

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 beranduenez bi hilabeteko epean konponduko ditugu. Beraz, epealdi hori iragan 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.

Servicio de Reclamaciones del Banco de España
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
Paseo de la Castellana nº 44
28046 Madrid

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 eskaintako 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 Nazionaleko eta Aseguruaren eta Pentsio Fondoen 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.