

**Kutxabank S.A.-ko bezeroak eta ECO/734/2004 Aginduaren aplikazio-eremuari atxikitako Erakundeetako bezeroak babesteko araudia, zeintzuek Kutxabank S.A. finantza-taldeari dagozkion eta atxikita dauden.**

## I. Idazpurua

### Xedapen orokorrak

1. Artikulua: Helburua eta aplikazio-eremua
2. Artikulua: Onespena
3. Artikulua: Aldaketa

## II. Idazpurua

### Bezeroen Arreta Zerbitzua

#### I. Atalburua Baldintzak eta betebeharrak

4. Artikulua: Izendapena
5. Artikulua: Egokitasuna
6. Artikulua: Bateriaezintasunak eta mugaketak
7. Artikulua: Kargu-uztea
8. Artikulua: Funtzioak
9. Artikulua: Bazterketak
10. Artikulua: Lankidetzarako betebeharra
11. Artikulua: Informazio-betebeharra

## II. Atalburua

### Prozedurazko alderdiak

12. Artikulua: Kexak edo erreklamazioak aurkeztea
13. Artikulua: Aurkezpen-epea
14. Artikulua: Espedienteak ebazteko epea
15. Artikulua: Aurkezpen-dokumentuaren edukia
16. Artikulua: Izapiderako onartzea
17. Artikulua: Datu osagarrien eskaera
18. Artikulua: Ez onartzea
19. Artikulua: Izapidea
20. Artikulua: Akordioa edo konponbidea
21. Artikulua: Uko egitea
22. Artikulua: Jakinarazpena
23. Artikulua: Arautegia onartzea

## III. Idazpurua

### Beste alderdi batzuk

24. Artikulua: Urteko txostena

## Hitzaurrea

44/2002 Legeak, azaroaren 22koak, Finantza-sistemaren erreforma-neurrienak, eta 35/2003 Legeak, azaroaren 4koak, Inbertsio Kolektiboko Erakundeak, finantza-erakunde orokorretako erabiltzaileei dagozkienak, bezeroen arretarako sail edo zerbitzu bat ezartzeko derrigortasuna ezartzen diote sozietate kudeatzaileei, kreditu-erakundeei, aseguru-erakundeei eta inbertsio-zerbitzuen enpresei; baita Bezeroen defendatzaile baten irudia sortzeko aukera ere.

Eco/734/2004 Aginduari jarraikiz, martxoaren 11koa, bezeroen arreta-sailei eta -zerbitzuei, eta finantza-erakundeetako bezeroen defendatzaileari buruzkoa, erakunde edo talde bakoitzak Bezeroa Babesteko Araudi bat onartzeko derrigortasuna ezartzen da, zeinak bezeroen arreta-sailaren edo -zerbitzuaren jarduera arautuko duen eta, hala badagokio, baita bezeroen defendatzailearen eta bere harremanen jarduera ere.

Beraz, Arautegi hau Kutxabank S.A.-ko (aurrerantzean, Kutxabank) bezeroen harremanak eta bere Taldeari dagozkion erakundeekiko harremanak hobetzeko asmoarekin sortu da, ECO/734/2004 Aginduaren aplikazio-eremuaren baitan, euren konfiantza zaintzen saiatuz eta babes-maila egoki bat eskainiz, zeinak kexak eta erreklamazioak ahalik eta egokien konponduko dituen.

## **I. Idazpurua**

### **Xedapen orokorrak**

#### **1. Artikulua: Helburua eta aplikazio-eremua**

Bezeroak Babesteko Araudi honek Kutxabankeko eta Taldeari dagozkion beste erakundeetako Bezeroen Arreta Zerbitzuaren jardura arautzen du, ECO/734/2004 Aginduaren aplikazio-eremuaren baitan, zeintzuek Eranskin bidez identifikatzen diren. Aurrerantzean eta Araudi honen helburuetarako, "Kutxabank Taldea osatzen duten Erakundeak".

