

**Kutxabank SAren Bezeroen Defentsarako Araudia, eta bere finantza taldeko kide diren eta ECO/734/2004 Aginduaren aplikazio-eremuaren mendeko izanik honi atxikita dauden entitateena.**

## I. titulua

### Xedapen orokorrak

1. artikulua. Xedea eta aplikazio-eremua
2. artikulua. Onartzea
3. artikulua. Aldatzea

## II. titulua

### Bezeroen Arreta Zerbitzua

#### I. kapitulua

##### Eskakizunak eta betebeharrak

4. artikulua. Izendatzea
5. artikulua. Egokitasuna
6. artikulua. Bateriaezintasunak eta mugak
7. artikulua. Kargua uztea
8. artikulua. Funtzioak
9. artikulua. Baztertuak
10. artikulua. Lankidetzeta-betebeharra
11. artikulua. Informazio-betebeharra

## II. kapitulua

### Prozedura

- 12. artikulua. Kexak edo erreklamazioak aurkeztea
- 13. artikulua. Aurkezteko epea
- 14. artikulua. Espedienteak ebazteko epea
- 15. artikulua. Aurkezpen-dokumentuaren edukia
- 16. artikulua. Tramitatzeko onartzea
- 17. artikulua. Datu osagarriak eskatzea
- 18. artikulua. Ez onartzea
- 19. artikulua. Tramitazioa
- 20. artikulua. Akordioa edo amore ematea
- 21. artikulua. Atzera egitea
- 22. artikulua. Jakinaraztea
- 23. artikulua. Araudia onartzea

## III. titulua

### Beste alderdi batzuk

- 24. artikulua. Urteko txostena

## Hitzaurrea

Finantza-entitateen bezeroei dagokienez, oro har, bezeroen arretarako sail edo zerbitzua eratzeko betebeharra dute kudeaketa-sozietateek, kreditu-erakundeek, entitate aseguratzaileek eta inbertsio zerbitzuetako enpresek, Finantza Sistemaren Erreforma Neurriei buruzko 44/2002 Legeak, azaroaren 22koak, eta Inbertsio Kolektiboko Erakundeei buruzko 35/2003 Legeak, azaroaren 4koak, ezarritakoaren arabera. Era berean, bezeroen defendatzailearen figura sortzeko aukera ere badute.

Finantza-entitate edo talde bakoitzak bezeroen defentsarako araudi bat onartzeko betebeharra du, haren bidez arautzeko bai bezeroen arretarako sail edo zerbitzuaren jarduera eta bai bezeroen defendatzailearen jarduera, halakorik balego, baita bi aldeen arteko harremanak ere, finantza-entitateen bezeroen arretarako sail eta zerbitzuei eta bezeroen defendatzaileari buruzko ECO/734/2004 Aginduak, martxoaren 11koak, dioenari jarraituz.

Horrenbestez, honako araudia asmo jakin batekin sortu da, hau da, hobetzea bezeroek Kutxabank SA entitatearekin (aurrerantzean, Kutxabank) daukaten harremana, baita taldeko kide izanik ECO/734/2004 Aginduaren aplikazio-eremuaren mendeko diren eta araudi honetara atxikita dauden erakundeekin daukatena ere, bezeroen konfiantza zaintzen ahaleginduz eta kexa eta erreklamazio orori ahalik eta konponbide onena emateko babes-maila egokia eskainiz.

## **I. titulua**

### **Xedapen orokorrak**

#### **1. artikulua. Xedea eta aplikazio-eremua**

Araudi honek Kutxabanken Bezeroen Arreta Zerbitzuaren jarduera arautzen du, baita Kutxabanken taldeko kide izan eta ECO/734/2004 aginduaren aplikazio-eremuaren mendeko diren eta araudi honetara atxikiak diren entitateenak. Zehazki, horiek zeintzuk diren eranskinean azaltzen da, eta aurrerantzean, araudi honen ondorioetarako, "Kutxabank Taldea osatzen duten entitateak" izango dira.

#### **2. artikulua. Onartzea**

Bezeroen Defentsarako Araudia Kutxabanken administrazio-organoak onartu du.

ECO/734/2004 aginduaren aplikazio-eremuaren mendeko diren eta honi atxikiak diren gainerako entitateek ere beren administrazio-organoetan hartutako erabakiaren bidez onartu beharko dute.

