

ZORU-KLAUSULEN INGURUKO ERREKLAMAZIO-SISTEMARI BURUZKO INFORMAZIOA

SARRERA

Urtarrilaren 20ko 1/2017 Errege Lege Dekretuak, Kontsumitzaileak Zoru Klausuletatik Babesteko Presako Neurrienak, kontsumitzaileak babesteko neurriak garatzea du helburu. Horretarako, bitarteko bat ezarri du, kontsumitzaileek aukera izan dezaten zoru-klausula erantsita duen hipoteka-bermedun mailegua edo kreditua izenpetu duten kreditu-erakundeekin judizioz kanpoko akordioak lortzeko.

LABORAL Kutxaren bezero kontsumitzaileek 1/2017 ELD horrek ezarritako aurretiko erreklamazio-sistema erabili nahi badute, atal honetan adierazten den prozeduraren bidez egin dezakete.

ZORU-KLAUSULEN ERREKLAMAZIO-ZERBITZUA

1/2017 Errege Lege Dekretuak ezarritakoaren ondoretarako, LABORAL Kutxak Zoru Klausulen Erreklamazio Zerbitzua sortu du, Errege Lege Dekretuaren aplikazio-eremuan kontsumitzaileek egin dezaketen erreklamazioei arreta emateko.

Nahi duten bezeroek egin ditzakete erreklamazioak, eta finantza-erakundeek nahitaez erantzun beharrekoak dira. LABORAL Kutxako Zoru Klausulen Erreklamazio Zerbitzuak asko jota hiru hileko epean ebatzi beharko ditu, erreklamazioak aurkezten diren egunetik zenbatzen hasita.

ESKATZEKO PROZEDURA

Sinatutako erreklamazio-idazkia bidali behar da Zoru Klausulen Erreklamazio Zerbitzura. Idazkian, erreklamazioa egiteko argudioak ez ezik, erreklamatzaileraren datuak (izen-abizenak, NANA, helbidea, telefonoa eta, dagokionean, harremanetarako helbide elektronikoa) eta erreklamazioak xede duen mailegu-zenbakia adierazi behar dira.

Era berean, izapideak bizkortzeko, erreklamazioaren euskarriztat balio dezakeen bestelako dokumentazio garrantzitsua bidaltzea ere gomendatzen dugu.

Idazkia LABORAL Kutxaren ohiko bulegora eramatea gomendatzen dugu, hau ipinita:

LABORAL KUTXA

Zoru Klausulen Erreklamazio Zerbitzua

Jose Maria Arizmendiarrjeta pasealekua, zk.g

20500 Arrasate (Gipuzkoa)

[Helbide elektronikoa: reclamacionsuelos@laboralkutxa.com](mailto:reclamacionsuelos@laboralkutxa.com)

ERREKLAMAZIOAREN AZTERKETA ETA EPEAK

Erreklamazioa jasotakoan, LABORAL Kutxak hartu-agiria bidaliko dio bezeroari, epea zenbatzeko, eta, behar izanez gero, erreklamazioa aztertzeko informazio gehiago eskatuko dio bezeroari.

Bezeroren batek mailegu bat baino gehiago badu egoera horretan, erreklamazio bat aurkeztu beharko du mailegu bakoitzeko.

Erreklamazioari uko egiten bazaio, Entitateak bere erabakiaren zergatia jakinaraziko dio bezeroari, eta prozedura amaitutzat emango da.

Erreklamazioa onartzen bada, itzuli beharreko zenbatekoa zehaztuko du LABORAL Kutxak, eta jakinarazpena bidaliko dio bezeroari, zenbatekoa banakatuta.

Zenbatekoa itzultzeko, maileguan esku hartu duten guztiek (bai erreklamazioa aurkezteko unean esku hartzen dutenek, bai maileguaren bizitzan zehar esku hartu zutenek) ontzat eman behar dute itzuli beharreko zenbatekoa, eta LABORAL Kutxak proposatutako akordioa sinatu.

Behin itzuli beharreko zenbatekoa adostuta, LABORAL Kutxak, eskudirutan itzuli beharrean, bestelako konpentsazio-neurriren bat proposatu ahalko du. Bezeroak 15 egun naturaleko epea izango du proposamenarekin ados dagoela adierazteko.

Adosten diren diru-itzulketek zerga-betebeharrak eragin ditzakete erreklamatzailarentzat.

Erreklamazioa gauzatzen den bitartean, bezeroak ezin izango du judiziozko edo judizioz kanpoko bestelako ekintzarik erabili, ezta Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren aurrean edo Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzuaren aurrean ere, erreklamazioaren xedeari buruz. Murrizketa hori baliorik gabe geratuko da erreklamazioari uko egiten zaion unean edo lehen aipatutako hiru hilabeteko epea igarotakoan.