#### **2. Artikulua: Onespena**

Bezeroak Babesteko Araudia Kutxabankeko Administrazio Kontseiluak onartu du.

Aipatuari atxikitako erakundeek, ECO/734/2004 Aginduaren aplikazio-eremuari dagozkionek, euren Administrazio Organoen onarpena beharko dute.

Araudi hau eta, hala badagokio, egindako aldaketa guztiak, Espainiako Bankuaren egiaztapenaren eraginpean egongo dira, Kutxabank Taldeko erakunde nagusiko erakunde gainbegirale gisa.

#### **3. Artikulua: Aldaketa**

Araudi honen aldaketak, hau onartzeaz arduratu den organoaren baimenaren eraginpean egon beharko dira eta, halaber, Espainiako Bankuaren egiaztapenaren eraginpean, Kutxabank Taldeko erakunde nagusiko erakunde gainbegirale gisa.

## **II. Idazpurua**

### **Bezeroen Arreta Zerbitzua**

#### **I. Atalburua**

### **Baldintzak eta betebeharrak**

#### **4. Artikulua: Izendapena**

Bezeroen Arreta Zerbitzuaren pertsona titularra Kutxabankeko Administrazio Kontseiluaren onespenez izendatuko da. Aipatu izendapena Espainiako Bankuari eta dagokien agintari gainbegiraleei jakinaraziko zaie.

Izendapenaren iraupena lau (4) urtekoa izango da, hala ere, izendatuak kargurako berri ahaz izango dira, mugarik gabe, iraupen bereko aldirako.

#### **5. Artikulua: Egokitasuna**

Bezeroen Arreta Zerbitzuko pertsona titularrak merkataritza-zintzotasuna, ohore profesionala eta bere funtzioak burutu ahal izateko ezagutza eta esperientzia egokia izan beharko ditu.

#### **6. Artikulua: Bateriaezintasunak eta mugaketak**

1. Ezingo dute Bezeroen Arreta Zerbitzuko titularraren kargua gauzatu:

a) Birgaitu gabeko huts egindakoek eta parte-hartzaileek.

b) Penal edo administratiboki, kargu publikoak, administrazio-karguak edo erakundeetako zuzendaritza-karguak gauzatzeko ezgaituta edo zigortuta dauden pertsonak.

c) Aurrekari penalak dituzten pertsonak, besteak beste: faltsutze-delituak, Ogasun Publikoaren aurkakoak, kaudimengabezia zehagarria, dokumentuen zaintzako leialtasunik eza, sekretuak urratzea, kapital-zuritzea, ondasun publikoak bidegabe erabiltzea, sekretuak ezagutaraztea edo jabetzaren aurkako delituak.

d) Erantzukizunen artean Taldeko erakundeen funtzio operatiboak edo merkataritza-funtzioak dituzten pertsonak.

## **7. Artikulua: Kargu-uztea**

Bezeroen Arreta Zerbitzuko pertsona titularrak bere funtzioak gauzatzeari utziko dio, honako kasuetan: heriotza, bat-bateko ezgaitasuna, uko egitea, taldearen erakundeetik lan-harremana uztea, aurretiko erretiroa, erretiroa edo 6. artikuluko kasuren bat egin izatea; edo Kutxabankeko Administrazio Kontseiluaren erabaki arrazoitu baten ondorioz, baldin eta arrazoitutako kausa bat badago, burujabetasunari eusteko helburuz eta legezko edo estatutu-erabakiaren arabera bat etorritik.

Kutxabankeko Administrazio Kontseiluak, kargu-uztearen ondoren egingo den hurrengo Administrazio Batzordean, ordezkatzeko duen pertsona izendatzeko du, indarrean dagoen legezko edo estatutu-erabakiaren arabera bat etorritik.

Kargu-uzteak pertsona titular berri baten izendapena eragiten ez badu, bere funtzioak egiten jarraituko du, pertsona titular berria izendatu arte.