Honako araudia eta geroko aldaketak, halakorik balego, Espainiako Bankuak egiaztatuko du, Kutxabank Taldeko entitate nagusiaren organo ikuskatzailea den aldetik.

#### **3. artikulua. Aldatzea**

Honako araudia onartzeaz arduratzen den organoaren baimena izan beharko du araudi-aldaketa orok, eta, era berean, Espainiako Bankuak egiaztatu beharko du, Kutxabank Taldeko entitate nagusiaren organo ikuskatzailea den aldetik.

## **II. titulua**

### **Bezeroen Arreta Zerbitzua**

#### **I. kapitulua**

##### **Eskakizunak eta betebeharrak**

#### **4. artikulua. Izendatzea**

Bezeroen Arreta Zerbitzuko titularra Kutxabankeko Administrazio Kontseiluak hartutako erabakiaren bidez izendatuko da. Izendapena Espainiako Bankuari jakinaraziko zaio, baita dagokion ikuskaritza-agintaritzari ere, beharrezkoa balitz.

Izendapenaren iraunaldia lau (4) urtekoa izango da, baina izendatua karguan berritzeko aukera izango da, iraupen bereko aldietarako, beste mugarik gabe.

#### **5. artikulua. Egokitasuna**

Bezeroen Arreta Zerbitzuko titularra arlo komertzial eta profesionalean ohoragarritasunez jabetua izan behar da, baita bere eginkizunak betetzeko behar besteko ezagupen eta esperientziarekin ere.

#### **6. artikulua. Bateriaezintasunak eta mugak**

1. Bezeroen Arreta Zerbitzuko titular kargua betetzea ezinezkoa izango dute honakoek:

a) Errehabilitatu gabeko kobraezin eta konkurtsopekoek

b) Bide penal zein administratibotik kargu publikoak edo entitateen administrazio nahiz zuzendaritzako karguak betetzeko ezgaitasuna edo gaitasunaren etena ezarria duten pertsonak.

c) Aurrekari penalak dituzten pertsonak, hainbat delitu direla medio, hala nola: datuak faltsutzea, Ogasun Publikoaren aurka egitea, kaudimengabezia zigorgarria, dokumentuen zaintzan desleialtasuna, sekretua urratzea, kapitalak zuritzea, diru publikoa bidegabe erabiltzea, sekretua agerraraztea nahiz propietatearen aurka egitea.

d) Beren ardurapean taldeko entitateetan eginkizun operatibo nahiz komertzialak dituzten pertsonak.

## **7. artikulua. Kargua uztea**

Bezeroen Arreta Zerbitzuko titularrak bere eginkizunak betetzeari utziko dio, heriotzagatik ez ezik, gerora agertutako ezintasunagatik, uko egiteagatik, taldeko entitateekin duen lan-harremana bukatzeagatik, aurre-erretiro zein erretiroagatik, 6. artikuluan aipatutako kasuren batean egoteagatik edota, erabaki arrazoitu baten bidez, Kutxabankeko Administrazio Kontseiluak hala adostuta, betiere arrazoi egiaztatuak badaude tartean, bere independentzia zaintzeko helburuarekin, indarrean den lege- edo estatutu-araudiari jarraituz.

Kutxabankeko Administrazio Kontseiluak haren ordezkari pertsona izendatuko du kargu-uztearen ondoren egingo duen lehen bilkuran, indarrean den lege- edo estatutu-araudiari jarraituz.

Kargu-uzteak ez badakar berarekin titular berriaren izendapena, titular berria izendatu bitartean bere funtzioak betetzen jarraitu beharko du.

## **8. artikulua. Funtzioak**

1. Kutxabank taldea osatzen duten entitateen erabiltzaileek, izan pertsona fisikoak nahiz juridikoak, izan espainiarrak nahiz atzerritarrak, zuzenean edo ordezkari baten bidez aurkeztu dituzten kexa eta erreklamazioak artatzea eta ebatzea.

Araudi honetan aurreikusitako ondorioetarako, kexa-izaera izango dute Kutxabank Taldea osatzen duten entitateek ematen duten finantza-zerbitzuen funtzionamenduari zerikusia dutenak, eta funtzionamendu horretan antzemandako atzerapenak, arreta gabeziak edo beste nolanhiko jarduketak direla-eta aurkeztuak.