ARAUDIA

BANKU ERAGIKETEN GARDENTASUNA ETA BEZEROEN BABESA ARAUTZEN DITUENA

BEZEROARENTZAKO ARRETA ZERBITZUA

- 1/2017 Errege Lege Dekretua, urtarrilaren 20koa, Kontsumitzaileak Zoru Klausuletatik Babesteko Presako Neurriena.
- 536/2017 Errege Dekretua, maiatzaren 26koa, 1/2017 Errege Lege Dekretuan aurreikusitako Jarraipen, Kontrol eta Ebaluazio Batzordea sortzen eta arautzen duena.
- ECC/2502/2012 Agindua, azaroaren 16koa, Espainiako Bankuaren, Balore Merkatuko Komisio Nazionalaren eta Aseguruen eta Pentsioen Zuzendaritza Nagusiaren erreklamazio-zerbitzuetan erreklamazioak aurkezteko prozedura arautzen duena.
- 44/2002 Legea, azaroaren 22koa, Finantza Sistema Eraldatzeko Neurriei buruzkoa, 2/2011 Legeak, martxoaren 4koak, Ekonomia Iraunkorrari buruzkoak, aldatua.
- ECO/734/2004 Agindua, martxoaren 11koa, finantza-erakundeen bezeroaren arretarako sail eta zerbitzuei eta bezeroaren defendatzaileei buruzkoa.

ERAGIKETEN GARDENTASUNA ETA BEZEROEN BABESA, ETA KONTSUMITZAILEA BABESTEKO BESTE ARAU BATZUK

- Ekonomia eta Ogasun Ministerioaren EHA/2899/2011 Agindua, urriaren 28koa (2011ko urriaren 29ko BOE), banku-zerbitzuen gardentasunarena eta bezeroaren babesarena.
- 22/2007 Legea, uztailaren 11koa, kontsumitzaileentzako finantza-zerbitzuak urrutitik merkaturatzeari buruzkoa.
- 1/2007 Legegintzako Errege Dekretua, azaroaren 16koa, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren eta beste lege osagarri batzuen testu bategina onesten duena.

HIPOTEKA-MAILEGUAK

- 1/2013 Legea, maiatzaren 14koa, hipoteka-zordunen babesa, zorraren berregituraketa eta alokairu soziala indartzeko neurriak ezartzen dituen.
- 6/2012 Errege Lege Dekretua, martxoaren 9koa, baliabiderik ez duten hipoteka-zordunak babesteko presako neurriei buruzkoa.
- Ekonomia eta Ogasun Ministerioaren EHA/2899/2011 Agindua, urriaren 28koa (2011ko urriaren 29ko BOE), banku-zerbitzuen gardentasunarena eta bezeroen babesarena.
- 36/2003 Legea, azaroaren 11koa, erreforma ekonomikoko neurrien ingurukoa.
 - 2/2003 Errege Lege Dekretua, apirilaren 25ekoa, erreforma ekonomikoko neurrien ingurukoa.
 - 2/1994 Legea, martxoaren 30ekoa, Hipoteka Maileguak Subrogatu eta Aldarazteari buruzkoa.

KONTRATAZIOAREN BALDINTZA OROKORRAK

- 5/2012 Zirkularra, ekainaren 27koa, Espainiako Bankuarena (2012ko uztailaren 6ko BOE), kreditu-erakundeei eta ordainketa-zerbitzuen hornitzaileei zuzendua, banku-zerbitzuen gardentasunari eta maileguak ematean izan beharreko erantzukizunari buruzkoa.

- 16/2011 Errege Lege Dekretua, urriaren 14koa (2011ko urriaren 15eko BOE), Kreditu-erakundeen Gordailuak Bermatzeko Funtza eratzen duena, eta 628/2010 Errege Dekretua, maiatzaren 14koa, Ekonomia eta Ogasun Ministerioarena (2010eko ekainaren 3ko BOE), hauek aldatzen dituena: 1996ko abenduaren 20ko 2606/1996 Errege Dekretua (1996ko abenduaren 21eko BOE), Kreditu-erakundeen Gordailuak Bermatzeko Funtsei buruzkoa, eta 2001eko abuztuaren 3ko 948/2001 Errege Dekretua (2001eko abuztuaren 4ko BOE), inbertsiogileen kalte-ordain sistemari buruzkoa.
- 22/2010 Legea, uztailaren 20koa, Kataluniako Parlamentuarena (2010eko uztailaren 23ko DOGC), Kataluniako Kontsumo-kodearena.
- 123/2008 Dekretua, uztailaren 1ekoa, Euskal Autonomia Erkidegoko Industria, Merkataritza eta Turismo Sailarena eta Kultura Sailarena (2008ko uztailaren 16ko EHAA), Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzkoa.
- EHA/1718/2010 Agindua, ekainaren 11koa, Ekonomia eta Ogasun Ministerioarena (2010eko ekainaren 29ko BOE), bankuko zerbitzu eta produktuak kreditu erakundeentzat eta ordainketa erakundeentzat ezagutarazteko modua arautu eta kontrolatzeari buruzkoa, Espainiako Bankuaren 6/2010 Zirkularrak (2010eko urriaren 11ko BOE), irailaren 28koak, garatua.
- EHA/1717/2010 Agindua, ekainaren 11koa, Ekonomia eta Ogasun Ministerioarena (2010eko ekainaren 29ko BOE), inbertsio-zerbitzu eta -produktuen publizitatea arautu eta kontrolatzearena.
- 7/1998 Legea, apirilaren 13koa, Kontratazioaren Baldintza Orokorrei buruzkoa.