

BEZEROAREN ARRETARAKO ZERBITZUA

Bezero preziatua:

Laboral Kutxak jakinarazi nahi dizu, Bezeroaren Arretarako Zerbitzua erabili dezakezula kexak eta erreklamazioak kudeatzeko.

Bezeroaren Arretarako Zerbitzua
Jose M^a Arizmendiarieta pasealekua z/g
20500 Arrasate

Posta elektronikoa: Servicio.de.Atencion.al.Cliente@laboralkutxa.com

Kexa edo erreklamazioa idatziz helarazteko, gure sukurtsal guztietan, Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak beren-beregi jarri duen erakustegian, aurkituko duzun inprimaki edo eredia erabili dezakezu.

Halaber, baduzu kexa nahiz erreklamazioa internet bidez bidaltzerik ere. Horretarako, Online bankara (<https://www.laboralkutxa.com>) jo dezakezu, eta bertan, beharrezko erreferentziak emanaz zeure burua identifikatu ostean, Bezeroaren Arretarako Zerbitzua deritzon atalean sartu zaitezke.

Laboral Kutxak bezeroen defentsari buruzko arautegia ere badu, iragarki-taula honetan ikusgai.

Kexak zein erreklamazioak ebazteko epeak daude, erreklamazio mota eta erreklamazioaren izaera kontuan izanik.

Hala, erabiltzaileek (kontsumitzaileek eta ez-kontsumitzaileek) ordainketa-zerbitzuei eta presako beste finantza-baliabide batzuei buruzko azaroaren 23ko 19/2018 LEDaren inguruko erreklamazioetan, ebazteko epea hamabost egun baliaduneko izango da, erreklamazioa jasotzen denetik hasita. Aurrekoa gorabehera, ordaintzeko zerbitzuen LEDaren 69. artikuluko 2. atalean aurreikusitako salbuespena hartuko da kontuan. Nolanahi ere, behin betiko erantzuna jasotzeko epea ez da hilabetekoa baino luzeagoa izango.

Beste gai batzuei buruzko kontsumitzaileen erreklamazioetan, hilabeteko epea egongo da, erreklamazioa jasotzen denetik hasita.

Kontsumitzaile ez direnek beste gai batzuei buruz egiten dituzten erreklamazioei dagokienez, erantzuteko epea bi hilabetekoa izanen da, erreklamazioa jasotzen denetik hasita.

Adierazitako epealdi horien ostean zure kasua argitzeko badago edo eman zaizun erantzunarekin ados ez bazaude, Finantza Ikuskatzaileen edozein Erreklamazio Zerbitzuengana jo ahal izango duzu, inprimakiak Iragarki Taula honetan dituzularik.

Departamento de Conducta de Entidades
C/ Alcalá, 48
28014 MADRID

Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores
C/ Edison 4
28006 Madrid

Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
C/ Miguel Ángel 21
28010 Madrid (Behin-behineko Egoitza)

Bestalde, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren maiatzaren 21eko 524/2013 zenbakiko Araudiaren (EB) 14. artikuluari, kontsumo-gaietan auziak online ebazteari buruzkoari, jarraikiz, jakinarazten dizugu auziak online ebazteko europar plataforma bat dagoela. Horrek auzi horiei ebazpen estrajudizialak aurkitzen laguntzen du.

Plataforma webgune interaktiboa da, eta kontsumitzaileei eta enpresei ebazpen estrajudizialak eskaintzen dizkie online doan, egindako salerosketen edo eskainitako zerbitzuen kontratuen ondoriozko kontratu-auzietan.

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=ES>

Laboral Kutxa egun ez dago kontsumo-gaietako auziak ebazteko erakunde alternatibo batean harpidetuta.

Erreferentziazko arautegia:

2004ko martxoaren 11ko ECO/734/2004 ministerio-agindua, finantza-entitateetako bezeroen arretarako eta bezeroen defentsarako zerbitzuei eta departamentuei buruzkoa.

2012ko azaroaren 16ko ECC/2502/2012 agindua, Espainiako Bankuko, Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalako eta Aseguruaren eta Pentsio Fondoaren Zuzendaritza Nagusiko erreklamazio-zerbitzuen aurrean erreklamazioak aurkezteko prozedura arautzen duena.

Urriaren 28ko EHA/2899/2011 Agindua, banku zerbitzuetako bezeroekiko gardentasuna eta babesari dagokionez.

Espainiako Bankuaren ekainaren 27ko 5/2012 zirkularra kreditu-entitate eta ordainketa-zerbitzuetako hornitzaileentzat, banku-zerbitzuen gardentasunaren eta maileguak emateko erantzukizunaren inguruan.