## **8. Artikulua: Funtzioak**

1. Espainiako edo atzerriko pertsona fisiko nahiz juridikoek, Kutxabank Taldea osatzen duten Erakundeetako erabiltzaileek, zuzenean edo ordezkari bidez aurkeztutako kexak eta erreklamazioak jaso eta konpontzea.

Arautegi honetan aurreikusitako ondorioetarako, kexak izango dira, Kutxabank Taldea osatzen duten Erakundeek eskainitako finantza-zerbitzuen funtzionamenduari buruzkoak, eta funtzionamenduan izandako atzerapenei, arretarik ezari edo bestelako jarduketari buruz aurkeztutako kexak.

Erreklamazioak izango dira, erabiltzaileek Kutxabank Taldea osatzen duten erakundeetako ekintzei edo omisioei buruz aurkeztutako gertakari zehatzak, bere interesa edo eskubidea lehengoratzeko asmoarekin; erreklamazioa egiten duen pertsonaren interes edo eskubideetarako kaltea eragiten duten gertakariak izango dira, hala nola, kontratua, gardentasun-araudia, bezeroaren babes araudia, jardunbide egokiak edo finantza-erabilerak ez betetzea.

2. Kutxabankeko zuzendaritzari gomendioak eta iradokizunak helaraztea, Kutxabank Taldea osatzen duten Erakundearen eta bere finantza-zerbitzuetako erabiltzaileen artean egon beharreko harreman ona eta elkarrekiko konfiantza indartzeko duten alderdi guztiei dagokienez.

## **9. Artikulua: Bazterketak**

Edonola ere, era honetako kexak edo erreklamazioak baztertu egingo dira:

1) Kutxabank Taldea osatzen duten Erakundeetako langileekin ezarritako lan-harremanei buruzkoak.

2) Kutxabank Taldea osatzen duten Erakundeek eskumeneko ahalmena diren gaiei buruzkoak, esaterako: eragiketak, kontratuak edo zerbitzuak pertsona jakin batekin hitzartzea ala ez hitzartzea; zerbitzuak eskaintzeko itunak, baldintzak eta ordutegiak, aipatu Erakundeek aldetik erabakiak hartzeko zabarkeria edo luzapena salbu.

3) Auzibidean edo bide arbitralean dauden edo ebatzi diren gaiei buruzkoak, edo 15.4 Artikuluan ezarritakoari jarraikiz, edozein erakunde publikoren eraginpean daudenak.

4) Kutxabank Taldea osatzen duten Erakundeek edozein eskubide erabiltzea galarazi, oztopatu edo luzatzera zuzendutakoak, bere finantza-zerbitzuetako erabiltzaileei dagokienez, baldin eta ildo honetan bezeroaren asmoa ziurtatzen bada.

5) Bezeroek edo zerbitzuetako erabiltzaileek egiten dituztenak, kexa edo erreklamazioaren gertakari eragilearen berri izan zutenetik zenbatzen hasita bi urteko epea igaro ondoren.

#### **10. Artikulua: Lankidetzarako betebeharra**

Kutxabankek Bezeroen Arreta Zerbitzuko funtzioak ahal bezain ondo burutzeko beharrezko neurriak hartuko ditu. Bereziki, taldearen erakundeetako sail eta zerbitzu guztiek Zerbitzu honek eskatutako informazio oro (funtzioak betetzeari buruzkoa) helarazteko derrigortasuna betetzen dutela zainduko du.

#### **11. Artikulua: Informazio-betebeharra**

Kutxabank Taldea osatzen duten Erakundeek Bezeroen Arreta Zerbitzuari eta horren funtzioei buruzko informazioa eman beharko die bere bezeroei, baliabide egokien bitartez, eta honen berri emango die: posta eta posta elektronikoen helbidea, arautegi honen edukia, erreklamazioak aurkezteko dituzten eskubideak eta horiek egiteko prozedura. Horretarako, publikoari irekitako bulego guztietan eta Kutxabank Taldea osatzen duten Erakundeek Web orrietan, finantza-zerbitzuetako erabiltzaileen esku jarri beharko da honako informazioa:

