

## 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 Nagusia



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



data	kontu zk.

### 1. Kontratatzaileak

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 Folioa, 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 Merkaturko 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 Merkaturaren 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 exekutatzea.
- 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 espezifikoean 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 ezear.

### 3. Titulartasuna

Kontratu hau edozein pertsona fisiko edo juridikok kontrata dezake.

Kontratuaren titularrak adingabea bada, haren legezko ordezkariak duenak sinatuko du kontratua. Kasu horietan, legezko ordezkariak/ek adierazten dute adingabearen ondasunen administrazioa gisa duten/dituzten erantzukizunak ezagutzen eta bere/beren gain hartzen dituztela, Kode Zibilarren 166. artikuluan ezarritakoaren arabera, eta Kutxabank salbuesten du/dute adingabearen ondarea kudeatzeagatik legezko ordezkariari egotz dakiokeen edozein erantzukizunetik.

Adingabearen legezko ordezkariak modu solidarioan gauzatu da, salbu eta legezko ordezkariak dutenen arteko mankomunitate-arabidea espresuki zehazten denean.

### 4. Komunikazioak eta kontratuaren kopia

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

Horretarako, BEZEROa Kutxabankek 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 dutenak. 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 atzagarritzat jotzen diren informazioak.

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

### 5. Grabazioak

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

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

### 6. 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 bezeroa behartuta egongo da hari alderdi hauei buruzko informazioa ematera: bere inbertsio-helburuak, arriskuarekiko duen tolerantzia eta balizko jasagarritasun-lehentasunak barne, bere egoera eta ahalmen finantzarioa, galerak jasateko duen gaitasuna barne, eta inbertsio-zerbitzuak edo finantza-tresnak dituen arriskuak ulertzeko beharrezkoak diren ezagutza eta esperientzia, haren egokitasuna ebaluatzeko inbertsio-erlortu eta zorroren kudeaketa diskrezionalaren arloko aholkularitza-zerbitzuetarako. Xede horretarako, urtero eskatuko du informazio hori zorroren kudeaketa diskrezionalaren zerbitzua ematen bada, eta bi urtetik behin aholkularitza-zerbitzua ematen bada, edo maiztasun handiagoarekin beharrezkoak 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 gutzia 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 herralde 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 edo obligazioak edo zor titulutzatuko 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 partaidetza eta akzioak, inbertsiogileei, data lehenetsietan, algoritmo baten arabera kalkulatuak edo aktibo finantzarioen, indizeen, erreferentziako zorroren edo antzeko ezaugarriak dituzten BHIKEen bilakaerari, edo aipaturiko aktibo finantzario, indize, erreferentziako zorro edo antzeko ezaugarriak dituzten BHIKEei dagokionez, prezio-aldakuntza 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 produktuaren irteera-kostuari dagokionez, bezeroari zer arrisku hartzen dituen ulertzea zailtzen dion egitura bat dutenak alde batera utzita.

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

- Bitartekaritza-zerbitzua BEZEROaren ekimenez ematea.

- Kutxabankek argi eta garbi informatuta izatea BEZEROa zerbitzu horren prestazioan ez dagoela behartuta eskainitako tresnaren edo emandako zerbitzuaren egokitzapena ebaluatzea 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 xedearako 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 elkarteak, pertsona ahalduen edo legezko ordezkariaren eskuordetzea esan nahi du, ordezkatzeko duen haren izenean, produktuen edo inbertsio-zerbitzuen egokitasuna edo komenigarritasuna ebaluatzeko egiten diren informazio-erreferimenduak 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-erreferimendu horiek inbertsio-zerbitzuaren edo tresna finantzarioaren kontratu espezifikoko baimendutako pertsonak ere bete ahal izango dituzte.

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

data	kontu zk.

### 7. BEZEROaren informazio-eskubideak

#### 7.1 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:

Doako telefona: 900 44 55 66

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.

#### 7.6 Zorroren Kudeaketa Diskrezionalari buruzko informazioa

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

(i) Zorroko tresna finantzarioen balorazioa egiteko metodoa eta maiztasuna;

(ii) Zorro osoaren edo haren zati baten kudeaketa diskrezionalaren delegazioa, egoki bada;

(iii) Zorroaren emaitzak konparatzeko erabiliko diren erreferentziako parametroak;

(iv) Bere zorroan sar daitezkeen tresna finantzarioen motak eta egin ahal izango diren eragiketa-motak, edozein muga barne;

(v) Kudeaketa-helburuak, kudeaketa islatu behar den arrisku-maila eta eskumen diskrezional horren espezifikoa den edozein muga.

