

## BEZEROENTZAKO OHAR INTERESGARRIAK

### INTERES-TASEI ETA KOMISIOEI BURUZKO INFORMAZIO PUBLIKOA

Bezeroen eskura dago, kontsultatzeko, bezeroei gehien ematen zaizkien banku-zerbitzuei aplikatu ohi zaizkien interes-tasak eta komisioak jasotzen dituen liburuxka bat. (5/2012 Zirkularraren 1. eranskina). [www.kutxabank.es](http://www.kutxabank.es) web-orriko atal honetan kontsultatu dezakezu liburuxka hori: Bezeroen informazioa, Tarifak eta Kanbio-tasak.

### GORDAILU-KONTUKO ISILEKO ZORPEKOEI ETA KREDITU-KONTUKO ISILEKO GAINDITZEEI BURUZKO INFORMAZIOA

Bezeroen eskura dago ageriko kontuetako isileko zorpekoiei eta kreditu-kontuetako isileko gainditzei aplikatzen zaizkien interes-tasei, komisioei eta errekarquei buruzko informazioa (5/2012 zirkularraren 2. eranskina).

[www.kutxabank.es](http://www.kutxabank.es) web-orriko atal honetan kontsultatu dezakezu informazio hori: Bezeroen informazioa, Tarifak eta Kanbio-tasak.

### BILLETEEN ETA DIBISEN KANBIO-TASEI BURUZKO INFORMAZIOA

Bezeroen eskura dago euroen kontrako dibisen edo euroen kontrako atzerriko billeteen salerosketen eskurako eragiketarako gutxieneko erosketa-tasei eta gehieneko salmenta-tasei buruz 5/2012 Zirkularreko *Laugarren Arauak* eskatzen duen informazioa.

Gainera, informazio horretan azaltzen da zer komisio eta gastu aplikatzen zaizkien goiko atalean aipatutako eragiketeei.

[www.kutxabank.es](http://www.kutxabank.es) web-orriko atal honetan kontsultatu dezakezu informazio hori: Bezeroen informazioa, Tarifak eta Kanbio-tasak.

### HIPOTEKA-MAILEGUEI BURUZKO INFORMAZIO-LIBURUXKAK

5/2019 Legearen arabera higitzein mailegua eskatzen duten bezeroek dokumentu orientagarri bat jasoko dute doan; dokumentuan, zerbitzuaren baldintza guztiak zehaztuko dira, 2899/2011 Aginduaren I. Eranskinean ezarritakoaren arabera. (FIPRE - Kontratatu aurreko informazioaren fitxa).

Gainera, kreditu eskariari erantzuteko beharrezko informazio pertsonalizatua jasoko dute, doan, Kutxabankek bezeroaren finantzaketa premiak, egoera finantzarioa eta lehentasunak ezagutu ondoren. (5/2019 Legearen I. Eranskina). (FEIN - Informazio normalizatuaren Europako fitxa).

Bezeroen eskura dago Hipoteka Mailegua Lortzeko Gida. Espainiako Bankuak egin du, hipoteka-maileguko banku-zerbitzuak eskatzen dituztenek finantza-erabakiak hartzeko informazio egokia eduki dezaten.

**Kutxabank** ohiko etxebizitzaren gaineko hipoteka-bermea duten zorren berregituraketa bideragarritarako Jardunbide Egokien Kodeari atxikita dago. Kode hori baliabiderik gabeko hipoteka-zordunak babesteko premiazko neurriei buruzko 2012ko martxoaren 9ko 6/2012 Errege Dekretuan jasota dago. Bezeroen eskura dago kodearen testua eta haren edukiari, prozedurari eta kodea aplikatzea eskatzeko behar den dokumentazioari buruzko informazioa.

**KONTSUMO-MAILEGUEI BURUZKO INFORMAZIO-LIBURUXKAK**

**Kutxabankek** doan emango die bezeroei kreditu-kontratu bat sinatzeari buruz erabaki informatu bat hartzeko behar den informazioa, kontsumorako kredituari buruzko Europako Informazio Normalizatura egokitua.

Gainera, bezeroak hala eskatzen badu, baldintza horiekiko eskaintza lotesle bat emango dio Kutxabankek, zeina 14 egun naturaleko epean mantendu behar baitu ematen dion egunetik kontatzen hasita.