Erreklamazio-izaera izango dute erabiltzaileek, bere interes edo eskubidea itzuli edo lehengoratzeko asmoz, Kutxabank Taldea osatzen duten entitateek egindako ekintzekin edo egin gabekoekin zerikusia duten egitate zehatzak agerian jarriz aurkezten dituztenak, egitate horiek erreklamaziogilearen interes- eta eskubide-galera dakartela iritzita, ez direlako bete kontratuak, gardentasun eta bezeroen babeserako araudiak edota finantza-jardunbide eta -erabilera egokien arauak.

2. Kutxabanken zuzendaritzari helaraztea Kutxabank Taldea osatzen duten entitateen eta beraien finantza-zerbitzuen erabiltzaileen artean izan beharreko harreman ona eta elkarrenganako konfiantza indartzeko bere iritziz baliagarriak izan daitezkeen gai guztiei buruzko gomendio eta iradokizunak.

## **9. artikulua. Baztertuak**

Baztertzekoak izango dira, oro har, gisa honetako kexa edo erreklamazioak:

1) Kutxabank Taldea osatzen duten entitateek beren plantillarekin dituzten lan-harremanei buruzkoak.

2) Kutxabank Taldea osatzen duten entitateen hautu-ahalmenari dagozkion gaiekin zerikusia dutenak, hala nola: pertsona jakin batekin eragiketak, kontratuak nahiz zerbitzuak ituntzea edo ez, eta gisa berean, zerbitzuen prestaziorako itun, baldintza eta ordutegiak erabakitzea, betiere aipatutako entitateen erabakian arduragabekeriarik edo luzamendurik izan ez bada.

3) Auzibidean nahiz arbitraje-bidean tramitatzen ari diren edo jada ebatziak izan diren gaiekin zerikusia dutenak, edo organo publiko ororen mendeko diren gaiei dagozkienak, 15.4 artikuluan xedatutakoari jarraituz.

4) Kutxabank Taldea osatzen duten entitateek beren finantza-zerbitzuen erabiltzaileen aurrean dituzten eskubideak baliatzea eragotzi, oztopatu edo atzeratzeko xedez egindakoak, betiere egiaztatzen bada bezeroak horretarako helburu argia duela.

5) Bezeroek edo zerbitzuen erabiltzaileek kexa edo erreklamazioa eragin duten gertaeren berri izan zuten egunetik bi urteko epea gainditu ondoren aurkeztutakoak.

### **10. artikulua. Lankidetzaren betebeharra**

Kutxabanke Bezeroen Arreta Zerbitzuak bere funtzioak hobeto betetzeko beharrezkoak diren neurriak hartuko ditu. Bereziki zainduko du taldeko entitateetako sail eta zerbitzu guztiek betetzen dutela arreta-zerbitzuak bere funtzioak gauzatzeko eskatzen dien informazio oro helarazteko betebeharra.

### **11. artikulua. Informazio-betebeharra**

Kutxabank Taldea osatzen duten entitateek beren bezeroen eskura jarri behar dute, bitarteko egokiak erabilia, Bezeroen Arreta Zerbitzuaren eta bere funtzioei buruzko informazioa, posta-helbidea eta helbide elektronikoa zein diren adieraziz, araudi honen edukiaren berri emanez eta erreklamazioak egiteko baliagarri dituzten eskubideak eta eskaera aurkezteko prozedurak ere azalduz. Helburu horrekin, Kutxabank Taldea osatzen duten entitateek publikoari zabalduko bulegoetan eta webguneetan, finantza-zerbitzuen erabiltzaileen esku jarri beharko da honako informazioa:

1) Bezeroen arretarako zerbitzu bat badagoela, honen posta-helbidea eta helbide elektronikoa zein diren aipatuta. Berariaz adierazi behar da entitateak bere gain hartzen duela bere finantza-zerbitzuen erabiltzaileek aurkeztutako kexa eta erreklamazioak artatzeko eta ebatzeko betebeharra, hain zuzen, Bezeroen Arreta Zerbitzuan, taldeko entitateek publikoari zabalduko bulegoetan nahiz horretarako egokitutako posta elektronikoen bidez aurkeztu diren egunetik zenbatzen hasita bi hilabeteko epean.