1) Bezeroen Arreta Zerbitzuaren izatea, posta eta posta elektronikoen helbidea adieraziz, erakundeak finantza-zerbitzuetako erabiltzaileek aurkeztutako kexak eta erreklamazioak artatzeko eta konpontzeko duen derrigortasuna azalduz, kasu bakoitzean, Araudi honetako 14. Artikuluan aurreikusitako epean, aipatu Zerbitzuan aurkezten denetik, taldearen erakundeetako edozein bulegotan edo helburu horretarako gaitutako posta elektronikoa.

2) Finantza-gainbegiraleen (Espainiako Bankua, Baloreen Merkatuko Batzorde Nazionala eta Aseguruen eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Orokorra) Erreklamazio Zerbitzuen izatea, posta eta posta elektronikoen helbidea adieraziz eta aurrez Bezeroen Arreta Zerbitzuaren erreklamaziorako bidea erabiltzeko beharra zehaztuz, zerbitzu horietan kexak aurkeztu ahal izateko.

3) Arautegi hau.

4) Finantza-zerbitzuetako bezeroen gardentasun- eta babes-araudiari buruzko aipamenak.

## **II. Atalburua**

### **Prozedurazko alderdiak**

#### **12. Artikulua: Kexak edo erreklamazioak aurkeztea**

Pertsona erabiltzaile guztiek izango dute Bezeroen Arreta Zerbitzuan kexak edo erreklamazioak aurkezteko eskubidea, Arautegi honetako adierazitako gaietara buruz eta bertan ezarritakoa arauak betez.

Kexak edo erreklamazioak aurkeztea eta hauen izapideak egitea doan izango da, beraz, Kutxabank Taldea osatzen duten Erakundeek ezingo dute kontzeptu horregatik inolako ordainketarik eskatu.

Kexak edo erreklamazioak zuzenean edo behar bezala ziurtatutako ordezkari bidez egin behar dira, paperean edo bitarteko informatiko, elektronikoa edo telematikoen bidez, baldin eta dokumentuak irakurtzea, inprimatzea eta kontserbatzea ahalbidetzen badute, 59/2003 Legean, abenduaren 19koan, sinadura elektronikoa buruzkoan, aurreikusitako eskakizunei jarraituz.

Bezeroen Arreta Zerbitzuan, Kutxabank Taldea osatzen duten Erakundeei dagozkien edozein bulegotan edo helburu horretarako gaitutako posta elektronikoa aurkeztu ahal izango dira.

#### **13. Artikulua: Aurkezpen-epea**

Kexak edo erreklamazioak aurkezteko epea bi urtekoa izango da, erabiltzaileak kexa edo erreklamazio hori sorrarazi duen gertaeraren berri izan zuenetik zenbatzen hasita.

Bezeroen Arreta Zerbitzuak ez ditu aurreko paragrafoan ezarritako epea kanpo aurkezten diren kexak edo erreklamazioak onartuko.

#### **14. Artikulua: Espedienteak ebazteko epea**

Bezeroen Arreta Zerbitzuak honako epeak izango ditu, Zerbitzuaren aurrean kexa edo erreklamazioa aurkezten denetik zenbatzen hasita, erabaki bat emateko, taldeko erakundeen edozein bulegotan eta helburu horretarako gaitutako posta elektronikoa:

- a) Ordainketa-zerbitzuetako erabiltzaileek aurkeztutako kexa edo erreklamazioetan, hamabost (15) egun baliouduneko epea egongo da, 19/2018 Legegintzako Errege Dekretuaren II. eta III. Idazpuruetatik, azaroaren 23koa, ordainketa-zerbitzuena eta finantza-arloko beste premiazko neurri batzuen, eratorritako eskubide eta betebeharrak dagokienez.

