



KUTXABANKEN HIZKUNTZA POLITIKA

Konpromisoa eta marko soziolinguistikoa

Eremu geografiko desberdinetan, eta hizkuntza eta testuinguru soziolinguistiko desberdinak dituzten eremuetan diharduen erakundea da geurea. Beraz, hizkuntza horien ezagutza eta erabilera, barnekoa nahiz kanpokoak, kudeatu behar ditugu, dauden lege-eskakizunen arabera, baita lurralde bakoitzeko erabilera eta ohituren arabera ere.

Hurbiltasuna, zerbitzu pertsonalizatzea nahiz zerbitzu horren kalitatea, Kutxabanken enpresa eta merkataritza ikuspegiaren definizioaren barne daude. Horregatik, eta eman den zerbitzuaren aetasun-maila neurtzeko orduan, hizkuntza oso eragile garrantzitsua denez, erakundeak egokitu egingo du, kasu bakoitzean, bezeroek eta gainontzeko interes-taldeek hautatzen duten hizkuntzan jarduteko duen gaitasuna.

Kutxabankek adierazitako konpromisoen ildori jarraiki, eta hizkuntza ofizialen presentzia eta erabilerari buruz Administrazioek dituzten marko arautzaileekiko errespetu osoz, erakundearen erabilera linguistikoa arautzen eta normalizatzen duen markoa definitu da, horrela, mailaz maila, hizkuntza guztietan kalitatezko zerbitzua eskaini dezan.

Kutxabankek diharduen lurraldeetan, euskara, gaztelera, katalana, valentziera, galegoa eta frantsesa dira erabiltzen diren hizkuntzak. Ondorioz, honako hizkuntza eskaintza finkatu du erakundeak:

Euskadi: euskara eta gaztelera
Nafarroako Foru Erkidegoa: euskara eta gaztelera
Katalunia: katalana eta gaztelera
Valentziako Erkidegoa: valentziera eta gaztelera
Galizia: galegoa eta gaztelera
Estatuko gainontzekoa: gaztelera
Frantzia: euskara eta frantsesa

Jarduera printzipio nagusiak

1.-Legalitatea

Kutxabanken barneko eta kanpoko komunikazioetan egiten den hizkuntzen erabilera, autonomia erkidego bakoitzean indarrean dagoen legediari eta erakundeak zenbait instituzio, erakunde eta elkarterekin sinatuta dituen akordioei eta hitzarmenei egokitu zaio.



2.-Hizkuntzaren hautaketa

Kutxabankek bere bezeroei aukera emango die hartu-emanetarako nahi duten hizkuntza hautatzeko, erakundearen eskaintza linguistikoa osatzen duten hizkuntzen artean. Eskaera horri erantzuteko dituen barne prozedurak egokituko ditu.

3.-Presentzia jarduera-eremu guztietan

Diharduen lurraldeetako hizkuntza ofizialen presentzia zainduko du Kutxabankek, une oro; erakunde-irudiari dagokion arloan, nahiz publizitate komunikazioetan eta babes-jardueretan, baita erakunde-mailako jarduera pribatu eta publikoetan, dagoen lege-araudiaren arabera, negozio beharizanen arabera eta lurralde bakoitzeko gizarte egoeraren arabera.

EAE eremuan jarduteko printzipioak

1. Euskara eta gaztelera dira hizkuntza ofizialak, beraz, biek dute Kutxabankek erakunde hizkuntza izaera, indarrean dauden lege eta xedapenen arabera.

2. Hizkuntza ofizial biak erabiliko dira barneko funtzionamenduan, bezeroarekiko tratuan eta atentzian, eta hartu-eman administratiboetan, finantzarioetan, komertzialetan eta instituzionaletan. Azken finean, biek dute erakundeko lan-hizkuntza izaera ondorio guztietarako.

3. Kutxabankek euskararen erabilera sustatuko du barneko hartu-eman eta jardueretan, zerbitzu hizkuntza gisako erabilera normalizatzeko helburuarekin, prestakuntza eta giza baliabideen optimizazio politika egokiaren bidez, baita baliabide materialen beharrezko esleipenaren bidez ere.

4. Bere giza baliabideak izendatzeko eta atxikitzeke, Eusko Jaurlaritzak egindako Mapa Soziolinguistiko berrienak adierazten duen egoera soziolinguistikoa hartuko du eredu Kutxabankek.

5. Kutxabankek bere langileriaren gaitasun linguistikoa bultzatzeko euskara ikastaroak antolatu, diruz lagundu eta sustatuko ditu. Ikastaroak eduki orokorrekoak zein eduki zehatzekoak iza daitezke.

Jarduera printzipioak beste Autonomia Erkidego batzuetan

1. EAetik kanpo kokatutako bulegoetan, Kutxabankek erkidego bakoitzeko hizkuntza edo hizkuntzetan atentzia bermatuko du, ahoz nahiz idatziz, eta une oro, errespetatu egingo ditu erantzukizun osoz, inguruko hizkuntza eta kultura propioak.

2. Jarduera irizpide orokor gisa, Kutxabank Sarearen hizkuntza eskaintzak, izaera hori duten hizkuntza ofizialak eta /edo propioak hartuko ditu barne, araudi autonomikoen nahiz estatuko araudien arabera.



3. Diharduen lurraldeetako hizkuntza ofizialen presentzia zainduko du Kutxabankek une oro, erakunde-irudiari dagokion arloan, nahiz publizitate komunikazioetan eta babes-jardueretan, dagoen lege-araudiaren arabera, negozio beharizanen arabera eta lurralde bakoitzeko gizarte egoeraren arabera.

Politika Linguistikoaren garapena

Bezeroekiko eta gainontzeko interes-taldeekiko hartu-eman eremu guztietan zerbitzua bere eskaintza linguistikoan dauden hizkuntzetan emango dela bermatzeko, Kutxabankek mantendu eta hobetu egingo ditu barne prozedurak. Gainera, langileriaren gaitasun linguistikorako beharrezko baliabideak ere jarriko ditu, bezeroekiko arreta dagokion hizkuntzan eman dadin, Kutxabanken Hizkuntza Politikan ezarritako printzipioen arabera.

Kutxabanken sail eta atal guztiek era erantzunkidean eta autonomoan jardungo dute, euren jarduera-planak definitzean, eta hizkuntza-ezarpen jarraibide zehatzak finkatzean, bere eskumenekoak diren komunikazio-euskarrietan. Une oro izango dute Politika Linguistikoko atalaren lankidetzatza.

Hizkuntzak bezeroen nahietara egokitzeko ezartzen diren neurriak mailaz maila ezarriko dira, sor litzaketan eraginak murrizteko, lortu nahi den helburua eta lortzeko behar diren baliabideen arteko oreka nahiz proportzionaltasuna mantentzen saiatuz.