

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Estimado cliente,

Laboral Kutxa le informa que pone a su disposición un Servicio de Atención al Cliente para la gestión de sus quejas y reclamaciones:

Servicio de Atención al Cliente  
Paseo Jose M<sup>a</sup> Arizmendiarieta s/n  
20500 Arrasate – Mondragón

e-mail: [Servicio.de.Atencion.al.Cliente@laboralkutxa.com](mailto:Servicio.de.Atencion.al.Cliente@laboralkutxa.com)

Puede iniciar el trámite exponiendo por escrito su queja o reclamación, utilizando si lo estima oportuno el impreso o modelo que está a su disposición en todas nuestras oficinas en el expositor habilitado a tal fin del Servicio de Atención al Cliente.

Asimismo, en la Banca Online ( <https://www.laboralkutxa.com> ), una vez se haya identificado con las referencias correspondientes, tiene acceso a un apartado de Servicio de Atención al Cliente habilitado al objeto de poder hacernos llegar su queja o reclamación a través de Internet.

Laboral Kutxa, dispone de un reglamento para la defensa del cliente, expuesto en este tablón de anuncios.

El plazo para la resolución de quejas o reclamaciones depende del tipo de reclamación y condición del reclamante.

Así, en las reclamaciones de usuarios (consumidores y no consumidores) sobre materias relativas al RDL 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medias financieras urgentes, el plazo para resolver será de quince días hábiles desde la recepción de la reclamación. No obstante lo anterior, se atenderá a la excepción prevista en el apartado 2º del artículo 69 del RDL de servicios de pago. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

En las Reclamaciones de consumidores sobre otras materias, el plazo será de un mes desde la recepción de la reclamación.

Para el caso, de Reclamaciones de no consumidores sobre otras materias el plazo de respuesta será de dos meses desde la recepción de la reclamación.

Si después de este tiempo no se ha resuelto su caso o se encuentra disconforme con la decisión final a su reclamación o queja, podrá entonces dirigirse a cualquiera de los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros, cuyos formularios están a su disposición en este Tablón de anuncios.

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 (Sede Provisional)

Por otra parte, de conformidad con el artículo 14 del Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, le informamos de la existencia de una plataforma europea de resolución de litigios en línea que facilita la resolución extrajudicial de dichos litigios.

La plataforma es un sitio web interactivo que proporciona de manera gratuita un punto de acceso a consumidores y empresas para la resolución extrajudicial de litigios contractuales derivados de contratos de compraventa o prestación de servicios celebrados en línea.

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

LaboralKutxa no está suscrita en la actualidad a una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Normativa de referencia:

Orden Ministerial ECO/734/2004 del 11 de Marzo de 2004, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras.

Orden ECC/2502/2012 de 16 de noviembre de 2012, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.