

## inbertsio-zerbitzuak emateko oinarrizko kontratua

bulegoa	kontu zk.

### kontratugileak

izen-abizenak edo sozietatearen izena	lotura mota	ifz	MiFID sailkapena

helbidea, kalea, enparantza, zk

pk	herria

ordezkaritza	ifz

Dokumentu hau sinatu aurretik, mesedez, irakurri dokumentu honen baldintza orokorren eranskinean agertzen den Datuen babesari buruzko oinarrizko informazioa.

eguna

Jaso ditut, kontratuaren eta baldintza orokorren kopia.

bulegoaren onespena

bezero

Kutxabank

Ahalordez  
Eduardo Ruiz de Gordejuela Palacio  
Txikizkako negozioko Zuzendari ondokoa



Bilbon, Vicente María del Arenal Otero notarioaren aurrean  
2011/12/22an 1736 protokolo-zenbakiarekin emandako  
ahalordearen arabera



fecha	data

### 1. Kontratzaileak

Honako hauek dira kontratu honen alderdiak:

\* Bere datuak kontratuan Titular gisa jasota dituen pertsona (aurrerantzean, **BEZEROA**).

\* Kutxabank S.A., Bizkaiko Merkataritza Erregistroan inskribatuta: 5226 Tomoa, 0 Liburua, BI-58729 Orria, 1 Folia, 1. Inskripzioa. A95653077 Identifikazio Fiskaleko Zenbakia eman zaio (hemendik aurrera Kutxabank).

Kutxabankek, Espainiako Bankuaren Erakunde Finantzarioen Erregistroan 2095 zenbakiarekin inskribatuta dagoenak, bigarren mailako honako merkatu hauetan hartzen du parte:

- Errenta Finkoa S.A.ko AIAF Merkatuko kide gisa.
- Espainiako Bankuko Zor Publikoaren Idaztoharren Zentraleko Erakunde Kudeatzaile da.
- Iberclear-eko erakunde partaide gisa.
- Bilboko Burtsaren kide da.

-Gainera, inbertsio-zerbitzuak emateko baimendutako Balore Merkatuaren Bartzorde Nazionalaren erregistroan ere inskribatuta dago Kutxabank, 2095 zenbakiarekin Kutxabank Kreditu Erakundeen Gordailuak Bermatzeko Funtzari atxikita dago, <http://www.kutxabank.es> webgunean jakinarazten den moduan Bere egoitza soziala Kale Nagusia 30-32, 48009 - Bilbo da, eta webgune korporatiboa: <http://www.kutxabank.com>.

Alderdiak kontratu hau sinatzen dute BEZERO XEHEKARI gisa, lehenak, eta INBERTSIO-ZERBITZUAK EMATEN DITUEN ENTITATE gisa, bigarrenak.

### 2. Xedea

Kontratu honen xedea Kutxabankek ematen dion edozein inbertsio-zerbitzuri aplikatzekoak diren oinarrizko terminoak eta baldintzak arautzea, eta zehazki hauek:

- BEZEROak tresna finantzario bati edo gehiagori dagokionez emandako aginduen harrera eta transmisioa.
- BEZEROak emandako aginduak exekutatzeko.
- Zorroren kudeaketa diskrezionala.
- Aholkularitza-zerbitzua inbertsioen inguruan.
- Tresna finantzarioen gordailutzea eta administrazioa.

Alderdi kontratatzaileek kontratu honen babesean egiten dituzten inbertsio-zerbitzuei kontratuan ezartzen dena aplikatuko zaie, inbertsioko zerbitzu horien kontratuetan adosten diren baldintza bereziki izan ditzaketen baldintza bereziki kalterik eragin gabe.

Inbertsio-zerbitzuen kontratu espezifikoei itundutako baldintzen eta oinarrizko kontratuan ezarritakoaren artean desadostasunik egonez gero, espezialitate-printzipioa aplikatuko da, eta horren arabera interpretatu beharko da kontratu berezietan ezarritakoa oinarrizko kontratuak ezarritakoaren gainetik dagoela, kontratuan bertan kontrarik ezarri ezean.

### 3. Komunikazioak eta kontratuaren kopia

Kutxabankek BEZEROak kontratatutako inbertsio-zerbitzuei dagokienez jardungo du BEZEROak emandako jarraibideen arabera.

Horretarako, BEZEROa Kutxabankeko bulegoetara joateaz gainera, bitarteko berrietan ere sartu ahal izango da, hala nola " Urruneko Kutxabank zerbitzuan" (telefonozkoan edo Internet bidezkoan), autozerbitzuko terminaletan eta etorkizunean gehitzen diren bitartekoetan eta prozedura berrien bidez komunikatzea ahalbidetzen dutenetan. BEZEROa gaztelaniaz komunikatu ahal izango da erakundearekin, eta baita dokumentuak eta dokumentu horiei buruzko informazioak jaso ere, eta, autonomia-erkidegoko araudiak hala aurreikusten duen kasuetan, baita Espainiako Estatuak ofizialtzat aitortuta dituen beste hizkuntzetan ere.

Kutxabankek komunikazioak eta ohartarazpenak helarazi ahal izango dizkio BEZEROari bere webgunearen bidez (<http://www.kutxabank.com>), bereziki Kontratu honen 6. klausulan sistema horren bidez atzigarritzat jotzen diren informazioak.

Kontratu-harremanaren edozein unetan, BEZEROak Kutxabankengandik eskura dezake, paperean edo beste euskarri iraugarri batean, kontratu-baldintzen kopia bat.

### 4. Grabazioak

Kutxabankek BEZEROarekin izandako komunikazio telefoniko eta elektronikoak grabatu eta erregistratuko ditu –halakoen ondorioz eragiketarik egiten badira edo egin badaitezke–, eta frogabide gisa erabili ahal izango dira zuzenean nahiz zeharka planteatu litekeen edozein prozedura judizialetan.

Grabazio eta erregistro horiek gordetzeko epea hamar urtekoa izango da, edo unean uneko araudiak adierazten duena.

### 5. Kategorizazioa, egokitasuna eta komenigarritasuna

Kontratu honetan BEZEROari jakinarazten zaio bezero xehekariaren kategorian dagoela eta bezero profesional gisa tratatzea eskatzeko eskubidea duela jakinarazten zaio. Une horretan jakinaraziko dizkizu Kutxabankek tratamendu horretatik babesean etor litezkeen mugak.

Kutxabankek BEZEROari eskatuko dio, eta hori behartuta egongo da, bere ezagutzei eta esperientziari, inbertsio-helburuei eta finantza-egoerari eta -ahalmenari buruz behar den informazioa ematera, horren egokitasuna ebaluatzeko inbertsio-erloto eta zorroren kudeaketa diskrezionalaren arloko aholkularitza-zerbitzuetarako. Xede horretarako, urtero eskatuko du informazio hori zorroren kudeaketa diskrezionalaren zerbitzua ematen bada, eta bi urtekin behin aholkularitza-zerbitzua ematen bada, edo maiztasun handiagoarekin beharrezkoa iruditzen bazaio. Kutxabanki ez bazaio informazio hori ematen, hark ezingo ditu aipaturiko zerbitzuak eman.