2) Finantza-ikuskatzaileen erreklamazio-zerbitzuak ere badaudela (Espainiako Bankua, Balioen Merkatuko Espainiako Batzorde Nazionala eta Aseguru eta Pentsio Funtzen Zuzendaritza Nagusia), horien posta-helbideak eta helbide elektronikoen aipatuta, baina zerbitzu horiei eskaera egin ahal izateko aurretik Bezeroen Arreta Zerbitzuari dagokion erreklamazio bidea agortzea beharrezkoa dela azalduz.

3) Honako araudia.

4) Finantza-zerbitzuen gardentasunari eta bezeroen babeserako araudien aipamena.

## **II. kapitulua**

### **Prozedura**

#### **12. artikulua. Kexa edo erreklamazioak aurkeztea**

Erabiltzaile guztiek eskubidea dute Bezeroen Arreta Zerbitzuan araudi honetan ezarritako gaiiei buruzko kexak nahiz erreklamazioak aurkezteko, bertan ezarritako arauak jarraituz.

Kexa edo erreklamazioak aurkeztea eta tramitatzea doakoa izango da, eta Kutxabank taldea osatzen duten entitateek ezin dute inolako ordainketarik eskatu kontzeptu horri dagokionez.

Kexa edo erreklamazioa aurkeztu nahi duenak bere izenean jardun dezake edo behar bezala egiaztatutako ordezkari baten bidez, eta papera nahiz euskarri informatiko edo telematikoak erabilia, betiere dokumentu horiek irakurtzea, inprimatzea eta gordetzeko aukera ahalbidetzen badute, sinadura elektronikoari buruzko 59/2003 Legeak, abenduaren 19koak, aurreikusitako eskakizunei jarraituz.

Bezeroen Arreta Zerbitzuan aurkeztu ahalko dira, Kutxabank Taldea osatzen duten entitateek publikoari zabalduetako edozein bulegotan edota horretarako berariaz egokitutako helbide elektronikoan.

#### **13. artikulua. Aurkezteko epea**

Kexa edo erreklamazioak aurkezteko epea bi urtekoa da, erabiltzaileak kexa edo erreklamazioa eragin duten gertaeren berri izan duen egunetik zenbatzen hasita.

Bezeroen Arreta Zerbitzuak ez ditu onartuko aurreko paragrafoan ezarritako epeetik kanpo aurkeztu diren kexa edo erreklamazioak.

#### **14. artikulua. Espedienteak ebazteko epea**

Bezeroen Arreta Zerbitzuak bi hilabeteko epea izango du kexa edo erreklamazioari buruzko ebazpena emateko, arreta-zerbitzuan bertan, taldeko entitateek publikoari zabalduetako edozein bulegotan edota horretarako berariaz egokitutako helbide elektronikoan aurkeztu den egunetik zenbatzen hasita.

#### **15. artikulua. Aurkezpen-dokumentuaren edukia**

Dokumentuak 12. artikuluan aipatutako edozein bide erabilia aurkezten diren unean, hasiera emango zaio prozedurari. Dokumentuotan, honakoa azaldu behar da:

- 1) Interesdunaren izen-abizenak eta helbidea, edo hura ordezkatzeko duen pertsonarenak, halakorik balego, behar bezala egiaztatuta. Pertsona fisikoek Espainiako nortasun agiriaren, egoitza baimenaren edo pasaportearen zenbakia adierazi behar dute, eta pertsona juridikoek, erregistro publikoari dagozkion datuak.
- 2) Kexa edo erreklamazioaren zioa, argi adierazita zehazki zer gairen gaineko ebazpena eskatzen den eta egokitzat jotzako agiriak eta proba bitartekoak aurkeztuta.
- 3) Kexa edo erreklamazioaren xede diren gertaerak zein bulegotan, sail edo zerbitzutan gertatu diren.



4) Kexa edo erreklamazioaren xede den afera administrazio, arbitraje edo auzibideko prozeduraren batean bideratua izaten ari den berririk ez duela adierazi behar du erreklamaziogileak.

5) Lekua, eguna eta sinadura.

#### **16. artikulua. Tramitatzeko onartzea**

Behin Kutxabank Taldea osatzen duten entitateek kexa edo erreklamazioa jasotakoan, berehala bideratuko dute Bezeroen Arreta Zerbitzura, betiere kexa edo erreklamazioaren xede izan den bulegoak edo zerbitzuak berak ordurako erabiltzailearen alde ebatzi ez badu.