#### 7.7 Aholkularitzari buruzko informazioa

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

#### 7.8 Komisio, kostu eta gastuei buruzko informazioa

Kutxabanke 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.

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

#### 7.9 Pizgarriak

Kutxabanke 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:

(i) BEZEROari emandako zerbitzuaren kalitatea hobetzeko sortu baldin bada, eta

(ii) Kutxabanke, BEZEROaren mesedetan, zintotasunez, inpartzialtasunez eta profesionaltasunez jokatzeko betebeharra galarazten ez badu.

Kutxabanke argi eta garbi adieraziko dizkio BEZEROari, osorik eta modu zehatz eta ulergarrian, ordainketa horren izatea, izaera eta zenbatekoa, edo zenbateko hori zehaztu ezin denean, emandako inbertsio-zerbitzuaren edo kontratatutako tresna finantzarioaren aurretik hura kalkulatzeko metodoa.

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

Halaber, gutxienez urtean behin eta Kutxabanke pizgarri jarraituak jasotzen dituen bitartean, banaka informatuko ditu BEZEROak pizgarrien benetako zenbatekoari buruz. Kutxabanke 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. Kutxabanke 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 individualizatua bada (IIC)".

data	kontu zk.

### 7.10 Inbertsio-zerbitzua eman ondorengo informazioa

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

- BEZEROak dituen tresna finantzarioen edo funtsen hiruhileko posizioaren egoera. Bezeroak hala eskatzen badu, Kutxabanke maiztasun handiagoarekin emango du egoera hori, aldez aurretik zehaztuko zaien 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 zaien kostuarekin. Kostua Kutxabanken bulegoetan eta Kutxabanken Tarifa Liburuan izango du eskura.
- "Zorroak kudeatzeko" zerbitzua ematen zaiolari kudeatutako zorroaren egoera igorriko zaio hiruhileko maiztasunarekin, baldin eta BEZEROarekin epe laburragoa adosten ez bada. Kasu horretan, BEZEROari aldez aurretik zehaztuko zaien 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, Kutxabanke 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. Kutxabanke 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.

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

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

Kutxabanke 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.

### 8. Kutxabanken erantzukizun profesionala

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

Kutxabanke 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). Kutxabanke ez du erantzukizunik izango BEZEROak oker edo zerbaiten faltan emandako informazioetik zuzenean eratorritako ebaluazioetako hutsuneen edo akatsen gain.

### 9. Izaera pertsonaleko datuak

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

### 10. Komunikazio komertzialak

Informazioaren Gizartearen eta Merkataritza Elektronikoen Zerbitzuen Legearen 22. artikuluan xedatutakoaren arabera, Kutxabanke 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 etorritik.

### 11. 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 Kutxabanke 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 beharko dira, ematen diren gakoak edo sarbide-identifikatzaileak erabiliz eta jarduketak-kanal horien kontratu espezifikoetan aurreikusitakoarekin bat etorritik.

### 12. Iraupena

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

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

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

### 13. Baldintzen aldaketa

Oinarritzko termino eta baldintza hauek aldatzea proposa dezake Kutxabanke, 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.

### 14. 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, Kutxabankeko Bezeroentzako Arreta Zerbitzura zuzenduta (Kale Nagusia 30-32, 2. solairua 48009 - BILBO), aipatutako Zerbitzuaren Funtzionamendu Araudiarekin bat, eta kexa edo erreklamazioa aurkeztu aurretik agintari eskudunek ezarritako prozeduren arabera (prozeduren berri modu orokorrean emango da Kutxabanken bulego guztietan eta webgunean). Aipatutako Kutxabankeko Bezeroentzako Arreta Zerbitzuan kexa edo erreklamazio bat aurkeztea BEZEROak agintari eskudunen aurrean kexa edo erreklamazio bat aurkeztu ahal izateko bete beharreko aurretiazko instantzia bat da, BEZEROak aipatutako Kutxabankeko Zerbitzutiak jasotzen duen erantzuna gogobetekoa ez bada, edo erantzuna epearen barruan ematen ez badu Zerbitzuak.