Salbuespenezko egoeretan, hamabost (15) egun baliouduneko epean erantzunik eman ezin bada, Bezeroen Arreta Zerbitzuaren asmoa ez den beste arrazoi batzuk direla eta, honek aldi baterako erantzun bat bidali beharko du, non kexa edo erreklamazioa erantzutean atzeratu izateko arrazoiak argi adieraziko diren, eta ordainketa-zerbitzuetako erabiltzaileak behin betiko erantzuna jasoko duen epea zehaztuko den. Edonola ere, behin betiko erantzuna jasotzeko epea ezingo da hilabete bat baino gehiago izan.

- b) Gainontzeko kexa edo erreklamazioetarako, zeinaren aplikazio-eremua aurreko a) atalean aipatutako 19/2018 Legegintzako Errege Dekretuan kokatzen ez den:
  - a. Hilabete bateko epean, kexa edo erreklamazioa kontsumitzaile batek jarri badu.



b. Bi hilabeteko epean, kexa edo erreklamazioa ez-kontsumitzaile batek jarri badu.

### **15. Artikulua: Aurkezpen-dokumentuaren edukia**

12. Artikuluan aipatutako bitarteko baten bidez aurkeztutako dokumentuekin ekingo zaio prozedurari, eta honakoa jasoko da:

1) Pertsona interesatuaren eta, hala badagokio, hau ordezkatzeko duen pertsonaren (behar bezala ziurtatua) izena, abizenak eta helbidea; pertsona fisikoentzat nortasun agiri nazionalaren zenbakia, bizileku-baimena edo pasaportearen eta, pertsona juridikoentzat, erregistro publikoari buruzko datuak.

2) Kexaren edo erreklamazioaren arrazoa, erabaki bat eskatzeko alderdiak argituz eta egokituz jotzen dituen dokumentuak eta bitartekoak gehituz.

3) Kexa edo erreklamazioaren xede-gertaera jazo den bulego, sail edo zerbitzua.

4) Pertsona erreklamatzailerak ez dakiela kexa edo erreklamazioaren materia prozedura administratibo, arbitral edo judicial baten bitartez bideratzen ari dela.

5) Lekua, data eta sinadura.

### **16. Artikulua: Izapiderako onartzea**

Kutxabank Taldea osatzen duten Erakundeek kexa edo erreklamazioa jasotzen dutenean, bulegoak edo zerbitzuak erabiltzailearen alde ebazten ez badu, berehala Bezeroen Arreta Zerbitzura igorriko da.

Edonola ere, erreklamatzeko duen pertsonari bere kexa edo erreklamazioa ezagutzeko instantzia eskudunaren berri eman beharko zaio, horri buruzko idatzia hartu izana adieraziz eta aurkezpen-eguna jasota utziz, ebazteko epea neurtzeko helburuz. Aipatu epea (Arautegi honetako 14. Artikuluan aurreikusitako jarraikiz) Zerbitzu honetan kexa edo erreklamazioa aurkezten denetik hasiko da zenbatzen, publikoari irekitako erakundeko edozein bulegotan eta helburu horretarako gaitutako posta elektronikoa.

Kexa edo erreklamazioa jaso ondoren, espedientea irekiko da.

### **17. Artikulua: Datu osagarrien eskaera**

Kexa edo erreklamazioa behar bezala ziurtatuta ez dagoela uste bada, pertsona erreklamatzaileraren identitateari dagokionez, edo kexa edo erreklamazioaren xede-gertakariak argi ezarri ezin badira, sinatu duen pertsonari igorritako dokumentazioa hamar egun naturaleko epean osatzeko eskatuko zaio, hala egingo ez balu, kexa edo erreklamazioa izapiderik gabe artxibatuko litzatekeela ohartaraziz.

Hala ere, bezeroak kexa edo erreklamazio berri bat jarri ahal izango du prozedura aske batean.

Pertsona erreklamatzailerak aurreko paragrafoak aipatzen dituen akatsak konpontzeko erabilitako epea, ez da barne hartuko Arautegi honetako 14. Artikuluan kasu bakoitzerako aurreikusitako epean.