Lehen aipaturiko zorroren aholkularitza eta kudeaketakoa ez den beste edozein inbertsio-zerbitzuren komenigarritasuna Kutxabankek ebaluatu beharko du. Horretarako, BEZEROari eskatu beharko dio behar duen informazioa, produktu edo zerbitzu baten arriskuak ulertzeko esperientzia eta ezagutzak ezagutzeko, eta BEZEROarentzat desegokia izanez gero edo horrek behar den informazio guztia ez emanez gero, ez dela komeni ohartaraziko da.

BEZEROak aginduak betetzera edo hartu eta transmititzera soilik mugatzen den inbertsio-zerbitzu bat kontratatu nahi duen kasuetan, Kutxabankek ez du haren komenigarritasuna ebaluatu beharko, baldin eta honako baldintza hauek guztiak betetzen badira ("egikaritzea soilik"):

- aipaturiko zerbitzuak honako finantza-zerbitzu hauetako batekin erlazionatuta daudenean:

i) merkatu arautu batean edo hirugarren herrialde bateko herrialde baliokide batean edo SMN batean kotizatzen duten akzioak, sozietateetako akzioak direnean, eta BHIKE ez diren inbertsio kolektiboko erakundeetako akzioak eta eratorriak barne dituzten akzioak alde batera utzita.

ii) bonuak eta obligazioak edo zor titulizatuko beste forma batzuk, merkatu arautu batean, hirugarren herrialde bateko merkatu baliokide batean edo SMN batean negoziatzeko onartuak, eratorriak barne dituztenak edo bezeroari zer arrisku hartzen dituen ulertzea zailtzen dion egitura bat dutenak alde batera utzita.

iii) merkatu monetarioko tresnak, eratorriak barne dituztenak edo bezeroari zer arrisku hartzen dituen ulertzea zailtzen dion egitura bat dutenak alde batera utzita.

iv) BHIKEetako partaidetzak eta akzioak, inbertsiogileei, data lehenetsietan, algoritmo baten arabera kalkulaturako eta aktibo finantzarioen, indizeen, erreferentziazko zorroren edo antzeko ezaugarriek dituzten BHIKEen bilakaerari, edo aipaturiko aktibo finantzario, indize, erreferentziazko zorro edo antzeko ezaugarriak dituzten BHIKEei dagokienez, prezio-aldakuntzak edo beste baldintza batzuk gauzatzeari lotutako ordainsariak ematen dizkieten BHIKE egituratuak alde batera utzita. (583/2010 zenbakiko Erregelamenduan (EB) erabakitakoaren arabera).

v) gordailu egituratuak, errendimenduari dagokionez edo muga-eguna baino lehen produktuen irteera-kostuari dagokionez, bezeroari zer arrisku hartzen dituen ulertzea zailtzen dion egitura bat dutenak alde batera utzita.

vi) beste tresna finantzario batzuk, atal honen xedeetarako konplexuak ez direnak.

- Bitartekaritza-zerbitzua BEZEROaren ekimenez ematea.

- Kutxabankek argi eta garbi informatuta izatea BEZEROa zerbitzu horren prestazioen ez dagoela behartuta eskaintako tresnaren edo emandako zerbitzuen egokitzapena ebaluatzeko eta, ondorioz, BEZEROak ez duela portaera-arau egokien babesik.

BEZEROa izango da inbertsio-zerbitzuen egokitasuna edo komenigarritasuna ebaluatzeko Kutxabanki emandako informazioaren erantzule. Halaber, BEZEROa behartuta dago informazio hori eguneratuta izateko eta egindako egokitasun- edo komenigarritasun-ebaluazioa aldatzen duen edozein aldatetari buruz Kutxabank idatziz informatzeko. BEZEROa inbertsio-zerbitzuetako edozein kontratu espezifikotan beste pertsona batzuekin elkartzeak, jakineko inbertsio-zerbitzua emateko xedeetarako egokitasuna edo komenigarritasuna nork adierazi behar duen titulartasuna partekatzen dutenen artean erabaki beharko da.

Halaber, inbertsio-zerbitzuen kontratu espezifikoko batean eragiteko eskumena duten pertsona ahalduak edo legezko ordezkariak izendatzeak edo elkartzeak, pertsona ahalduen edo legezko ordezkarien eskuordetzea esan nahi du, ordezkaten duen haren izenean, produktuen edo inbertsio-zerbitzuen egokitasuna edo komenigarritasuna ebaluatzeko egiten diren informazio-errekerimenduak betetzeko.

Aipaturiko izapidea betetzeari lotutako betebeharrak, dagokion pertsonak bete beharko du arestian aurreikusitakoaren arabera eta pertsona horren ezagutza eta esperientzietan eta kontratuaren titularrak dituen inbertsio-helburuetan eta finantza-egoeran eta -ahalmenean oinarrituta.

Informazio-errekerimendu horiek inbertsio-zerbitzuen edo tresna finantzarioen kontratu espezifikotan baimendutako pertsonen ere bete ahal izango dituzte.

Bestalde, ahalduak edo baimenduak izendatzeak, pertsona ahalduen edo baimenduen eskuordetzea esan nahi du, titularraren izenean, Kontratu honetako 5. klausula honetan aurreikusitako "egikaritze soileko" aginduak betetzeko, jakineko produktu edo inbertsio-zerbitzu baten egokitzapenari edo komenigarritasunari buruzko ebaluazioa alde batera utziz.

data	kontu zk.

## 6. BEZEROaren informazio-eskubideak

### 6.1 Kutxabanki buruzko informazioa

Kutxabank inbertsio-zerbitzuak eta zerbitzu lagungarriak emateko legez gaituta dagoen finantza-erakundea da.

Kutxabank S.A., Bizkaiko Merkataritza Erregistroan inskribatuta: 5226 Tomoa, 0 Liburua, BI-58729 Orria, 1 Folioa, 1. Inskripzioa. A95653077 Identifikazio Fiskaleko Zenbakia eman zaio.

Bere helbide soziala Kale Nagusia 30-32 (48009 - Bilbao) da, eta harremanetarako honako datu hauek ditu:

Tlfn.-zk.: 944 017 000

Fax-zk.: 944 017 800

Helbide elektronikoa: [solicitudes@kutxabank.es](mailto:solicitudes@kutxabank.es)

Erakundea ESPAINIAKO BANKUAREN ikuskaritzapean dago.

Calle Alcalá, 48. 28014 Madrid

Tel.: 913 385 000. Webgunea: [www.bde.es](http://www.bde.es), Balore Merkatuaren Batzorde Nazionala.

Calle Serrano nº 47. 28001 - Madrid

Tel.: 915 851 000. Webgunea: [www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)

Halaber, Kutxabanken buruzko informazio orokorra webgune instituzionalean dago (<http://www.kutxabank.com>) eta sukurtsaletan ere bai eskuragarri.

### 6.2 Balore-zaintza

Kutxabankek hartu du eta bere burua behartzen du baloreak zaintzeko eta BEZEROaren izenean irekitako kontuetan azpikontratatu ahal izango dio zaintza berak aukeratutako gordailuzain bati Bezeroak eman edo gordailuan uzten dizkion baloreetarako.