### 15. 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.

### 16. Lege-araudia

Alderdi kontratugileak honako hauetan aurreikusten diren portaera-arauen eta informazioa emateko eskakizunen mende jartzen dira: Balore Merkaturik eta Inbertsio Zerbitzuei buruzko martxoaren 17ko 6/2023 Legea; inbertsio-zerbitzuen enpresen eta inbertsio-zerbitzuak ematen dituzten bestelako erakundeen araubide juridikoari buruzko otsailaren 15eko 217/2008 Errege Dekretua; martxoaren 27ko 3/2014 Legeak arautzen duen kontsumo-legeria, zinearen bidez Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Defentsarako Lege Orokorren eta beste lege osagarri batzuen testu batagina aldatzen den, azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuak onetsia; Kontratazioaren Baldintza Orokorrei buruzko apirilaren 13ko 7/1998 Legea; Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014/65EE Zuzentaraua, finantza-tresnen merkaturik buruzkoa ("MiFID II"); eta une oro indarrean dagoen araudia, MiFID II garatzeko eta exekutatzeko araudia bane.

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



data	kontu zk.

## AKTIBOAK BABESTEKO POLITIKA

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

1. Kutxabankek 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. Kutxabankek finantza-tresnen barne-erregistroak zehatzak direla bermatzen du, beharrezko irizten dituen berdinkatze-prozesuak eginez, bezeroen eskubideen babes bermatzeko.
3. Kutxabankek, 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. Kutxabankek 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. Kutxabankek aktiboak babesteko politika betetzen dela bermatzeko beharrezkoak diren kontrol-mekanismoak definitzen ditu, bai eta bezeroen aktiboaren 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. Kutxabankek babesari buruzko gaietan garrantzitsuak diren alderdien informazioa emango die bezeroei bere bulegoen bidez eta webgunearen bidez.

data	kontu zk.

## INTERES GATAZKAK KUDEATZEKO POLITIKA

Kutxabankek interes gatazken inguruko politika bat du, eta haren helburua da Erakundeko gatazka potentzialak edo errealak kudeatzeko prozedura orokorra arautzea, interes gatazka errealak edo potentzialak eragin ditzaketen baldintzak zehaztea eta horiek modu egokian kudeatzeko jarraitu behar diren prozedurak ezartzea.

Politikak arauturiko gatazka Presidenteari eta Kontseilariari aplikatuko zaizkie beren jarduera exekutiboan gauzatzean, baita banakako langileei ere. Politikan horiek guztiak "pertsona eskudunak" adierazpenarekin izendatuko dira.

Interes gatazka bat sortzen dela ulertuko da, Kutxabankek edo pertsona eskudunek:

- Finantza onura bat eskura dezaketenean edo finantza galera bat saihestu dezaketenean, erabiltzailearen kontura.
- Erabiltzaileak emaitzan duen interesetik aparteko interesa dutenean erabiltzaileari emaniko zerbitzu baten emaitzan edo erabiltzailearen kontura eginiko eragiketa baten emaitzan.
- Finantza arloko pizgarriak edo beste mota batzuetako pizgarriak dituztenean beste erabiltzaile baten edo beste erabiltzaile talde baten interesak defendatzeko, erabiltzailearen interesen aurrean.
- Erabiltzailearen jarduera bera egiten dutenean.
- Erabiltzailea ez den beste pertsona batek pizgarri bat ematen dienean edo eman behar dienean erabiltzaileari emaniko zerbitzu batekin lotuta, dirutan, ondasunetan edo zerbitzutan, zerbitzu honen ordainetan jaso ohi den komisioaz edo ordainsariaz aparte.

### Interes gatazka egoerak

Erakunde gerta litezkeen eta Politikak arautzen dituen interes gatazka multzo handi batzuetan sailka daitezke, eta hauek dira:

- Pertsona eskudunen interes pertsonalen eta Kutxabanken negozio interesen arteko gatazka.
- Gatazka Kutxabanken negozio interesen eta haren bezeroen, negozioaren bazkide nagusien, hirugarrenen eta hornitzaileen interesen artean.
- Erakundearen negozio interesen eta taldeko sozietateen interesen artean, interes taldeei eta erabiltzaileei eragiten dienean.

### Interes gatazka kudeatzeko printzipio orokorrak

Interes gatazka kudeatzeko printzipio orokorrak Kutxabanken antolaketa egiturari, Jokabide Kodeari eta barne politika eta prozeduretan islatzen dira. Horiek ezagutu behar dituzte pertsona eskudun guztiak, eta kontuan izan behar dituzte.