**ORDAINTZEKO ZERBITZUAK EMATEAN IZATEN DIREN GASTU GEHIGARRIEI EDO MURRIZKETEI BURUZKO INFORMAZIOA**

Gastu gehigarria edo murrizketa eragiten dituzten ordainketa-tresnei buruzko informazioa eta gastu gehigarriaren edo murrizketaren zenbateko zenbatetsia eskuratzeko, jo [www.kutxabank.es](http://www.kutxabank.es) webguneko 'Tarifak eta kanbio-tasak, Zerbitzuen Baldintzak eta Komisioak (81-87 epigrafeak)' atalera (EHA/1608/2010 Aginduko 4.4 art.) edo **Kutxabanken** edozein establezimendutara.

**INBERTSIO-ZERBITZUEN TARIFA-LIBURUXKA (BEZEROAK)**

Bezeroaren eskura daude bezeroekin egiten diren Balore Merkatuen Legearen testuategina onartzen duen 2015eko urriaren 23ko 4/2015 Errege Lege Dekretuaren alorreko eragiketen eta jardueren tarifak. [www.kutxabank.es](http://www.kutxabank.es) web-orriko atal honetan ere eskuragarri dago informazio hori: Bezeroen informazioa, Tarifak eta Kanbio-tasak.

**ERAKUNDE PARTE-HARTZAILE BATEN BEZEROEN BALIOEN BABESA**

Kutxabankek, 909/2014 Erregelamenduaren (EB) 38. artikulurekin bat, BEZEROARI hau jakinarazten dio: urriaren 23ko 4/2015 Errege Dekretuaren, Balore Merkatuen Legearen testuategina onartzen duenaren, bidez araututako maila bikoitzeko erregistro-sistemaren barruan, BEZEROAK bereizketa hauek izateko aukera izango du:

Erregistro Nagusian kontu mota	38. betekizuna CSDR	Beseroarentzako kostua	Legezko inplikazioak	Erakunde parte-hartzailearen konkurtso-egoera	Araudi-erreferentziak
Hirugarrenen Kontu Orokorra	Kontu globaletan bereizketa – Kutxabanken Kontua xehetasun-erregistroetan dagokion xehakapena eskatzen du	0,00 €	Erakunde parte-hartzailearen kargura xehetasun-erregistroetan izena ematek eratorritako titulartasuna aitortzen da	Titularraren araberako lekualdaketa eskubidea. Defizita badago: Hirugarrenen Kontu Orokorretan prorrata banatzea	Balore Merkatuen Legearen 9., 15. eta 102. artikulua 878/2015 Errege Dekretuaren 32. artikulua
Hirugarrenen Banakako Kontua	Banakako kontuan bereizketa	150,00 € gehi indarreko BEZ	Titulartasuna aitortzen da	Titularraren araberako lekualdaketa eskubidea.	Balore Merkatuen Legearen 9., 15. eta 102. artikulua 878/2015 Errege Dekretuaren 32. artikulua

INBERTSIO-ZERBITZUAK ESKAINTZEKO GARAIAH HIRUGARREN BATZUENGANDIK JASOTAKO PIZGARRIA

Eskaintako finantza-zerbitzua	Xehetasuna	Kalkulu-oinarria	Zenbatekoa
Kudeaketa Kutxabank Gestión SGIIC, SAK egiten dieten inbertsio-funtsen aholkularitza ez-independentea.	<b>Kutxabankek</b> eta <b>Cajasurrek</b> kudeaketa-komisioren ehuneko bat jasotzen dute inbertsio-funtsen banaketagatik	Kudeaketa-komisioa	% 60
Kudeaketa Inbertsioko Kolektiboko beste sozietate kudeatzaile batzuek egiten dieten inbertsio-funts ez-independenteen aholkularitza	<b>Kutxabankek</b> eta <b>Cajasurrek</b> dagozkien komisioak jasotzen dituzte aurreko ataletan deskribatutako banaketengatik.	Kudeaketa- eta banaketa-komisioa	% 23-65
Errenta finkoko eta aldakorreko jaulkipenak merkaturatzea	<b>Kutxabankek</b> eta <b>Cajasurrek</b> komisioak jaso ditzakete, entitate jaulkitzaileetatik eratorritako errenta finkoko edo aldakorreko jaulkipenak merkaturatzeagatik	Merkaturatze-, bitartekaritza- edo banaketa-komisioa	Jaulkipen bakoitzean parte hartuko dutenen artean formalizatutako akordioen arabera izango dira

ZURE ESKU DAUDEN KONTRATU-MOTEI BURUZKO INFORMAZIOA, OMNIBUS KONTUA

*Ekainaren 11ko EHA 1665/2010 Aginduaren 9.2 artikuluan* zehaztutako kontratu-motak eskuragarri daude erakundearen web-orrian eta **kutxabanken** establezimendu komertzialetan.