Erreklamaziogileari kasu guztietan jakinarazi behar zaio zein instantziak duen bere kexa edo erreklamazioaz arduratzeko eskumena, eta idatziz emango zaio jaso izanaren ziurtagiria, bertan adieraziz zein egunetakoa den, dagokion ebazpena emateko epea zenbatzeko izan ditzakeen ondorioetarako; izan ere, zerbitzu honetan, taldeko entitateek publikoari zabalduetako edozein bulegotan nahiz horretarako berariaz egokitutako helbide elektronikoan aurkeztu den egunetik aurrera zenbatu behar da epe hori (bi hilabete).

Behin kexa edo erreklamazioa jasotakoan, espedientea zabalduko da.

#### **17. artikulua. Datu osagarriak eskatzea**

Kexa edo erreklamazio batean erreklamaziogilearen nortasuna ez dela behar bezala egiaztatu uste izanez gero, edo kexa edo erreklamazioaren xede diren gertaerak ezin badira argi finkatu, sinatzaileari eskatuko zaio dokumentazioa osa dezala hamar egun naturaleko epean, eta halakorik egin ezean kexa edo erreklamazioa beste tramiterik egin beharrik gabe artxibatu egingo dela ohartaraziko zaio.

Hala eta guztiz ere, bezeroak aukera izango luke beste kexa edo erreklamazio bat jartzeko, beste prozedura baten bidez.

Erreklamaziogileak aurreko paragrafoan aipatutako akatsak konpontzeko erabilitako epea ez da sartuko araudi honen 14. artikuluan aurreikusitako bi hilabeteko epearen zenbaketan.

#### **18. artikulua. Ez onartzea**

Kexa edo erreklamazioen tramitazioa onartzeari uko egin ahal izango zaio, soil-soilik jarraian adierazitako kasuetan:

1) Tramitazioari begira funtsezkoak diren datuak azaltzen ez badira, eta hori konpontzerik ez badago. Hemen sartzen dira kexa edo erreklamazioaren zioa zehazturik ez duten kasuak.

2) Kexa edo erreklamazio gisa tramitatu nahi badira berez administrazio- eta arbitraje-organoei nahiz organoei judizialei dagozkien eskumeneko aztergaiak diren eta ebazteko edo epaitzeko zain dauden edo jada instantzia horietan ebatziak izan diren errekurtso edo egitateak.

3) Kexa edo erreklamazioaren xede diren gertaerak, arrazoiak eta afera horiek zehazten dituen eskaera ez badaude eragiketa zehatzekin lotuta, edo ez badira betetzen martxoaren 11ko ECO/734/2004 Aginduko 2. artikuluko 2. idatz-zatian ezarritako eskakizunak.

4) Kexa edo erreklamazio batean errepikatu egiten badira lehendik ebatzitakoak, erabiltzaile berberak gertaera berebereri buruz aurkeztu ondoren.

5) Honako araudiko 13. artikuluan aurreikusitako bi urteko epea igaro bada.

6) Araudi honetako 9. artikuluari jarraituz, bere eskumeneko aztergaien arteko bat ez bada.

Onartu ez izana interesdunari jakinaraziko zaio erabaki arrazoitu baten bidez, eta hamar egun naturaleko epea emango zaio alegazioak aurkezteko. Horiek jaso ondoren, ez onartzeko arrazoiek bere horretan jarraitzen badute, behin betiko erabakia zen den jakinaraziko zaio.

### **19 artikulua. Tramitazioa**

Bezeroen Arreta Zerbitzuak, espedientea tramitatzen ari den bitartean, aukera izango du bai erreklamaziogilearengatik eta bai erasandako entitateko sail eta zerbitzuetatik biltzeko bere erabakia hartzeko beharrezkotzat jotako datu, azalpen, txosten nahiz proba-elementu oro, eta eskaera egin duen unetik zenbatzen hasita gehienez hamar eguneko epean erantzun beharko diote bai alde batak zein besteak.

### **20. artikulua. Akordioa edo amore ematea**

Erreklamaziogilearen asmoak erabat edo hein batean ontzat emango dituen erabakia har dezake Bezeroen Arreta Zerbitzuak.