Pertsona eskudun guztiak zintzotasunez, inpartzialtasunez eta profesionaltasunez eman beharko dituzte zerbitzuak eta/edo egin beharko dituzte beren jarduerak; horrez gain, Politikan jasotako berariazko betebeharrak eta obligazioak bete beharko dituzte, bai eta beste politika batzuetan eta barne araudietan jasotakoak ere. Era berean, jarduteko printzipio orokor gisa hauek hartu beharko dituzte:

- Independentzia:** Pertsona eskudunek uneoro iritzi askatasunarekin jardun behar dute, eta fede onez eta leial jokatu behar dute Erakundearekiko, haren akziodunekiko, bezeroekiko, hornitzaileekiko eta beste interes talde batzuekiko, eta beren interes propioak edo beraiei lotuta egon daitezkeen pertsonen interesak aparte utziz.
- Erabiltzaileen informazioaren konfidentziasuna:** Kutxabankek bermatu behar du informazio horretara sarbide mugatua dutela pertsona eskudunek edo loturiko pertsonak, esleituriko funtzioak eta erabiltzaileek haien esku utzirik eragiketak behar bezala egiteko beharrezkoa den ezagupenaren arabera eta gai honi buruz indarrean dauden legeak betez.
- Funtzioak banatzea:** Jarduera profesional independentea eta/edo autonomoa bermatu behar da, eta banaketa funtzionala eta/edo fisikoa negozio atalen eta laguntza atalen artean edo eragiketa jarduera eta eginkizunen eta kontrolen eginkizunen artean.
- Informaziorako sarbidea mugatzea:** Kutxabankek bermatu behar du interes gatazka potentzial baten aurrean dauden pertsonak ez dutela sarbiderik eragiketei buruzko informaziora eta bezeroei, hornitzaileei eta gainerako interes taldeei buruzko informaziora, baldin eta gatazka potentzial horrek eragina izan badezake haiengan.

- Abstentzioa:** Pertsona eskudunek ez dute egon behar, parte hartu behar edo eragin behar erabakiak hartzeko orduan, baldin eta erabaki horiek eragina izan badezake gatazka interesak dituzten pertsonekin edo erakundeekin.

Bereziki, pertsona eskudunek eta loturiko pertsonak ez dute ebaluatu behar edo parte hartu behar erabakiak hartzeko prozesuan, baldin eta erabaki hori lotuta badago pertsona horiek edo haiekin loturiko pertsonak zuzenean edo zeharka interesdunak diren interes gatazka egoerak, eragiketak, kontratuak edo beste egintza batzuk kudeatzearekin. Era berean, pertsona horiek ez dute eragiketarik gauzatu behar, eragiketa horietan agindu-emaile gisa edo onuradun gisa parte hartzen badute; eragiketa horiek beste pertsona batzuek gauzatu behar dituzte, ez haiek edo haiekin loturikoek.

- Komunikazioa:** Araudia Betetzea eta Taldearen Kontrola departamentuari jakinarazi beharko diote Politikak eraginiko interes gatazkei buruz, baldin eta interes gatazka horiek badituzte Erakundetik kanpoko jarduerengatik, familia harremanengatik, beren ondare pertsonalengatik edo beste edozein arrazoiengatik. Jakinarazpen hori ahalik eta eperik motzenez egin behar da, eta, edonola ere, balizko interes gatazka eragin diezaiokkeen erabakia hartu baino lehen.

- Gardentasuna:** pertsona eskudunek informazio zehatza, egiazkoa eta ulergarria eman behar dute identifikaturiko interes gatazkari buruz; horrela, Kutxabankek eta/edo haren erabiltzaileek informazioa edukita eta zergatia jakinda erabaki ahal izango dute jarduera edo zerbitzuarekin jarraitu edo ez.

- Kaltetuei jakinaraztea:** Bezeroei interes gatazka jakinaraziko zaizkie, baldin eta gatazka bezeroen interesei kalterik egin ez diezaien hartzen diren neurriak (antolaketaokak edo administrazio arlokoak) ez badira nahikoa kalteak saihestuko direla bermatzeko, zentzuzko ziurtasun mailarekin.

