d'enviar un correu a atencioclientarbitratge@catalunyacaixa.com amb la petició, indicant al títol *Petició Confecció Conveni Manual*. Centralitzadament, s'annexarà a l'expedient el conveni i s'informarà per correu a l'oficina.

IMPORTANT:

Només s'ha de generar la documentació (conveni i sol·licitud) una única vegada i no es pot lliurar al client ja que venen presignades per CX. Per reforçar aquest missatge, quan es generi la documentació, és a dir, quan es premi el botó "**Generar Convenio y Solicitud**", apareixerà el següent missatge:

"IMPORTANTE: Sólo se debe imprimir una copia del convenio y solicitud y NO se puede entregar al cliente por cuanto ya viene prefirmada por CX. Una vez firmados por el cliente el convenio y solicitud se deben escanear y adjuntar al expediente y mandar originales por valija a 1225-CAPP".
Una vez firmada por el cliente la documentación, pueden facilitarle fotocopia de la misma".

- Es **contactarà amb el client** perquè **signi la documentació** corresponent. La sol·licitud i el conveni han de ser signats per **TOTS els titulars/nupropietaris**. Una vegada signada la documentació, es pot lliurar fotocòpia al client.
- Signada la documentació, s'escanejarà (format: *NNNNNN_convenio.pdf* i *NNNNNN_solicitud_convenio.pdf*, on *NNNNNN* és el núm. d'expedient), s'annexarà a l'expedient i s'informarà la **data de signatura del client**. Informada la data, l'expedient canviarà l'estat

d' "**Alegación**".

La documentació original (la signada pel client), cal enviar-la per valisa (físicament) a **1225-CAPP**. Per reforçar aquest missatge, quan s'informi de la data de signatura, apareixerà el següent missatge:

"ALERTA: Debes escanear y anexar convenio y solicitud al expediente y enviarlo con celeridad por valija a 1225-CAPP"

Consultes: correu a atencioclientarbitratge@catalunyacaixa.com o tel. 48856

SERVEIS JURÍDICS