Kutxabankek BEZEROa informatuko du tresna finantzarioak edo funtsak hirugarren batek Kutxabanken kontura zaintzeko aukerari buruz, eta legeria nazional aplikagarria betez, hirugarrenaren edozein egintza edo ez-egiteren ondorioz duen erantzukizunari buruz eta hirugarrenaren kaudimengabeziaren ondorioei buruz.

Kontratu honetako I. Eranskinean jasota dago Kutxabanken Tresna Finantzarioak Babesteko Politikaren laburpena, web-orrian ere aurki daitekeena eta Kutxabanken sukurtsaletan erabilgarri dagoena.

### 6.3 Hobeto exekutatzeko politika

Kutxabankek, bere Hobeto Exekutatzeko Politikaren markoan, BEZEROarentzako ahalik eta emaitza onena lortzeko arrazoizko neurriak hartuko ditu.

Politikaren laburpen bat —Kontratu honen I. Eranskinean dago— eta ondorengo eguneratzeak erabilgarri daude webgune instituzionalean (<http://www.kutxabank.com>) eta Kutxabanken bulegoetan.

BEZEROak horri buruzko informazio xeheagoa eskatzeko eskubidea du.

### 6.4 Interes-gatazka

Kutxabankek erakundearen eta bezeroen artean sortzen diren gatazkak edo bezeroek elkarren artean dituztenak kudeatu behar ditu, horietako inoren aldeko pribilegiarik egon gabe. Interes-gatazkak kudeatu ezin diren kasuetan, Kutxabankek BEZEROari jakinarazi beharko dio gatazka horiek daudela, eta horien izaeraren eta jatorriaren berri eman beharko dio. Kontratu honen I. Eranskinean Kutxabanken Interes Gatazkak Kudeatzeko Politikaren laburpen bat aipatzen da, eta baliabide hori eta dagozkion eguneratzeak erabilgarri ditu BEZEROak webgunean (<http://www.kutxabank.com>) eta Kutxabanken bulegoetan.

BEZEROak horri buruzko informazio xeheagoa eskatzeko eskubidea du.

### 6.5 Tresna finantzarioei buruzko informazioa

Inbertsio-zerbitzuak eman aurretik, tresna finantzarioen izaeraren eta arriskuen azalpen orokor bat daukan beharrezko informazioa eman beharko dio Kutxabankek BEZEROari.

### 6.6 Zorroren Kudeaketa Diskrezionalari buruzko informazioa

Zorroren Kudeaketa Diskrezionalaren zerbitzua ematen duen kasuetan, honako hauei buruzko informazioa eman beharko dio BEZEROari:

- Zorroko tresna finantzarioen balorazioa egiteko metodoa eta maiztasuna;
- Zorro osoaren edo haren zati baten kudeaketa diskrezionalaren delegazioa, egoki bada;
- Zorroaren emaitzak konparatzeko erabiliko diren erreferentziazko parametroak;
- Bere zorroan sar daitezkeen tresna finantzarioen motak eta egin ahal izango diren eragiketa-motak, edozein muga barne;
- Kudeaketa-helburuak, kudeaketan islatu behar den arrisku-maila eta eskumen diskrezional horren espezifikoa den edozein muga.

### 6.7 Aholkularitzari buruzko informazioa

Kutxabankek inbertsio-arloan aholkularitza-zerbitzua ematen duen kasuetan, Kutxabankek txosten arrazoitua emango dio BEZERO xehekariari. Honako hauek jasoko ditu txostenak: emandako aholkularitzaren laburpena eta gomendioa BEZEROarentzako egokia dela frogatzen duten arrazoienez azalpena, behar den inbertsio-epeari dagokionez, BEZEROaren helburu eta inguruabarrei, BEZEROaren ezagutzei eta esperientziari eta arriskuen aurrean duen jarrerari eta galerak onartzeko gaitasunari erantzuteko modua barne.

### 6.8 Komisio, kostu eta gastuei buruzko informazioa

Kutxabankek behar adinako aurrerapenarekin emango dio BEZEROari emandako inbertsio-zerbitzuari edo kontratatutako tresna finantzarioari lotutako kostu eta gastuei buruzko informazio egokia. Aholkularitza-zerbitzua ematen zaionean, informazio horrek inbertsio-zerbitzuen nahiz zerbitzu laguntzaileen kostuak eta gastuak jasoko ditu, aholkularitza-kostua barne, bidezkoa denean, bezeroari gomendatutako edo merkatutatutako tresna finantzarioaren kostua, bezeroak hori ordaindu beharreko modua eta hirugarrenekin zerikusia duen edozein ordainketa.

Kutxabankek BEZEROarengandik jasoko ditu inbertsio-zerbitzuen kontratu partikular bakoitzean zehaztutako komisioak eta gastuak, aplikatu beharreko araudiak une bakoitzean aurreikusten dituenak zehaztu.

### 6.9 Pizgarriak

Kutxabankek hirugarren pertsonengandik tresna finantzarioekin zerikusia duten ordainketak jaso ahal izango ditu, inbertsio-zerbitzua horien gainean ikusiz. Kutxabanken Pizgarri Politikaren arabera, ordainketa horiek hirugarrenaren ordainketaren kasuan inguruabar hauek izaten diren kasuetan soilik gertatuko dira:

- BEZEROari emandako zerbitzuaren kalitatea hobetzeko sortu baldin bada, eta
  - Kutxabankek, BEZEROaren mesedetan, zintzotasunez, inpartzialtasunez eta profesionaltasunez jokatzeko betebeharra galarazten ez badu.
- Kutxabankek argi eta garbi adieraziko dizkio BEZEROari, osorik eta modu zehatz eta ulergarrian, ordainketa horren izaera, izaera eta zenbatekoa, edo zenbateko hori zehaztu ezin denean, emandako inbertsio-zerbitzuaren edo kontratatutako tresna finantzarioaren aurretik hura kalkulatzeko metodoa.

Kutxabankek ex ante zehaztu ezin duenean ordainketa horren zenbatekoa, baina BEZEROari azaldu dionean zenbatekoa kalkulatzeko metodoa, Kutxabankek ex post eman beharko dio BEZEROari ordainketaren zenbateko zehatzari dagokion informazioa.

Halaber, gutxienez urtean behin eta Kutxabankek pizgarri jarraituak jasotzen dituen bitartean, banaka informatuko ditu BEZEROak pizgarrien benetako zenbatekoari buruz. Kutxabankek ex-ante eta ex-post modu generikoan deskribatu ahal izango ditu inbertsio-zerbitzuen prestazioarekin edo kontratu honen babespeko tresna finantzarioekin lotuta jaso ditzakeen mozkin ez-monetario txikiak.

Bezeroak noiznahi eskatu eta lortu dezake xede duen pizgarriaren zenbateko zehatza. Kutxabankek esku hartu eta pizgarriak jasotzen dituen errenta finkoko jaulkipenak ezartzen badira, bezeroari sinatzeko aurkezten zaion erosketa- edo harpidetza-aginduan zehaztuko dira.