### Interes gatazka kudeatzeko prozedura

Interes gatazka kudeatzeak fase hauek egitea eskatzen du:

- Interes gatazka potentzialak identifikatzea eta jakinaraztea:

Pertsona eskudunen ardua da interes gatazka bat sor dezakeen edo eragin duen edozein gertaera identifikatzea, beren familia harremanak, ondare pertsonala, jarduera profesionala, Kutxabanketik kanpoko jarduera edo beste edozein arrazoi dela-eta; era berean, bere egoera pertsonalari edo profesionalari eragiten dion bat-bateko edozein gertaera identifikatzea ere bai.

Behin interes gatazka identifikatuta, pertsona eskudunek berehala jakinarazi beharko dizkiote beren zuzeneko arduradunari, balego, eta Araudia Betetzea eta Taldearen Kontrola departamentuari.

- Aplikatu beharreko kudeaketa neurriak identifikatzea:

Interes gatazka identifikatzeak eskatzen du, era berean, ezarri beharreko kudeaketa neurriak zehaztea, erabakiak, eragiketak eta ekintzak modu inpartzialean eta objektiboan egiten direla bermatzeko, babestu behar diren interesei kalterik egin gabe.

Ezarri behar diren neurriak banaka eta modu espezifikoan aztertu behar dira interes gatazka potentzial berriak identifikatzen direnean.

- Identifikaturiko/gauzaturiko interes gatazka potentzial zehatzen erregistroa:

Kutxabankek benetan gertatzen diren interes gatazka guztien erregistro eguneratua du. Horrekin batera, prozesuaren barnean dagozkien atalek eskuraturiko dokumentazio guztia egongo da, baita harturiko neurri aringarriei buruzko dokumentazioa ere. Erregistro horretan sartuko da antzemaniko interes gatazkari buruzko informazio guztia, gatazkaren inguruko pertsonen, finantza tresnen eta inguruabarrei dagokienez.

- Gauzaturiko interes gatazka potentzialak jakinaraztea:

Interes gatazka kudeatzeko ezarritako neurriak ez badira nahikoa, Kutxabanken iritzi, erabiltzaile batek edo erabiltzaile talde batek kalteak jasateko dagoen arriskua saihesteko, Kutxabankek gatazkaren izaera eta gainerako inguruabarrak jakinarazi beharko dizkio eragindako pertsonari, euskarri iraunkor batean. Horrela, pertsona horrek erabaki arrazoitua hartu ahal izango du Erakundearekin kontratatu beharreko produktuari edo zerbitzuari buruz.



data	kontu zk.

## AGINDUAK HOBETO BETETZEKO POLITIKA

Balore Merkatuei eta Inbertsio Zerbitzuei buruzko Legeak (aurrerantzean, "BMIZL") bere 218. 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 bitartekariei 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 bitartekariak ere ditu kontuan.

Politikaren aginduak finantza instrumentuetan ezar daitezke BMIZLaren 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 bitartekarien 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. BMIZLren 222.2 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 Kutxabankek 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.

**ERANSKINA - BETETZE ZENTROAK / BITARTEKARIAK**

**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, Morgan Stanley.

**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

## A1. Sinadura digitalizatua

Kontratu honen titularrak 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 kontrolerik.

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 pertsona juridikoei eta nortasun juridikorik gabeko erakundeek hamalau egun naturaleko epea izango dute kontratua atzera botatzeko. Horretarako, Kutxabankekin harremanetan 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 kontratuetan, hornitzaileak kontrola ezin ditzakeenak eta bertan behera uzteko eskubidea erabiltzeko aukera ematen duen epearen barruan (dibisak aldatzea, diru-merkatuko tresnak, balore negoziagarriak, IKEetako partaidetzak, gerokoen kontratuak eta interes-tasen gaineko trukatzak, indizeei, prezioei edo interes-tasei erreferentzia egiten dieten kontratuak, lotutako kontratuetako negoziotako batek gutxienez, aurretik aipatutako transakzioen bat ekarriko duena, etab.); bi alderdiek osotasunean exekutatu dituzten kontratuetan Bezeroak hala eskatuta eta bezeroak berak atzera egiteko eskubidea erabili aurretik zein transferentzia-aginduetan eta kobrantza-kudeaketaren eragiketetan; Notarioaren parte hartzearekin egindako bezeroen deklarazioak eta gaiari buruzko indarreko legean aurreikusten diren pentsio-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

Kontratu ez da eraginkorra izango kontratuko titular guztiek espresuki onartu arte baldintza hauek beren eskuzko sinaduraren edo sinadura telematikoa bidez, kontratuaren aurreikusitako moduan.

