

**Kutxabank S.A.-ren eta ECO/734/2004 Aginduaren aplikazio-eremuari atxikitako Entitateen Bezeroak Babesteko Araudia, Kutxabank S.A.-ren finantza-taldekoak direnak eta talde horri atxikita daudenak.**

## 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 mugak
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. Aurkezteko aldia
- 14. artikulua. Espedienteak ebazteko epea
- 15. artikulua. Aurkezpen-dokumentuaren edukia
- 16. artikulua. Izapiderako onartzea
- 17. artikulua. Datu osagarriak eskatzea
- 18. artikulua. Ez onartzea
- 19. artikulua. Izapidea
- 20. artikulua. Akordioa edo konponbidea
- 21. artikulua. Uko egitea
- 22. artikulua. Jakinarazpena
- 23. artikulua. Araudia 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 Entitateenak, finantza-entitate orokorretako erabiltzaileei dagozkienak, bezeroen arretarako sail edo zerbitzu bat ezartzeko derrigortasuna ezartzen diote sozietate kudeatzaileei, kreditu-entitateei, aseguru-entitateei eta inbertsio-zerbitzuen enpresei; baita Bezeroen defendatzaile baten irudia sortzeko aukera ere.

Finantza-entitateetako bezeroei arreta emateko sail eta zerbitzuei eta bezeroen defendatzaileari buruzko martxoaren 11ko ECO/734/2004 Aginduaren arabera, entitate edo talde bakoitzak Bezeroa Babesteko Araudi bat onartu behar du, bezeroen arretarako sail edo zerbitzuaren eta, hala badagokio, bezeroen defendatzailearen jarduera eta haien arteko harremanak arautzeko.

Horrenbestez, bezeroek Kutxabank S.A.-rekin (aurrerantzean, Kutxabank) eta haren Taldeko entitateekin (ECO/734/2004 Aginduaren aplikazio-eremuari lotuak) dituzten harremanak hobetzeko asmoz sortu da Araudi hau, haien konfiantza zaintzen saiatuz eta babes-maila egokia eskainiz, kexak eta erreklamazioak ahalik eta modurik egokienean konpontzeko.

## I. idazpurua

### Xedapen orokorrak

#### 1. artikulua. Helburua eta aplikazio-eremua

Bezeroak Babesteko Araudi honek Kutxabanken Bezeroen Arreta Zerbitzuaren jarduera arautzen du, bai eta haren taldekoak diren entitateena ere, ECO/734/2004 Aginduaren aplikazio-eremuaren baitan eta Eranskin bidez identifikatzen direnak. Aurrerantzean eta Araudi honen helburuetarako, «Kutxabank Taldea osatzen duten Entitateak» izango dira.

#### 2. artikulua. Onespena

Bezeroak Babesteko Araudia Kutxabankeko Administrazio Kontseiluak onartu du.

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

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

#### 3. artikulua. Aldaketa

Araudi honen aldaketak hau onartzeaz arduratzen den organoak baimendu beharko ditu, eta, era berean, Espainiako Bankuak egiaztatu beharko ditu, Kutxabank Taldeko begirale den aldetik.

## II. idazpurua

### Bezeroen Arreta Zerbitzua

#### I. atalburua

### Baldintzak eta betebeharrak

#### 4. artikulua. Izendapena

Bezeroen Arreta Zerbitzuaren pertsona titularra Kutxabankeko Administrazio Kontseiluaren onespenez izendatuko da. Izendapen hori Espainiako Bankuari eta, hala badagokio, dagokien agintari gainbegiraleei jakinaraziko zaie.

Izendapenak lau (4) urteko iraupena izango du, baina izendatutakoak kargurako berritu ahal izango dira, mugarik gabe, iraupen bereko aldietarako.

#### 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 mugak

1. Honakoek ezingo dute Bezeroen Arreta Zerbitzuko titularraren kargua gauzatu:

a) Birgaitu gabeko huts egindakoek eta parte-hartzaileek.

b) Kargu publikoak edo administrazio- edo zuzendaritza-karguak betetzeko ezgaituta edo etenda dauden pertsonak.

c) Honako delitu hauengatik aurrekari penalak dituzten pertsonak: faltsutze-delituak, Ogasun Publikoaren aurkako delituak, kaudimengabezia zehagarria, dokumentuen zaintzako leialtasunik eza, sekretuak urratzea, kapital-zuritzea, ondasun publikoak bidegabe erabiltzea, sekretuak ezagutaraztea edo jabetzaren aurkako delituak.

d) Taldeko entitateetan eginkizun operatiboak edo komertzialak dituztenak.

