

GARDENTASUNA BANKU-ZERBITZUAK EMATEAN

- **Definizioa.**

Banku-zerbitzuak ematean gardentasuna izatea eta bezeroa, **pertsona fisikoa**, babestea urriaren 28ko EHA/2899/2011 Aginduan araututa dago eta ekainaren 27ko 5/2012 Zirkularrean garatuta dago.

Kreditu-erakundeetako bezeroen babes-maila egokia bermatzea du helburu.

- **Aplikazio-eremua.**

- *Bezeroak:* pertsona fisikoak. Bezeroak bere lanbide- edo enpresa-jardueraren eremuan jarduten duenean, alderdiek agindu honetan xedatutakoa guztiz edo zati batean ez aplikatzea adostu dezakete, hipoteka-mailegu edo -kredituari buruz ezarritakoa izan ezik. (2899/2011 Aginduaren II. kapitulua, II. titulua).
- *Banku-zerbitzuak:* gordailuak, mailegu eta kredituen emakida, ordainketa-zerbitzuak eta, oro har, 26/1988 Legearen 52. artikuluan sartutako jarduerak, h) eta m) letren artekoak izan ezik. Beraz, honakoak egongo dira ukituta:
 - Gordailuak edo bestelako funts itzulgarriak erakartzekoak.
 - Mailegu eta kreditukoak, kontsumorako kreditua, hipoteka-kreditua eta transakzio komertzialak barne.
 - Faktoring-ekoak, baliabidearekin edo baliabiderik gabe.
 - Finantza-errentamendukoa.
 - Ordainketa-zerbitzuak.
 - Beste ordainbide batzuk jaulkitzea eta kudeatzea, hala nola kreditu-txartelak, bidaiatxekeak edo banku-txekeak, jarduera hori e atalean jasota ez dagoenean.
 - Abalak eta bermeak ematea eta antzeko konpromisoak sinatzea.
 - Kutxa gotorrek alokatzea.
 - Diru elektronikoa jaulkitzea.
- *Barne hartzen ez diren zerbitzuak:* balore-merkatuko eragiketak, inbertsio kolektiboko erakundeak, aseguru pribatuak eta pentsio-plan eta -funtsak.

- **Ezaugarri nagusiak.**

- Kontratuaren aurreko informazio guztia doan ematen da banku-zerbitzu bati buruzko erabaki informatu bat hartzeko.
- Azalpen egokiak eta nahikoak ematen dira eskainitako banku-zerbitzu guztien funtsezko baldintzak ulertzeko.
- Bezeroari jasotako zerbitzua formalizatzen duen kontratu-agiriaren alea ematen zaio.
- Bezeroari aginduan eta hori garatzen duen zirkularrean ezarritako kontratuaren osteko informazio guztia ematen zaio.

- Mailegu erantzulearen kontzeptua garatzen da, mota horretako eragiketak ematean zuhurtasun-mailak hobetzeko.

- **Jendaurreko informazioa**

Gardentasunari buruzko araudiak eskainitako banku-zerbitzuei buruzko informazioa (interesak, gastuak eta komisioak) eskuratzeko bidea ematen dio bezeroari, errazago erkatzeko.

Informazio hori, kudeatzaileak emandakoaz gain, 4 aukera desberdinen bitartez bideratzen da:

1. **Erakundearen webgunea. Kutxabanken** etxeko orrian lasterbide bat finkatuz.
2. **Bulegoko iragarki-taula.**
3. **Urrutiko bitartekoak (kutxazaina, banka elektronikoa, etab.).**
4. **Espainiako Bankuaren web orriko informazioa.**

Informazio garrantzitsuaren artean, honako hau nabarmendu daiteke:

AGIRIA	ZER JAKINARAZTEN DU?	NON AURKITU DAITEKE?
FORMATU BATERATUA (5/2012 Zirkularraren I. eranskina)	Interesak, komisioak eta ohiko gastuak. (Epea, maileguak, etab.)	<ul style="list-style-type: none"> • Erakundearen webgunea • Espainiako Bankuaren webgunea
ISILEKO ZORPEKO ETA GAINDITZEAK	Arrazoi horrengatik kontu korranteetan eta kreditu-kontuetan egondako interesak eta komisioak.	<ul style="list-style-type: none"> • Erakundearen webgunea • Espainiako Bankuaren
TRUKE-TASAK ETA KOMISIOAK	Truke-tasak atzerriko billeteetan/dibisetan eta komisioak (egunero).	<ul style="list-style-type: none"> • Erakundearen webgunea • Bulegoa

- **Beste gogoeta batzuk**

- ✓ **Azalpen egokiak:** Kutxabankek bezero orori azalpen egokiak eta nahikoak ematen dizkio eskainitako banku-zerbitzu guztien funtsezko baldintzak ulertzeko eta erabaki informatu bat hartzeko, bere beharrak eta finantza-egoera aintzat hartuta. Azalpen horiek kontratuaren aurreko informazioaren edukia argitzea barne hartzen dute.
- ✓ **Ardura handiena:** Kutxabankek bezeroen aginduak atzerapenik gabe betetzeko beharrezkoak diren bitartekoak jarri ditu. Ardura bera aplikatzen da erakundeak zein bezeroek antzemandako akatsak zuzentzean.
- ✓ **Jaraunsleak:** Kutxabankek bezero baten jaraunsleei, izaera hori egiaztatutakoan, kausatzailea hiltzen denean kreditu-erakundearen duen ondare-egoera ezagutzea ahalbidetzen dien informazioa ematen die.

- ✓ **Urteko informazioa:** **Kutxabankek** komunikazio bat bidaltzen die urtero (urtarrilean) bezeroei. Bertan, aurreko urtean sortutako komisio eta gastuei buruzko eta bezeroari emandako zerbitzu bakoitzari benetan aplikatutako interes-tasei buruzko informazioa biltzen du.
- ✓ **Kontu geldiak:** **Kutxabankek** ageriko edo ustez erabiltzen ez diren maileguei buruzko informazioa ematen die titularrei eta ohartarazten die egoera horrek gastuak edo kalteak ekar diezazkiekeela.
- ✓ **Erakundeen arteko informazio-kudeaketa:** **Kutxabank** aktiboki elkarlanean aritzen da eta beharrezkoa den informazio guztia trukatzeko beraren eta bezeroaren artean, euskarri gisa ageriko gordailu bat erabiltzen duten finantza-eragiketa ohikoenak (aldizkako helbideratzeak, transferentzia-agindu iraunkorrak eta jasotako aldizkako transferentziak) beste kreditu-erakunde batera ahalik eta modu eraginkor eta azkarrean lekualdatzea errazteko helburuarekin. (**Kutxabank** “*Kontuak lekualdatzeko printzipio komunak*” izeneko akordioari atxikita dago).