Akordioen bat lortuz gero, bi aldeentzat loteslea izango da, tramitazioa amaitutzat joko da, eta, horrenbestez, kexa edo erreklamazioa artxibatu egingo da. Beste horrenbeste gertatuko da uneren batean Kutxabank Taldea osatzen duten entitateek erabiltzailearen eskaeraren aurrean amore ematen badute.

Bezeroen Arreta Zerbitzuak akordioaren edo amore ematearen berri eman beharko dio eskumendun instantziari, dagokionean dagokionari, eta dokumentu bidez egiaztatu.

### **21. artikulua. Atzera egitea**

Interesdunek edozein unetan atzera bota ditzakete beren kexa edo erreklamazioak, eta horrekin, prozedura berehala amaituko da.

### **22. artikulua. Erabakia eta jakinarazpena**

Hartutako erabakiak arrazoituak izan behar dira beti, eta kexa edo erreklamazio bakoitzean planteatu den eskaerari buruzko ondorio garbiak bilduko dituzte, horretarako oinarritzat hartuta kontratuen klausulak, aplikatzekoak diren gardentasun eta bezeroen arretarako arauak, baita finantza-arloko jardunbide eta erabilera egokiak, eta bereziki, ekitate-printzipioa.

Erabaketan berariaz adieraziko da erreklamaziogileak ahalmena duela, erabakiaren emaitzarekin ados ez badago, Espainiako Bankuko Erreklamazio Zerbitzura edo, hala badagokio, eskumendun agintaritzara jotzeko.

Era berean, finantza-zerbitzuen erabiltzaileak, kexa edo erreklamazioa aurkeztu eta bi hilabetera dagokion ebazpenaren jakinarazpenik ez duela izan egiaztatu ondoren, aukera izango du Espainiako Bankuko Erreklamazio Zerbitzura, Balioen Merkatuko Espainiako Batzorde Nazionalera eta/edo Aseguru eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Nagusira jotzeko.

Erabakia hartu eta hamar egun naturaleko epean interesdunari jakinaraziko zaio, idatziz edo euskarri informatiko, elektronikoa edo telematikoa erabilia, betiere horiek ahalbidetzen badute dokumentuak irakurtzeko, inprimatzeko eta gordetzeko aukera eta sinadura elektronikoari buruzko 59/2003 Legean, abenduaren 19koan, aurreikusitako eskakizunak betetzen badira.

### **23. artikulua. Araudia onartzea**

Kexa edo erreklamazio bat aurkezteak berez dakar honako araudiaren onarpena.

### **III. titulua**

#### **Beste alderdi batzuk**

#### **24. artikulua. Urteko txostena**

1. Ekitaldi bakoitzean, lehen hiru hilabeteetan, Administrazio Kontseiluan edo Batzorde Eragilean aurkeztuko da aurreko ekitaldian funtzio honek izan duen bilakaera azaltzen duen txostena, martxoaren 11ko ECO/734/2004 Aginduko 17. artikuluan ezarritako modu berean:

a) artatuak izan diren kexa eta erreklamazioen laburpen estatistikoa, kopuruei buruzko informazioa emanez, baita izapidetzeko onartutakoei eta ez onartzeko arrazoiei buruzkoa ere, kexa eta erreklamazioetan planteatutako zio eta auziei buruzkoa nahiz erasandako balio eta zenbatakoei buruzkoa,

b) hartutako erabakien laburpena, zehaztuz erreklamaziogilearen aldekoak edo kontrakoak izan diren,

c) erabakietan aintzat hartutako irizpide orokorrak,

d) esperientzia horretatik eratorritako gomendio nahiz iradokizunak, zerbitzuaren jardunari dagozkion helburuen lorpena hobetze aldera.

2. Urteko txostenaren sartuko da behinik behin txostenaren laburpen bat.

Martxoaren 11ko ECO/734/2004 Aginduko 8.4.a) artikuluan adierazitakoari jarraituz, Bezeroen Defentsarako Araudi hau Espainiako Bankuak egiaztatu du.



ERANSKINA

**KUTXABANK TALDEA OSATZEN DUTEN SOZIETATEAK, ECO/734/2004 AGINDUAREN APLIKAZIO EREMUAREN MENDEKOAK ETA KUTXABANK-EN BEZEROEN ARRETA ZERBITZURA ATXIKIAK**

- 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.