### **7. artikulua. Kargu-uztea**

Bezeroen Arreta Zerbitzuko pertsona titularrak bere funtzioak gauzatzeari utziko dio, honako kasuetan: heriotza, bat-bateko ezgaitasuna, uko egitea, taldearen entitateekiko lan-harremana uztea, aurretiko erretiroa, erretiroa edo 6. artikuluko kasuren bat egin izatea; edo Kutxabankeko Administrazio Kontseiluaren erabaki arrazoitu baten ondorioz, beti arrazoizko kasu bat bada, burujabetasunari eusteko helburuz eta legezko edo estatutuetao araudiarekin bat etorritz.

Kutxabankeko Administrazio Kontseiluak, kargu-uztearen ondoren egingo den hurrengo Administrazio Batzordean, ordezkaturko duen pertsona izendaturko du, indarrean dagoen legezko edo estatutuetao araudiarekin bat etorritz.

Kargu-uzteak pertsona titular berri baten izendapena eragiten ez badu, lanean jarraitu beharko du, pertsona titular berria izendatu arte.

### **8. artikulua. Funtzioak**

1. Espainiako edo atzerriko pertsona fisiko nahiz juridikoek, Kutxabank Taldea osatzen duten Entitateetao erabiltzaileek, zuzenean edo ordezkariatza bidez aurkeztutako kexa eta erreklamazioei erantzutea eta horiek ebaztea.

Araudi honetan aurreikusitako ondorioetarako, kexatut hartuko dira Kutxabank Taldea osatzen duten entitateek emandako finantza-zerbitzuen funtzionamenduari buruzkoak, atzerapenengatik, arretarik ezagatik edo beste edozein jardueragatik aurkeztutakoak.

Erreklamaziotzat hartuko dira erabiltzaileek Kutxabank Taldea osatzen duten entitateen ekintzei edo omisioei buruzko gertakari zehatzak agerian uzten dituztenak, beren interes edo eskubidea lehengoratzeko asmoarekin. Erreklamazioa egiten duen pertsonaren interes edo eskubideetarako kaltea eragiten duten gertakariak, hala nola, kontratua, gardentasun-araudia, bezeroaren babes araudia, jardunbide egokiak edo finantza-erabilerak ez betetzea izango dira.

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

### **9. artikulua. Bazterketak**

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

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

2) Kutxabank Taldea osatzen duten Entitateen eskumeneko ahalmena diren gaiei buruzkoak, esaterako: eragiketak, kontratuak edo zerbitzuak pertsona jakin batekin hitzartzea ala ez hitzartzea; zerbitzuak eskaintzeko itunak, baldintzak eta ordutegiak, Entitate horiek erabakiak hartzeko orduan zabarkeriaz edo atzerapenez jokatu ezean.

3) Izapidetzen ari diren, auzibidean edo bide arbitralean ebatzi diren edo 15.4 artikuluan xedatutakoaren arabera edozein erakunde publikoren mende jarri diren gaiei buruzkoak.

4) Kutxabank Taldea osatzen duten entitateek beren finantza-zerbitzuen erabiltzaileen aurrean duten edozein eskubide eragozte, oztopatzea edo luzatzea helburu dutenak, betiere bezeroak ildo horretan asmo argia duela egiaztatzen bada.

5) Araudi honen 13. artikuluan aurreikusitako epea igaro ondoren bezeroek edo zerbitzuen erabiltzaileek egiten dituztenak.

#### **10. artikulua. Lankidetzarako betebeharra**

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

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

Kutxabank Taldea osatzen duten Entitateek Bezeroen Arreta Zerbitzuari eta horren funtzioei buruzko informazioa eman beharko die bere bezeroei, baliabide egokien bitartez, eta honen berri emango die: posta arruntaren eta posta elektronikoaren helbidea, araudi honen edukia, erreklamazioak aurkezteko dituzten eskubideak eta horiek egiteko prozedura. Horretarako, publikoari irekitako bulego guztietan eta Kutxabank Taldea osatzen duten Entitateen web-orrietan, honako informazioa jarriko da finantza-zerbitzuetako erabiltzaileen eskura:

1) Bezeroen Arreta Zerbitzuaren inguruko informazioa, posta arruntaren eta posta elektronikoaren helbidea adieraziz, entitateak finantza-zerbitzuetako erabiltzaileek aurkeztutako kexak eta erreklamazioak artatzeko eta konpontzeko duen derrigortasuna azalduz, Araudi honen 14. artikuluan kasu bakoitzean aurreikusitako epean, zerbitzu honetan aurkezten denetik, taldeko entitateen edozein bulegotan, bai eta horretarako prestatutako helbide elektronikoan ere.