Halaber, kontratu honen eraginkortasun-datatzat hartzen da kontratuko azken esku-hartzaileak sinatutako eguna.

Kontratuaren titularrak 14 eguneko epea dute kontratu hau onartzeko. Epe hori iragandakoan titular guztiek sinatu ez badute, Kutxabankek ulertuko du kontratuaren titularrak atzera bota dutela, eta, beraz, ez da eraginkorra izango.

Baldintza hauek aldatuko balira titular guztiek 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. Bezeroarekiko komunikazioak

Bezeroak, kontratu-harremanaren edozein unetan, Kutxabanketik eskura dezake –paperean edo beste euskarri iraunkor batean– edozein kontratuaren baldintza orokorren kopia bat, horiekin batera erantsen diren kontu aktiboetako eta pasiboetako kargu- eta abonu-eragiketei aplikatutakoak diren balorazio-arau orokorrak barne, eta, gainera, Bezeroaren esku daude Kutxabanken webgunean, [www.kutxabank.es](http://www.kutxabank.es), edozein unetan kontsultatu ahal izateko.

Kutxabank bere Bezeroekin komunikatuko da erabilgarri duen edozein bide telematikoa edo elektronikorekin, baita Kanal Anitzeko Bankuaren zerbitzu operatiboekin ere: Online banka, mugikorra, etab. Eta SMS mezuak eta bestelako mezuak ere bidali ahal izango dira bankuko erregistroetan agertzen diren Bezeroaren edozein helbidetara, betiere segurtasun-baldintzak eta araudi aplikagarria eta/edo kontratu bidezko harreman egokiak errespetatuz. Bezeroak edozein unetan eskatu ahal izango dio Kutxabanki ez bidaltzeko mezurik bitarteko telematikoa edo elektronikoa bidez. Kasu horretan, Kutxabankek bidalketa-gastuak kobratu ahal izango dizkio. Aurrekoa gorabehera, Kutxabankek –arrazoi operatibo eta/edo teknikoengatik eta indarrean dagoen lege-arauditik eratorritako eskakizunengatik– kanal alternatiboak aukeratu ahal izango ditu (adibidez, posta arrunta); kasu horretan, ez ditu kostu horiek jasanaraziko, araudian aurreikusitako kasuetan izan ezik. Bezeroak bankuari jakinarazi ahal izango dio, halaber, uneko kontratuari buruzko edozein komunikazio, gorabehera, zalantza edo kontsulta, bankuak horretarako haren eskura jarritako bideak erabiliz (bulegoak, online banka, etab.) edo doako 900 44 55 66 telefonora deituz. Gainera, Kutxabankek bezeroak jakinarazi dizkion komunikabide telematikoa edo elektronikoa erabili ahal izango ditu bankuak oharrak, alertak eta/edo aurrez jasota ez dagoen bestelako informazioa bidaltzeko, eta bankuaren iritziz bezeroaren interesekoak izan daitezkeenak, sinatutako kontratuen izapidetzei buruzkoak nahiz horiek erabiliz egindako eragiketei buruzkoak.

Bezeroa gaztelaniaz komunikatu ahal izango da Kutxabankekin, eta bai dokumentuak eta bestelako informazioa jaso ere, eta, autonomia-erdekidegoko araudiak hala aurreikusten duen kasuetan, baita Espainiako Estatuak ofizialtzat aitortuta dituen beste hizkuntzetan ere.