### **18. Artikulua: Ez onartzea**

Kexak edo erreklamazioak izapiderako onartzea baztertu ahal izango da, honako kasu hauetan soilik:

- 1) Izapidea egiteko funtsezko datuak aipatzen ez direnean, zuzendu ezin direnak, kexa edo erreklamazioaren arrazoia zehazten ez diren kasuak barne.
- 2) Kexa edo erreklamazio gisa izapidetu nahi diren baliabideak edo ekintzak daudenean, eta hauek ezagutzea administrazio-organoen, organo arbitralen eta judizialen eskumena denean, ebazteko edo auzirako zain daudenak edo dagoeneko instantzia haietan ebatzi direnak.
- 3) Kexa edo erreklamazioaren xede-alderdiak zehazten dituzten gertakariak, arrazoiak eta eskaerak eragiketa zehatzei buruzkoak ez direnean, edo ECO/734/2004 Aginduaren, martxoaren 11koaren, 2. Artikuluko 2. Atalean ezarritako baldintzekin bat ez datozenean.
- 4) Kexa edo erreklamazioa aurrez ebatzitako beste baten berdina denean, erabiltzaile berak gertaera berberei buruz aurkeztua.
- 5) Arautegi honetako 13. Artikuluan ezarritako bi urteko epea igaro ondoren.
- 6) Kexa edo erreklamazioen ezagutza baztertuta dagoenean, Arautegi honetako 9. Artikuluarekin bat etorritik.
- 7) Kexa edo erreklamazioaren edukia iraingarria izango balitz.

Kexa edo erreklamazioa onartu ez izana erabaki arrazoitu baten bidez jakinaraziko zaio pertsona interesatuari, alegazioak egiteko hamar egun natural emango dizkio eta, hauek jaso ondoren eta ez onartzeko arrazoiak bere horretan jarraitzen badute, hartutako azken erabakia komunikatuko zaio.

### **19. Artikulua: Izapidea**

Bezeroen Arreta Zerbitzuak, espedienteen izapideak egin bitartean, bere erabakia hartzeko beharrezkotzat hartzen dituen datu, azalpen, txosten edo elementu guztiak bildu ahal izango ditu, bai pertsona erreklamatzailerarenak, bai erakundeko sail eta zerbitzu ezberdinenak; bi alderdiek, gehienez, hamar eguneko epean erantzun beharko dute, eskaera egiten denetik zenbatzen hasita.

### **20. Artikulua: Akordioa edo konponbidea**

Bezeroen Arreta Zerbitzuak pertsona erreklamatzaileraren asmoak guztiz edo neurri batean balioztatuko dituzten erabakiak hartu ahal izango ditu.

Akordio bat lortu ondoren, izapidea amaitutzat emango da eta kexa edo erreklamazioa artxibatu egingo da. Gauza bera gertatuko da, Kutxabank Taldea osatzen duten Erakundeek erabiltzailearen eskaera konpontzen badute.

Bezeroaren Arreta Zerbitzuak dagokion instantziari jakinarazi beharko dio akordioa edo konponbidea, egoki den bezala, eta agirien bidez justifikatu.

### **21. Artikulua: Uko egitea**

Pertsona interesatuek edozein unetan egin ahal izango die uko euren kexei edo erreklamazioei eta, horrek, prozedura berehala amaitzea eragingo du.

### **22. Artikulua: Erabakia eta jakinarazpena**

Ematen diren erabakiak arrazoituak izan beharko dira beti, kexa edo erreklamazio bakoitzean planteatutako eskaerari buruzko ondorio argiak izango dituzte eta honakoetan oinarrituko dira: kontratuko klausuletan, aplikatu beharreko bezeroen gardentasun- eta babes-arauetan, jardunbide eta finantza-erabilera egokietan, eta batez ere, zuzentasun-printzipioan.

Berariaz, pertsona erreklamatzailleak duen ahalmena aipatuko da, erabakiaren emaitzarekin ados egon ezean, Espainiako Bankuaren edo dagokion agintari eskudunaren Erreklamazio Zerbitzura jotzeko ahalmena, alegia.