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

3) Araudi 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, Araudi honetako adierazitako gaiei buruz eta bertan ezarritakoa arauak

betez.

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

Kexak edo erreklamazioak pertsonak zuzenean edo behar bezala ziurtatutako ordezkari baten bidez aurkeztu beharko dira, paperezko euskarrian edo baliabide informatikoen, elektronikoen edo telematikoen bidez, baldin eta dokumentuak irakurtzea, inprimatzea eta kontserbatzea ahalbidetzen badute, 59/2002 Legean, abenduaren 19koan, sinadura elektronikoarena, jasotako baldintzen arabera.

Bezeroen Arreta Zerbitzuan, Kutxabank Taldea osatzen duten Entitateei dagozkien edozein bulegotan edo horretarako gaitutako helbide elektronikoen aurkeztu ahal izango dira.

### **13. artikulua. Aurkezteko aldia**

Kexak edo erreklamazioak aurkezteko epea bost urtekoa izango da, gertaeraren berri izan den egunetik zenbatzen hasita, eta betiere, erreklamazioa jartzen duenak horien berri izan zuenetik gutxienez bi urteko epea errespetatuz.

Bezeroen Arreta Zerbitzuak ez ditu aurreko paragrafoan ezarritako epez 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 entitateen edozein bulegotan eta helburu horretarako gaitutako posta elektronikoen:

a) Ordainketa-zerbitzuetako erabiltzaileek aurkeztutako kexa edo erreklamazioetan, hamabost

(15) egun baliouduneko epea egongo da, ordainketa-zerbitzuen eta finantza-arloko beste premiazko neurri batzuei buruzko azaroaren 23ko 19/2018 Errege Lege Dekretuaren II. eta III. idazpuruetatik eratorritako eskubide eta betebeharrei dagokienez.

Salbuespenezko egoeretan, hamabost (15) egun baliouduneko epean erantzunik eman ezin bada, Bezeroen Arreta Zerbitzuaren asmoa ez den beste arrazoi batzuk direla eta, honek behin-behineko erantzun bat bidali beharko du, kexari edo erreklamazioari erantzuteko atzerapenaren arrazoiak argi eta garbi adieraziz eta ordainketa-zerbitzuen erabiltzaileak behin betiko erantzuna zein epetan jasoko duen zehaztuz. Edonola ere, behin betiko erantzuna jasotzeko epea ezingo da hilabete bat baino luzeago izan.

b) Gainerako kexa edo erreklamazioen aplikazio-eremua ez badago aurreko a) atalean aipatutako 19/2018 Errege Lege Dekretuan:

a. Hilabeteko epea egongo da, kexa edo erreklamazioa kontsumitzaile batek jarri badu.

b. Bi hilabeteko epea egongo da, kexa edo erreklamazioa kontsumitzaile ez den 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 interesdunaren eta, hala badagokio, behar bezala ziurtatutako ordezkariaren izena, abizenak eta helbidea; nortasun-agiri nazionalaren zenbakia, egoitza-baimena edo pasaportearen pertsona fisikoentzat, eta erregistro publikoaren datuak pertsona juridikoentzat.

- 2) Kexaren edo erreklamazioaren arrazoia, erabaki bat hartzea eskatzen den gaiak argi zehaztuz eta froga gisa balioko duten dokumentu eta material egokiak aurkeztuz.
- 3) Kexaren edo erreklamazioaren xede-gertaera jazo den bulegoa, saila edo zerbitzua.
- 4) Erreklamazioa egiten duen pertsonak ez dakiela kexa edo erreklamazioaren xede-gaia prozedura administratibo, arbitral edo judizial baten bitartez bideratzen ari dela.
- 5) Tokia, data eta sinadura.

#### **16. artikulua. Izapiderako onartzea**

Kutxabank Taldea osatzen duten Entitateek kexa edo erreklamazioa jasotzen dutenean, bulegoak edo zerbitzuak erabiltzailearen alde ebazten ez badu, berehala Bezeroen Arreta Zerbitzuari bidaliko zaio.