Egungo kontratu-ereduak honako hauek dira “Baloreak zaintzeko, administratzeko eta bitartekari izateko kontratu-eredua”, “Akzioetako zorroen eta/edo Inbertsio Kolektiboko Erakundeetan (IIC) partaidetza modu indibidualizatuan eta pribatuan kudeatzeko kontratua” eta “Inbertsio Zerbitzuak emateko oinarrizko kontratua”.

Era berean, BEZEROARI jakinarazten zaio BEZEROAREN finantza-tresnekin egindako eragiketak kontu globaletan (“omnibus kontuak”) erregistra litezkeela horrelako kontuak erabiltzea eskatzen duten atzerriko merkatuetan eragiketak egiten dituenen. Eragiketa horien ondorioz, litekeena da finantza-balore edo -tresnak aldi baterako eskura ez izatea, hondatzea, bai eta horiek eta finantza-tresna horietatik eratorritako eskubideak galtzea ere, kontu global hori dagoen erakundeari eragin diezaioketen lege-arrisku espezifikoaren eta operazionalen ondorioz.

JAULKIPENEI ETA ESKAINTZA PUBLIKOEI BURUZKO LIBURUXKAK ESKURA

**Kutxabankek** eragile kolokatzailerik gisa jarduten duen eragiketetan, bezeroen eskura egongo dira dagozkien jaulkipen eta eskaintza publikoei buruzko liburuxkak.

## OINARRIZKO ORDAINKETA-KONTUAREN ZERBITZUEI BURUZKO INFORMAZIOA

Kutxabankek oinarrizko ordainketa-kontu bat kontratatzeo aukera eskaintzen die beste konturik ez duten pertsoneri, ez Kutxabanken ez beste ezein erakundetan. Horrez gain, baldintza hauekoren bat bete beharko dute nahitaez:

- Legezko bizilekua EBn izatea, baita helbide finkorik ez duten bezeroek ere.
- Asilo-eskatzailleak izatea.
- Bizileku-baimenik ez izatea, baina arrazoi juridikoengatik edo egitatezko arrazoiengatik kanporatu ezin dituztenean.

Oinarrizko ordainketa-kontua kontratatzeo, Kutxabankek ez du beste produktu edo zerbitzu batzuk eskuratzeko eskatuko.

Bada, oinarrizko ordainketa-kontu honek eragiketarik ohikoenak egiteko aukera eskaintzen du: Europar Batasuneko bulego eta kutxazain automatikoetan diru-sarrerak eta ateratzeak egitea, ordainagiriak helbideratzea, bulegoetan eta online kanalen bidez eragiketak egitea (120 gehienez) eta zordunketa edo aurreordainketa-txarteekin ordainketak egitea, Europar Batasunaren barruan egiten diren online ordainketak barne.

Kontua kontratatzeo, eskaera-orri bat bete beharko da, eta, besteak beste, eskatzailleak beste konturik ez duela adierazi beharko du, ez Kutxabanken ez beste ezein erakundetan.

Eskaera-orri hori aztertu ondoren (19/2017 Errege Lege Dekretuaren 5. artikuluan ezarritako epearen barruan), eta kapital-zuriketaren eta terrorismoaren finantzaketaren prebentziorako kontrolei jarraikiz (10/2010 Legea, apirilaren 28koa), bezeroaren alta emateari eta kontua kontratatzeari ekingo zaio.

Mantentze-komisioa: 9 euro hiru hilean behin.

Bezeroak oinarrizko ordainketa-kontuarekin lotutako beste edozein produktu edo zerbitzuren inguruan galdetzen badu, produktuaren ezaugarri nagusiak jasotzen dituen kontratua sinatu aurreko informazioa emango zaio aldez aurretik.

Oinarrizko ordainketa-kontua doakoa izan dadin aitortpena lortzeko, nahitaezkoa izango da 2019ko martxoaren 22ko 164/2019 Errege Dekretuan ezarritako baldintzak betetzea. Errege Dekretu horren arabera, oinarrizko ordainketa-kontuen doako erregimena ezartzen da finantza-bazterketa arriskua duten edo urrakortasun-egoeran dauden pertsonen onurarako.

Xehetasun gehiago eskuratzeko, jo ezazu Kutxabanken webgunera: [www.kutxabank.es](http://www.kutxabank.es).

## KUTXABANKEN ORDAINKETA-KONTUEN INFORMAZIO-AGIRIA

Eskura daukazu Kutxabanken ordainketa-kontu guztien Komisioen Informazio Agiria, bai eta ordainketa-kontu batekin loturiko Zerbitzu Esanguratsuenen Zerrenda ere, azaroaren 24ko 19/2017 Lege-errege dekretuari dagozkionak.