Atal honek ez du aplikatuko kontratatutako inbertsio-zerbitzua “zorroak inbertsio kolektiboko erakundeen akzio eta/edo partaidetzetako zorroren kudeaketa-kontratu diskrezionala eta indibidualizatua bada (IIC)”.

kontu zk.	nº de cuenta

### 6.10 Inbertsio-zerbitzua eman ondorengo informazioa

BEZEROak eskubidea du inbertsio-zerbitzuaren prestazioaren ondoren kontratu osteko honako informazio hau jasotzeko:

- BEZEROak dituen tresna finantzarioen edo funtsen hiru hileko posizioaren egoera. Bezeroak hala eskatzen badu, Kutxabankek maiztasun handiagoarekin emango du egoera hori, aldez aurretik zehaztuko zaion kostuarekin. BEZEROak eskura izango du kostua Kutxabanken bulegoetan eta <http://www.kutxabank.es> webgunean argitaratutako Kutxabanken Tarifa Liburuan.
- Indarreko araudiaren eskakizunak betetzen dituen zorroren kudeaketarekin zerikusirik ez duten aginduak egikaritzeari buruzko funtsezko informazioa, eta aginduak egikaritzeari buruzko berrespena eta, bezeroak hala eskatzen badu, bere aginduaren egoerari buruzko informazioa, BEZEROari aldez aurretik zehaztuko zaion kostuarekin. Kostua Kutxabanken bulegoetan eta Kutxabanken Tarifa Liburuan izango du eskura.
- "Zorroak kudeatzeko" zerbitzua ematen zaiolari kudeatutako zorroaren egoera igorriko zaio hiru hileko maiztasunarekin, baldin eta BEZEROarekin epe laburragoa adosten ez bada. Kasu horretan, BEZEROari aldez aurretik zehaztuko zaion kostua izango du. Kostua Kutxabanken bulegoetan eta Kutxabanken Tarifa Liburuan izango du eskura; egikaritze bakoitzeko informazio berezitua eskatzen badu, urtean behin igorriko da; eta palanka-efektuko zorroa badu, hilean behin. Halaber, BEZEROak egikaritutako eragiketei buruzko informazioa eragiketaz eragiketa jasotzea aukeratzen duenean, Kutxabankek azkar emango dio eragiketari buruzko funtsezko informazioa euskarri iraunkorrean, hain zuzen ere, zorroaren kudeatzaileak eragiketa egikaritzen duenean. Kostua aldez aurretik zehaztuko zaio BEZEROari eta Kutxabanken bulegoetan eta Kutxabanken Tarifa Liburuan izango du eskura.

- Tresna finantzarioen gordailuei eta eskudiruzko gordailuei buruzko informazioa urtean behin igorriko da. Kutxabankek hiru hilean behin eta modu pertsonalizatuan emango dio BEZEROari honek dituen tresna finantzarioekin, inbertsio-zerbitzuekin eta zerbitzu laguntzaileekin zerikusia duten kostu eta gastu guztiei buruzko informazioa.

Kutxabankek tresna finantzarioak gomendatu edo saldu dituenean, edo bezeroari eman dionean oinarrizko datuen dokumentua edo tresna finantzarioei buruzko inbertsio-zerbitzuekiko oinarrizko datuen dokumentua, eta bezeroarekin haren jarraitua badu edo urtean zehar izan badu, Kutxabankek urteko ex post informazioa emango dio BEZEROari tresna finantzarioekin, inbertsio-zerbitzuekin eta zerbitzu laguntzaileekin zerikusia duten kostu eta gastu guztiei buruz. Informazio hori kostu errealean oinarrituta egongo da eta modu pertsonalizatuan emango da.

Inbertsio-arloan aholkularitza emandako kasuan, Kutxabankek BEZEROari urteko txostena emango dio egokitasunaren ebaluazio periodikoari buruz.

Kutxabankek egokitasun-ebaluazio eta -txosten periodikoak ematen dituenean, hasierako zerbitzua ezarri ondoren aurkeztutako txostenek dagozkien zerbitzu edo tresnetan edo BEZEROaren baldintzetan egondako aldaketak soilik hartu ahal izango dituzte, lehen txosteneko datu guztiak errepikatu beharrik gabe.

### 7. Kutxabanken erantzukizun profesionala

Kutxabank bere egitekoa arrazoiz eska dakiokoen diligenzia profesionalarekin egitera konprometitzen da.

Kutxabankek BEZEROaren aurrean erantzungo du bere betebeharren bat ez badu betetzen; erantzukizun horren muga bakoitzak aurreikus ezin daitezkeen egoerak dira (ustekabeko kasua) edo aurreikusgarriak izan arren saihetsezinak direnak (ezinbesteko kasua). Kutxabankek ez du erantzukizunik izango BEZEROak oker edo zerbaiten faltan emandako informazioetik zuzenean eratorritako ebaluazioetako hutsuneen edo akatsen gain.

### 8. Izaera pertsonaleko datuak

Kontratu hau formalizatzeko kontratugileek emandako izaera pertsonaleko datuei aplikatu beharreko erregimena eta lehenetik eragiketa eskatzeko eta aztertzeko emandako datuak eta Kutxabankekiko harremana mantentzeko eta garatzeko ematen direnak arautuko dira Baldintza Orokor hauen Eranskinean xedatutakoaren arabera. Eranskin hori baldintza horien atala da.

### 9. Komunikazio komertzialak

Informazioaren Gizartearen eta Merkataritza Elektronikoen Zerbitzuen Legearen 22. artikuluan xedatutakoaren arabera, Kutxabankek BEZEROari jakinarazten dio jakinarazpen komertzialak bidaltzeko asmoa posta elektronikoz edo komunikazio elektronikoko beste edozein bitartekoren bitartez.

Aurka egiteko eskubidea erabil dezakezu kontratu honetako eranskinean, datuen babesaren atalean, ezarritakoarekin bat etorriz.

### 10. Jakinarazpenak eta helbidea

Edozein jakinarazpen-mota bidaltzeko, BEZEROak hauek zehazten ditu:

- "Banca online" zerbitzu telematikoen postontzia, "Urruneko Kutxabank" zerbitzua kontratatuta edukiz gero,
- helbide elektronikoa, posta elektronikoen zerbitzua kontratatuta edukiz gero.
- kontratu honetan adierazitako posta-helbidea, zerbitzu horiek kontratatuta ez baditu. BEZEROak Kutxabanki jakinarazi behar dio helbidea aldatuz gero eta helbide elektronikoa eta posta-helbidea aldatuz gero gutuneria-ondorioetarako, jakinarazitzat jotzen baitira azkena erregistratutako helbidera Kutxabankek bidalitako komunikazioak. BEZEROak Kutxabankera jo ahal izango du edozein bulegotan edo posta-gutuneriaren edo posta elektronikoz. Nolanahi ere, eragiketa bat egiten ari den pertsona modu federe-maillean identifikatzea eskatzen duten kudeaketak presentzialki "Kutxabank a distancia" zerbitzuaren bidez (telefonozkoa edo Internet bidezkoa) edo horretarako jartzen diren bestelako bitartekoen bidez egin behar bako dira, ematen diren gakoak edo sarbide-identifikatzaileak erabiliz eta jarduketako-kanal horien kontratu espezifikoen aurreikusitakoarekin bat etorriz.

### 11. Iraupena

Kontratu hau behin betiko izaerarekin egiten da, baina edozein unetan hutsaldu ahal izango da alderdietako edozeinek nahi badu. Kutxabankek hilabete bat (1) lehenago gutxienez eman behar bako da halako hutsaltzearen berri.