Halaber, finantza-zerbitzuetako erabiltzaileak Espainiako Bankuko, Baloreen Merkatuko Batzorde Nazionaleko edota Aseguruaren eta Pentsio-funtsen Zuzendaritza Orokorreko Erreklamazio Zerbitzura jo ahal izango du, Arautegi honetako 14. Artikuluan kasu bakoitzerako aurreikusitako epean, kexa edo erreklamazioa aurkeztu denetik zenbatzen hasita, dagokion ebazpena jakinarazi ez zaiola frogatu ondoren.

Hala ere, kontsumitzaileek ezin dute eskumena duen Erreklamazio Zerbitzura jo, Bezeroen Arreta Zerbitzuan kexa edo erreklamazioa jarri zenetik urte bete baino gehiago igaro bada.

Erabakia hamar egun naturaleko epean jakinaraziko zaie alderdi interesatuei, aurkezpen-datatik zenbatzen hasita, idatziz edo bitarteko informatiko, elektronikoen edo telematikoen bidez, baldin eta dokumentuak irakurtzea, inprimatzea eta kontserbatzea ahalbidetzen badute, eta 59/2003 Legean, abenduaren 19koan, sinadura elektronikoki buruzkoan, aurreikusitako baldintzak betetzen badituzte.

Bezeroen Arreta Zerbitzuak emandako erabakia loteslea izango da Kutxabank Taldea osatzen duten Erakundeentzat, baina ez erreklamazioa egin duen pertsonarentzat, zeinak onartuz gero, ez dien uko egin beharrik izango bere interesak defendatzeko inolako eskubide edo instantziei.

### **23. Artikulua: Arautegia onartzea**

Kexa edo erreklamazio bat aurkezteak arautegi hau onartzen dela esan nahi du.

## **III. Idazpurua**

### **Beste alderdi batzuk**

#### **24. Artikulua: Urteko txostena**

1. Ekitaldi bakoitzeko lehen hiruhilekoaren barruan, aurreko ekitaldiko funtzioaren garapenari buruzko txosten argitzaile bat aurkeztuko zaio Administrazio Kontseiluari, ECO/734/2004 Aginduaren, martxoaren 11koaren, 17. Artikuluko baldintzetan:

- a) artatutako kexen eta erreklamazioen laburpen estatistikoa, honi buruzko informazioarekin: bere zenbakia, izapiderako onarpena eta ez onartzeko arrazoiak, kexa eta erreklamazioetarako arrazoiak eta azaldutako gaiak eta eragina izan duten kopuruak eta zenbatekoak,
- b) emandako erabakien laburpena, erreklamazioa egin duenaren aldeko ala aurkako izaera duen adieraziz,
- c) erabaketan barne hartutako irizpide orokorrak,
- d) bere esperientziatik eratorritako gomendioak edo iradokizunak, jarduketa informatzen duten helburuak hobeto lortzeko ikuspegi batekin.

2. Gutxienez, txostenaren laburpen bat erakundearen urteko memorian txertatuko da.

ECO/734/2004 Aginduaren, martxoaren 11koaren, 8.4 a) Artikuluan aurreikusten denarekin bat etorritik, Bezeroak Babesteko Araudi hau Espainiako Bankuaren egiaztapenaren eraginpean egon da.



ERANSKINA

**KUTXABANK TALDEA OSATZEN DUTEN SOZIETATEAK, ECO/734/2004 AGINDUAREN APLIKAZIO-  
EREMUAREN ERAGINPEAN ETA KUTXABANKEKO BEZEROEN ARRETA ZERBITZUARI ATXIKITA  
DAUDENAK**

- 1) CajaSur Banco, S.A.U.
- 2) Baskepensiones, E.P.S.V.
- 3) Kutxabank Gestión, Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva, S.A.U.
- 4) Kutxabank Empleo, E.P.S.V.