Edonola ere, erreklamazioa jartzen duen pertsonari bere kexa edo erreklamazioa ezagutzeko instantzia eskudunaren berri eman beharko zaio, idatzia jaso dela adieraziz eta aurkezpen-eguna jasota utziz, ebazteko epea neurtzeko helburuz. Epe hori (Araudi honen 14. artikuluan aurreikusitakoaren arabera) Zerbitzu honetan kexa edo erreklamazioa aurkezten denetik hasiko da, publikoari irekitako entitateko edozein bulegotan eta helburu horretarako gaitutako posta elektronikoan.

Kexa edo erreklamazioa jaso ondoren, espedientea irekiko da.

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

Kexa edo erreklamazioa behar bezala ziurtatuta ez dagoela uste bada, erreklamazioa jartzen duen pertsonaren 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.

Erreklamazioa jartzen duen pertsonak aurreko paragrafoan aipatutako akatsak konpontzeko erabilitako epea ez da barne hartuko Araudi 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 martxoaren 11ko ECO/734/2004 Aginduaren 2. artikuluko 2. atalean ezarritako baldintzekin bat ez datozenean.
- 4) Kexa edo erreklamazioa aurrez ebatzitako beste baten berdina denean, erabiltzaile berak gertaera bereberei buruz aurkeztua.
- 5) Araudi honetako 13. artikuluan ezarritako bi urteko epea igaro ondoren.

6) Kexa edo erreklamazioen ezagutza baztertua dagoenean, Araudi honetako 9. artikuluekin bat etorritik.

7) Kexa edo erreklamazioaren edukia iraingarria bada.

Kexa edo erreklamazioa onartu ez izana erabaki arrazoitu baten bidez jakinaraziko zaio pertsona interesdunari, alegazioak egiteko hamar egun natural emango zaizkio eta, hauek jaso ondoren eta ez onartzeko arrazoiek bere horretan jarraitzen badute, hartutako azken erabakia jakinaraziko 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 erreklamazioa jartzen duen pertsonarenak, bai entitateko 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 erreklamazioa egiten duen pertsonaren 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 Entitateek 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 interesdunak edozein unetan egin ahal izango die uko euren kexei edo erreklamazioei. 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, berdintasun-printzipioan.

Bertan, erreklamazioa jartzen duen pertsonak 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 Nazionalako edota Aseguruen eta Pentsio funtsen Zuzendaritza Orokorreko Erreklamazio Zerbitzura jo ahal izango du, Araudi honetako 14. artikuluan kasu bakoitzerako aurreikusitako epean, kexa edo erreklamazioa aurkeztu denetik zenbatzen hasita, dagokion ebazpena jakinarazi ez zaiola frogatu ondoren.

Hala ere, kontsumitzaileek ezingo 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 interesdunari, aurkeztutako egunetik zenbatzen hasita, idatziz edo bitarteko informatiko, elektronikoa edo telematikoen bidez, baldin eta dokumentuak irakurtzea, inprimatzea eta kontserbatzea ahalbidetzen badute, eta

abenduaren 19ko sinadura elektronikoari buruzko 59/2003 Legean aurreikusitako baldintzak betetzen badituzte.

Bezereen Arreta Zerbitzuak emandako erabakia loteslea izango da Kutxabank Taldea osatzen duten Entitateentzat, baina ez erreklamazioa egin duen pertsonarentzat. Azken horrek onartuz gero, ezingo die bere interesak defendatzeko inolako eskubide edo instantziei uko egin.

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

Kexa edo erreklamazio bat aurkezteak araudi 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, martxoaren 11ko ECO/734/2004 Aginduaren 17. artikuluan ageri diren baldintzetan:

a) artatutako kexen eta erreklamazioen laburpen estatistikoa, honi buruzko informazioarekin: zenbakia, izapidea onartzeko edo 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) erabakietan barne hartutako irizpide orokorrak,

d) bere esperientziatik eratorritako gomendioak edo iradokizunak, jarduketa informatzen duten helburuak hobeto lortzeko ikuspegi batekin.

2. Gutxienez, txostenaren laburpen bat entitateen urteko memorian erantsiko da.

Martxoaren 11ko ECO/734/2004 Aginduaren 8.4.a) artikuluan aurreikusten denarekin bat etorritik, Bezereak Babesteko Araudi hau Espainiako Bankuaren egiaztapenaren eraginpean dago.

ERANSKINA

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

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