Urtebete baino gehiagoz kontratu honek babestutako inbertsio-zerbitzurik ez badago, Kutxabankek hutsaldutzat jo ahal izango du kontratua inolako komunikaziorik egin beharrik gabe.

Halaber, aipatutako kontratua hutsaldu ahal izango du Kutxabankek, aurrez jakinarazi beharrik gabe, BEZEROak ez baditu bere betebeharrak betetzen, bereziki Kutxabanki eman beharreko informazioari dagokionez, kontratu honetan azaldutako egokitasun eta komunikagarritasunaren ebaluazioen ondorioetarako.

### 12. Baldintzen aldaketa

Oinarrizko termino eta baldintza hauek aldatzea proposa dezake Kutxabankek, eta horren berri banaka eta idatziz emango du BEZEROarekin adostutako moduan halako aldaketetarako legez indarrean dauden prozeduren artean, aldaketa gertatzen den unean eta gutxienez hilabete bat (1) lehenago.

Aldaketak ez onartzeak Kontratu hau hutsaltzea eragingo du.

Alabaina, aldaketak BEZEROarentzat argiro mesedegarriak badira, berehala aplikatuko dira.

### 13. Gorabeherak eta erreklamazioak izapidetzea

Gorabeherak ebazteko, normalean eragiketak egiteko erabiltzen duen Entitatearen bulegora joan ahal izango da BEZEROa, eta, jasotzen duen erantzuna gogobetekoa ez bada, erreklamazioa jarri ahal izango du, Kutxabankek Bezeroentzako Arreta Zerbitzura zuzenduta (Kale Nagusia 30-32, 4. Solairua, 48009 - BILBO), aipatutako Zerbitzuaren Funtzionamendu Araudiarekin bat, eta kexa edo erreklamazioa aurkeztu aurretik agintari eskudunek ezarritako dituzten prozeduren arabera (prozeduren berri modu orokorrean emango da Kutxabanken bulego guztietan eta webgunean). Aipatutako Kutxabankek Bezeroentzako Arreta Zerbitzuan kexa edo erreklamazio bat aurkeztean BEZEROak agintari eskudunen aurrean kexa edo erreklamazio bat aurkeztu ahal izateko bete beharreko aurretiazko instantzia bat da, BEZEROak aipatutako Kutxabankek Zerbitzuti jasotzen duen erantzuna gogobetekoa ez bada, edo erantzuna epearen barruan ematen ez badu Zerbitzuak.

### 14. Eskumena

Kontratu hau eta inbertsio-zerbitzuen kontratu espezifikoak interpretatzeko eta betearazteko sortzen diren gorabehera guztien ardura BEZEROaren bizilekuko epaitegi eta auzitegiei dagokie, edo legez horiei aplikagarri zaien eskumenarenak.

### 15. Lege-araudia

Alderdi kontratatzaileak honako hauetan aurreikusten diren portaera-arauen eta informazioa emateko eskakizunen mende jartzen dira: urriaren 23ko 4/2015 Legegintzako Errege Dekretua, Baloreen Merkatuaren Legearen testu bategina onartzen duena, otsailaren 15eko 217/2008 Errege Dekretua, inbertsio-zerbitzuen enpresen eta inbertsio-zerbitzuak ematen dituzten bestelako entitateen araubide juridikoari buruzkoa, martxoaren 27ko 3/2014 Legeak arautzen duen kontsumo-legeria, Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren eta beste lege osagarri batzuen testu bategina aldatzen duena, azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuak onartua, apirilaren 13ko 7/1998 Legea, Kontratazioaren Baldintza Orokorrei buruzkoa Europako Parlamentuaren eta Batzordearen 2014/65EE Direktiba, tresna finantzarioen merkatuei buruzkoa ("MiFID II"), eta une oro indarrean dagoen araudia, MiFID II garatzeko eta exekutatzeko araudia barne.

Kontratu hau sinatuz gero, sinatzaileak baldintza orokorrekin eta osagarri zaizkien Eranskinarekin erabat ados dagoela adierazten du.



data	kontu zk.

## AKTIBOAK BABESTEKO POLITIKA

### Finantza-tresnak eta bezero-funtsak babesteko baldintzak

1. Kutxabanke balore-kontuen erregistro- eta mantentze-prozedura bat ezartzen du, bezeroen finantza-tresnak eta norberaren konturako finantza-tresnak bereizteko aukera ematen duena, eta finantza-tresna horien barruan, bezero bakoitzaren jabetzako aktiboak identifikatzen dituena.
2. Kutxabanke finantza-tresnen barne-erregistroak zehatzak direla bermatzen du, beharrezko irizten dituen berdinkatze-prozesuak eginez, bezeroen eskubideen babesa bermatzeko.
3. Kutxabanke, zenbait kasutan, bezeroen kontura bere esku dituen finantza-tresnak hirugarren batek irekitako kontuetan sartzen ditu. Kutxabankarretaz eta prestutasunez jokatu du, bezeroaren finantza-tresnak subgordailutzen dituen erakundeak hautatzean, izendatzean eta berrikustean.
4. Kutxabanke du finantza-tresnarik sartuko araudi eta gainbegiratze zehatz desberdina duten herrialdeetan, edota beste batzuen konturako finantza-tresnen edukitze eta zaintza arautzen ez dutenetan 217/2008 Errege Dekretuaren 42. artikulua 2. atalean adierazitako baldintzak betetzen ez badituzte behintzat.
5. Kutxabanke aktiboak babesteko politika betetzen dela bermatzeko beharrezkoak diren kontrol-mekanismoak definitzen ditu, bai eta bezeroen aktiboen balioa zein aktibo horiei lotutako eskubideak galtzeko edo murrizteko arriskua gutxitzeko antolakuntza-neurri egokiak ere.
6. Aktiboak babesteko politikaren mantentzea urtero egingo du Araudia Betetzeko Sailak.
7. Kutxabanke babesari buruzko gaitan garrantzitsuak diren alderdien informazioa emango die bezeroei bere bulegoen bidez eta webgunearen bidez.

## INTERES-GATAZKAK KUDEATZEKO POLITIKA

Kutxabanken interes-gatazkak kudeatzeko politikaren helburua da Kutxabanken eta bezeroen artean nahiz bere bezeroen artean sor daitezkeen eta haien kalte litzaketen inbertsio-zerbitzuen prestazioarekin edo balore-merkatuekin lotutako interes-gatazken kudeaketa arautzea.

Politika hau hauei aplikatuko zaie: (i) Kutxabanken Administrazio Kontseiluko eta Goi-mailako Zuzendaritzako kideei; (ii) balore-merkatuei eta inbertsio-zerbitzuen prestazioei dagozkien Kutxabanken jarduerekin zuzenean nahiz zeharka lotutako lana duten Kutxabankeko batzordekideei, zuzendaritzakoei, enplegatuei eta ahalordedunei; (aurrerantzean, "Pertsona eskudunak").

Honelakoetan sortuko da interes-gatazka pertsona eskudun horiekin:

- (a) Finantza-irabazi bat lortu edo finantza-galera bat eragotz dezaketenean bezeroaren kontura;
- (b) Bezeroari emandako zerbitzu baten edo bezeroaren kontura egindako eragiketa baten emaitzan interesa dutenean, bezeroak emaitza horretan duen interes bera ez dena;
- (c) Finantza-pizgarriak edo bestelako pizgarriak dituzten beste bezero baten edo bezero-talde baten interesen alde egiteko, lehenengo bezeroaren interesen aurretik;
- (d) Bezeroak egiten duen jarduera berean lan egiten dutenean;
- (e) Pizgarri bat jaso behar dutenean bezeroa ez den pertsona batengandik bezeroari emandako zerbitzuarekin lotuta, dirutan, ondasunetan nahiz zerbitzutan, zerbitzuaren ohiko komisioa edo ordainketa ez dena.

#### Interes-gatazkak identifikatzea eta erregistratzea

Kutxabanke, pertsona eskudunek interes-gatazkak errazago identifika ditzaten, inbentario batean sartu ditu gatazkak sor daitezkeen egoerak eta haietako bakoitzean aplikatu beharreko kudeaketa-neurriak.

Horrez gain, Kutxabanke interes-gatazka sortu den nahiz sor daitezkeen egoeren eta inbertsio-zerbitzuen erregistro eguneratua izango du, une bakoitzeko indarreko araudiaren arabera, gatazka hori bere bezeroen interesei nabarmen eragiteko arriskua dagoenean.

#### Interes-gatazkak kudeatzeko irizpide orokorrak

Pertsona eskudunek jokabidearen printzipio orokor gisa hartuko dute onestasunez, inpartzialtasunez eta profesionaltasunez jokatzeko, bezeroen interesik onena bilatuz. Pertsona eskudunek ez dute bezero nahiz bezero-talde baten interesen alde egingo, eta tratu zuzena eskainiko diete bezero guztiei.

Politikak Kutxabanke identifikatutako interes-gatazkak kudeatzeko beharrezkoak diren neurri guztiak ezartzen ditu. Neurrien helburua da Pertsona Eskudunek inbertsio-zerbitzuen prestazioan jokabide onestaren, inpartzialaren eta profesionalaren printzipio orokorrak bete ahal izatea.

#### Politikaren berrikuspena

Politika urtero berrikusiko du Araudia Betetzeko Sailak.

#### Bezeroari interes-gatazken berri ematea

Interes-gatazkak kudeatzeko ezarritako neurriak Kutxabanken ustez nahikoak ez direnean bezeroa kaltetuko duen arriskua ekiditeko, Kutxabanke interes-gatazkaren berri eman beharko dio bezeroari, baita haren inguruko gainerako gorabeheren berri ere, interes-gatazka sortu den inbertsio-zerbitzuaren kontratazioari buruz erabaki ahal izan dezan.

data	kontu zk.

Balore Merkatuaren Legearen (aurrerantzean, "BML") 221. artikulua ezartzen du inbertsio enpresek bezeroen aginduak gauzatzean euren bezeroentzat emaitzarik onena lortzeko beharrezkoak diren neurriak hartu beharko dituztela, eta aginduak betetzeko politika bat izan behar dutela. Aldi berean, Politika honek bezeroen aginduak betetzeko edo beste bitartekariari helarazteko baldintzak ezarriko ditu.

Kutxabankek bezeroen aginduak betetzean, bezeroaren ezaugarriak aintzat hartzeaz gain -bezero minorista edo profesionaleko kategoria barne- aginduaren ezaugarriak, agindu horren xede diren finantza instrumentuen ezaugarriak eta zuzendu daitezkeen betetze zentroenak edo bitartekariarenak ere ditu kontuan.

Politikaren aginduak finantza instrumentuetan ezar daitezke BMLaren I. Eranskinean zehaztuta dauden moduan. Politika hori Kutxabank momentu bakoitzean zerbitzua ematen ari den finantza instrumentuetan ezarri ahalko da.

Kutxabankek egun ondorengo inbertsio zerbitzuak ematen ditu, Politikaren menpe, posizioa kontuan hartuta:

- Bezeroen aginduen hartzaile eta transmisorea. Hemen, aginduak betetzen dituzten bitartekariaren hautapen egokia egin beharko da. Errenta aldagarrietarako, ETFetarako, Warrants, errenta finkoko instrumentu batzuetarako eta Kutxabank partaide zuzena ez den antolatutako merkatuetatik deribatutako batzuetarako -beraz, bezeroen aginduak gauzatzeko hirugarren bati helarazten dizkiona- egingo da.
- Bezeroen konturako agindu betetzailerak, bai betetze zentroetan zuzenean baita bere kartera propioaren aurka aginduak betetzen dituen ere, non merkatu arriskua onartu eta bezeroaren kontrapartida bezala jarduten duen. Errenta finkoko instrumentu batzuetarako eta Kutxabank partaide zuzena den antolatutako merkatuetatik deribatutako batzuetarako egingo da.

Eranskin koadroan Kutxabankek aginduak betetzeko erabilitako Negoziazio Zentroen zerrenda ez zehatza azaldu da. Hala ere, zerrendan ez dagoen bat aukeratu daiteke Negoziazio Zentroen aukeraketa politiketan adierazitako irizpideak betez.

Kutxabanken Hobeto Betetzeko Politika bezero minorista eta profesional guztiei ezarri ahalko zaie. Ezingo da ezarri aukeratu daitezkeen kontraparteetan. Bezero minoristen kasuan nagusitasuna izango duen irizpidea "total kontraprestazioa" izango da. BMLren 223.2 artikulua arabera, emaitza egokiena zehazteko aintzat hartu beharko da, batez ere, finantza instrumentuen prezioak eta betetzearekin lotutako kostuek osatutako kontraprestazio osoa, bezeroak izandako eta agindua betetzearekin zuzenean lotutako gastuak barne hartuko dituen, betetze zentroaren tasak, konpentsazio eta likidazio tasak eta agindua betetzean inplikaturako hirugarrenei ordaindutako tasak barne. Bezero profesionalei dagokienez, minoristen kasuan aurreikusitako faktore osagarriak baliatuko dira, hala nola, betetzeko abiadura edo probabilitatea, egiten duten kontratazio bolumen handiak direla eta, baina betetze hobea egiaztatze ondorioetarako transakzioan ez dira Kutxabankeko kobratutako komisioak sartuko, inolaz ere, kontzeptua dena delakoa.

Bezeroak agindu bat non eta nola betetzeko agindu zehatz bat ematen duenean, aurretik azaldutako lehentasunen bat aldatuz, jarraibide horiek Politikan jasotako alderdien gainetik egongo dira, ahal den neurrian behintzat, Kutxabanke bezeroaren jarraibide zehatza aurrera eramateko betetze bideak eta neurriak bere esku baldin baditu, betiere. Jarraibiderik ez dagoen eragiketaren gaineko gainontzeko atributuek Politikaren ezar daitezkeen aginduak jarraituko dituzte.

Kasu hauetan bezeroari ohartaraziko zaio edozein jarraibide zehatzak galaraz dezakeela, jarraibide horrek eragina duen elementuei dagokienez, Kutxabanke Politikaren testuinguruan aurreikusitako neurriak hartzea, agindu horiek betetzean ahalik eta emaitzarik onena lortzeko begira. Edozelan ere, Kutxabanke ahalik eta emaitzarik onena lortzen saiatuko da jarraibide horiei jarraiki.

Politikaren onarpena isilekoa izan ahalko da. Bezeroak eragiketa abiaraztean Politika onartzen duela ulertuko da.

Kutxabanke aldizka Politikaren eraginkortasuna eta aurreikusitako entitateen betetze kalitatea egiaztatutako du, eta urtero Politika berrikusiko du, baita horren gainean eragina izan dezakeen aldaketa material bat ematen den bakoitzean ere.

Kutxabank, aginduen betetzailerak den kasuetan, bezeroei frogatuko die (horiek hala eskatuta), aginduak ezarritako Betetze Onenaren Politikaren arabera bete direla, eta frogaldi hori Politikan betetze prozedurekin lotuta ezarritako printzipio eta alderdiak jarraitu direla egiaztatuz egingo da.



**Deribatuak:**

Negoiazio Zentroak	Herraldea	Mota	Sarrera modua
EUREX Deutschland & Eurex Zurich AG, "Eurex Exchanges"	DEU	Erregulatutako Merkatuak	Sarrera zuzena
MEFF – Mercado Español Oficial de Opciones y Futuros Financieros	ESP	Erregulatutako Merkatuak	Sarrera ez zuzena
ICE – Intercontinental Exchange	USA	EB ez den merkatua	Sarrera ez zuzena
CME – Chicago Mercantile Exchange	USA	EB ez den merkatua	Sarrera ez zuzena
CBOT – Chicago Board of Trade	USA	EB ez den merkatua	Sarrera ez zuzena
Nasdaq OMX	USA	EB ez den merkatua	Sarrera ez zuzena
LIFFE – London International Futures Exchange	GBR	Erregulatutako Merkatuak	Sarrera ez zuzena
LME – London Metal Exchange	GBR	Erregulatutako Merkatuak	Sarrera ez zuzena
SIMEX – Singapore Exchange	JPN	EB ez den merkatua	Sarrera ez zuzena
OSAKA – Osaka Stock Exchange	JPN	EB ez den merkatua	Sarrera ez zuzena

Bitartekariak: Santander, Altura Markets S.V, BBVA.

**Errenta finkoa:**

Negoiazio Zentroak	Herraldea	Mota	Modo de acceso
Bloomberg	GBR	MTF	Sarrera zuzena
Tradeweb	GBR	MTF	Sarrera zuzena
SEND*	ESP	Erregulatutako Merkatuak	Sarrera ez zuzena
MARF*	ESP	Erregulatutako Merkatuak	Sarrera ez zuzena

\*Bitartekaria: Norbolsa

**Errenta aldagarria, ETF eta Warrants:**

Negoiazio Zentroak	Herraldea	Mota	Sarrera modua
BME	ESP	Erregulatutako Merkatuak	Sarrera ez zuzena

Bitartekaria: Norbolsa

# baldintza orokorren eranskina

## A1. Sinadura digitalizatu

Kontratu honen titularrek baimena ematen diote Kutxabanki beren sinadura jasotzeko idazketa digitalizatzen duten gailuen bidez. Edozein dokumentutan sartutako sinadura digitalizatuak paperean eskuz idatzitako sinaduraren balio bera izango du.

## A2. Sinadura telematikoa

Kanal ez-presentzialen bidez (Internet, mugikorra, telefonoa) egindako eragiketa guztietarako, Bezeroa autentifikatzeko unean indarrean dagoen sarbide-prozesua balidatuko du Kutxabankek. Eragiketa batzuetarako, autentifikazio-protokolo gehigarriak eskatuko ditu Kutxabankek. Bezeroak edozein kanal ez-presentzialetan eragiketak egitean erabiltzen duen gako pertsonala kontratu-sinaduratzat joko da eskuz idatzitako sinaduraren balio berarekin. Kutxabankek sarbideko sistema alternatiboak edo osagarriak jarri ahal izango ditu pasoko sistema berri batekin, eragiketaren segurtasuna babesteko beharrezkotzat jotzen diren kontrollekin.

Sinaduraren bat kanal ez-presentzialekin egiten bada, bai beren jarduera komertzialarekin edo enpresarialarekin nahiz lanbidearekin lotuta ez dagoen helburu batekin jarduten duten pertsonak bai jarduera komertzialarekin nahiz enpresarialarekin lotu gabe eta irabazi-asmorik gabe jarduten duten persona juridikoek eta nortasun juridikorik gabeko erakundeek hamalau egun naturaleko epea izango dute kontratua atzera botatzeko. Horretarako, Kutxabankek inharmanetan jar daitezke 900 44 55 66 telefonoaren bidez edo Kutxabanki idatziz posta ziurtatu urgentez helbide honetara: Kutxabank telefono-zerbitzua, Kale Nagusia 30-32, 48009 - Bilbo.

Eskubide hau ez da aplikatuko: finantza-merkatuen gorabeheren mendeko prezioa duten zerbitzu finantzarioei buruzko kontratuak, hornitzaileak kontrola ezin ditzakeenak eta bertan behera uzteko eskubidea erabiltzeko aukera ematen duen epearen barruan (dibisak aldatzea, diru-merkatuko tresnak, balore negoziagarriak, IKEetako partaidetzak, geroen kontratuak eta interes-tasen gaineko trukatzak, indizeei, prezioei edo interes-tasei erreferentzia egiten dieten kontratuak, lotutako kontratuak eta negoziatutako batek gutxienez, aurretik aipatutako transakzioen bat ekarriko duena, etab.); bi alderdiek osotasunean exekutatu dituzten kontratuak Bezeroak hala eskatuta eta bezeroak berak atzera egiteko eskubidea erabili aurretik zein transferentzia-aginudetan eta kobrantza-kudeaketaren eragiketetan; Notarioaren parte hartzearekin egindako bezeroen deklarazioak eta gaiari buruzko indarreko legean aurreikusten diren pensio-planak zein gainerako kontratu eta produktuak. Eskubide hori erabiltzeko eskaintako zerbitzuak edo sortutako interesak –hala dagokionean– ordaintzea dakar.

Sinadura telematikoa honen bidez, Bezeroak espresuki eskatzen dio Kutxabanki kontratu hau formalizatzea urrutiko komunikabide-teknika bat erabiliz, kontratuaren baldintzak eta informazioa paperezko euskarrian edo beste euskarri iraunkor batean eskuratzeko aukera ematen ez duena kontratuaren sinadura edo eskaintzaren onarpena baino nahikoa denbora lehenago.

## A3. Kontratuaren eraginkortasunik eza

Kontratuak ez da eraginkorra izango kontratuko titular guztiak espresuki onartu arte baldintza hauek beren eskuzko sinaduraren edo sinadura telematikoa bidez, kontratuan aurreikusitako moduan. Halaber, kontratu honen eraginkortasun-datatat hartzen da kontratuko azken esku-hartzaileak sinatutako eguna. Kontratuaren titularrek 14 eguneko epea dute kontratu hau onartzeko. Epe hori iragandakoan titular guztiak sinatu ez badute, Kutxabankek ulertuko du kontratuaren titularrek atzera bota dutela, eta, beraz, ez da eraginkorra izango.

Baldintza hauek aldatuko balira titular guztiak kontratuari esanbidezko adostasuna eman aurretik, kontratua baliogabetzat joko litzateke.

## A4. Kontratu-harrera

Kontratu-dokumentu honen harrera fisikoa edo elektronikoa hautatu ahal izango du titularrak.

## A5. Bezeroekin harremanetan jartzeko protokoloaren aldaketak

Erakundeak edozein komunikazio bidali ahal izango die bezeroei eskura duen edozein bide telematikoa edo elektronikoa erabiliz, baita Kanal Anitzeko Bankuaren zerbitzu operatiboak ere: lineako bankua, mugikor bidezko bankua etab., edota posta arrunta, eta bankuko erregistroetan agertzen diren Bezeroaren edozein helbidetara bidali ahal izango ditu, betiere segurtasun-baldintzak eta araudi aplikagarria, eta/edo kontratu bidezko harreman egokiak errespetatuz. Bezeroak bankuari jakinarazi ahal izango dio, halaber, uneko kontratuari buruzko edozein komunikazio, zalantza edo kontsulta bankuak haren eskura jarritako bideak erabiliz: bulegoak, lineako bankua, etab....

Oharrak eta alertak. Aurreko atalean aipatutakoaz gain, bezeroak jakinarazi dizkion komunikabide telematikoa edo elektronikoa erabili ahal izango ditu bankuak oharrak, alertak eta/edo aurreko puntuan jasota ez dagoen bestelako informazioa bidaltzeko, eta bankuaren irizidiz bezeroaren interesekoak izan daitezkeenak, sinatutako kontratuen izapidetzei buruzkoak zein horiek erabiliz egindako eragiketei buruzkoak.

Datu babesari buruzko oinarritzko informazioa	
<b>Arduraduna</b>	Nortasuna: Kutxabank, S.A. Posta-helbidea: Kale Nagusia 30-32, 48009 - Bilbo. Posta elektronikoa: info@kutxabank.es Datu Babeserako Ordezkararen helbidea: dpo@grupokutxabank.com
<b>Datu tratamenduaren helburu nagusiak eta legitimazioa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kontratazio-eskaeren azterketa, kontratazio aurreko neurrien aplikazioa eta arriskuen balorazioak egitea.</li> <li>- Kontratu-harremana burutzea, kudeatzea, kontrolatzea, mantentzea eta eguneratzea.</li> <li>- Kontabilitate-, lege-, zerga- eta administrazio-betebeharrak betetzea, kreditu-ahalmenari eta kapital-zuritzearen eta/edo bestelako iruzurrezko jokabideen prebentzioari lotutakoak barne.</li> <li>- Interes legitimoko printzipioak edo, zure kasuan, jasotzaileen onespak babestutako komunikazio komertzialak igortzea.</li> <li>- Scoring eta arrisku-ebaluazioak tratamendu gehigarriak, interes legitimoko printzipioak edo, zure kasuan, interesdunen onespak babestuta, erabilitako datu-baseen arabera.</li> </ul>
<b>Hartzaileak</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autoritate arautzaile eta ikuskatzaileak (Espainiako Bankua eta Europako Banku Zentralean, adib.)</li> <li>- Europar Batasunaren barneko nahiz kanpoko beste herrialdeetako agintariak, erakunde ofizialak eta Taldeko sozietateak, terrorismoaren finantzaketaren eta antolatutako delinkuentzia modu larrien kontrako borrokaren eta kapital-zuritzearen aurkako prebentzioaren testuinguruan.</li> <li>- Espainiako Bankuaren Arriskuei buruzko Informazio Zentralean, eta diru-betebeharrak betetzeari buruzko fitxategiak, halako ez-betetzetik egonez gero.</li> <li>- Auzitegiak eta Estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoak.</li> <li>- Tramitazioetan kolaboratzen duten beste erakunde batzuk (notarioak, erregistro publikoak...).</li> </ul>
<b>Eskubideak</b>	- Interesdunak erreklamazio bat aurkeztu ahal izango du kontrolko agintariaren aurrean, eta datu pertsonalei dagokionez sartzeko, zuzentzeko, ezabatzeko, aurka egiteko, tratamendua mugatzeko, eramateko eta erabaki indibidual automatizatuen xede ez izateko eskubideak baliatu ahal izango ditu, aurretik adierazitako tratamendu-arduradunaren egoitza sozialera idatziz zuzendutako komunikazio bidez.
<b>Jatorria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zuzenean interesdunak, haren legeko ordezkaririk edo ahalordedunak</li> <li>- Grupo Kutxabankko beste enpresa batzuen bidez</li> <li>- Lankidetzeta-hitzarmenak sinatutako beste entitate publiko eta pribatu batzuetatik lortuta.</li> <li>- Publikoak eskuragarri dituen iturriak.</li> </ul>
<b>Informazio gehigarria</b>	Datu babeserako gure politikari buruzko informazio gehiago eskuragarri esteka honetan: <a href="http://www.kutxabank.com">www.kutxabank.com</a>

Indarrean dagoen araudian ezarritakoarekin bat etorriz, eta Datuak Babesteko Politikan horri dagokionez adierazitakoari kalterik egin gabe, kontratu honen kariaz espresuki jakinarazten zaizu:

- Kreditu- edo kontratazio-arloko arrisku-balorazioak egingo ditu Kutxabankek, eta kontratazio horren bideragarritasuna aztertzeko beharrezkoak diren kreditu-ahalmenaren profilak ere egin ahal izango ditu. Halako kasuetan Kutxabankek, kaudimena eta interesdunaren eskaerari dagozkion eragiketa-arriskuak aztertzeko legeko betebeharrak betetzeko, ondare-kaudimenerari eta kredituari buruz iturri desberdinetatik jasotako informazioa (Espainiako Bankuaren Arriskuei buruzko Informazio Zentraletik jasotakoa barne) tratatu ahal izango du, eta barneko zein kanpoko datu-baseen kontsultan, datu soziodemografikoen edo analisi estatistikoen arabera profilak sortu ahal izango ditu.
- Kutxabankek agintari, kontrol eta ikuskapenei erakunde eta zerga-aroko agintari eskudunei eman ahal izango dizkie bezeroaren datuak. Bereziki, baina ez ezinbestean, banku- eta finantza- arloko erakundeei emango zaizkie datuak, Espainiako Bankuaren Arriskuei buruzko Informazio Zentralean barne, eta zuzenean ala zeharka kreditu-arriskuak izan ditzaketen pertsonak identifikatzea izango du helburu.
- Bezeroak ez ordainduz gero, diruari dagozkion betebeharrak betetzeari eta ez-betetzeari buruzko fitxategietara komunikatu ahal izango dira datuak, datuen babeserako araudian ezarritako moduan. Era berean, kaudimen ekonomikoa egiaztatzeko beharra izanez gero, Kutxabankek ondare-kaudimenerari eta kredituari dagozkion fitxategi komunak kontsultatu ahal izango ditu, Europako Esparru Ekonomikoaren barnean zein kanpoan kokatzen diren erakundeak. Kontsulta hauetan oinarrituta, Kutxabankek erabakiak hartu ahal izango ditu, horien artean, kontratazioa ukatzea.