### Datuen babesari buruzko oinarritzko informazioa

<b>Arduraduna</b>	<p>Identitatea: Kutxabank, S.A.          Posta-helbidea: Gran Vía, 30-32 - 48009 Bilbao          Helbide elektronikoa: <a href="mailto:info@kutxabank.es">info@kutxabank.es</a>          Datuen babeseko ordezkararen kontakutua: <a href="mailto:dpo@grupokutxabank.com">dpo@grupokutxabank.com</a></p>
<b>Erabilitako datuen kategoriak</b>	<p>Informazio zehatza aurki dezakezu Politika honen 3. apartatuan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zuk eman dizkiguzun datuak, kontratuak altan ematean edo gurekin harremana izatean</li> <li>- Identifikaziorako eta harremanetarako datuak, diru-sarreraren maila, produktu eta zerbitzu kontratatuak, produktuarekiko harremana (titularra, baimendua edo ordezkarria), MiFID kategoria</li> <li>- Produktu eta zerbitzuak mantentzeari buruzko datuak.</li> <li>- Datu finantzarioak, entitatearekin kontratatutako produktuak eta ordaintzen historia. Hormen, bideokonferentzien, telefono-deien eta antzeko bideen bitartez egin ditugun komunikazioetan lortutako datuak, gure web-orrietan edo mugikorreko aplikazioetan egin dituzun nabigazioetan lortutako datuak (gailuaren IDa, publikitatearen IDa, IP helbidea eta nabigazioaren historia), baldin eta zure nabigazio-gailuetan cookieen eta antzeko teknologien erabilera onartu baduzu. Deien grabaketetan jasotako datuak.</li> <li>- Kutxabankek gainerako datu-kategoriak aztertu eta tratatzetik inferitu edo ondorioztatutako datuak.</li> <li>- Bezeroak kategoria eta segmentuetan multzokatzeko edo Finantza Tresnen Merkaturerako buruzko Zuzentzarauaren (MiFID) arabera kategorizatzea.</li> <li>- Ordaintzeko edo ez ordaintzeko probabilitateak edo arrisku-mugak esleitzen dituzten scoring puntuazioak.</li> <li>- Zuzenean eman ez dizkiguzun datuak, publikoaren eskura dauden iturrietatik, erregistro publikoetatik edo kanpoko iturrietatik eskuratuak. Datuok dira:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ondare-kaudimenari eta kredituari buruzko datuak, Asnef eta Badexug fitxategietatik eskuratuak.</li> <li>- Finantza-sistemaren mantentutako arriskuei buruzko datuak, Espainiako Bankuko Arriskuen Informazio Zentralaren (CIRBE) datu-basetik eskuratuak.</li> <li>- Nazio Batuek, Europar Batasunak, Espainiako Erresumak, Erresuma Batuak eta/edo U. S. Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control (OFAC) departamentuak ezarritako nazioarteko zehapen ekonomiko eta finantzarioen arloko lege, araudi, jarraibide, ebazpen, programa edo neurri murriztaileetan agertzen diren pertsonen edo erakundeen datuak.</li> <li>- Prentsan, sare sozialetan, Interneten, egunkarietan eta aldizkari ofizialetan, erregistro publikoetan edo Administrazio Publikoen ebazpenetan jendearentzat eskuragarri dauden datuak.</li> </ul> </li> </ul>

<b>Tratamenduaren eta legitimazioaren helburu nagusiak</b>	Informazio zehatza aurki dezakezu Politika honen 4. apartatuan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bezeroari alta ematea, kontratatze eskabideak azterzea, kontratatu aurreko neurriak aplikatzea eta arriskuak ebaluatzea.</li> <li>- Kontratuzko harremana gauzatu, kudeatu, kontrolatu, mantendu eta eguneratzea, barne hartuta bezeroen erreklamazioak kudeatzea.</li> <li>- Kontabilitateko, legezko, zerga-arloko eta administrazioko betebeharrak betetzea, barne hartuta kreditu-gaitasunarekin eta kapitalak zuritzea eta/edo iruzurrezko jokabideak izatea prebenitzearekin lotutakoak.</li> <li>- Diruzko betebeharrak betetzeari edo ez betetzeari buruzko datuen tratamendua, legez gaitutako edo interesdunaren adostasunean oinarritutako kasuetan.</li> <li>- Kapitalak zuritzearen eta terrorismoa finantzatzearen prebentzioaren arloko legezko betebeharrak betetzea.</li> <li>- Kutxabanken interes legitimoan oinarritutako iruzurrezko jokabideak prebenitzeko tratamenduak.</li> <li>- Hartzailen baimenenean edo, hala badagokio, interes legitimoan babestutako merkataritza-komunikazioak igortzea.</li> <li>- Scoring delakoko eta arrisku-ebaluazioko produktu eta tratamendu gehigarriak kontratatze profilak sortzea, interes legitimoaren printzipioan edo, hala badagokio, interesdunen adostasunean babestuta, erabilitako datuen arabera. Tratamenduok eragin nabarmeneko automatizatutako erabakien ondoriozkoak badira eta ez badira beharrezkoak kontratu bat egiteko, beti oinarrituko dira legezko betebeharrak betetzean edo adostasunean.</li> <li>- Interesdunaren adostasunean oinarritutako promozio eta zozketetarako egindako tratamenduak.</li> <li>- Kutxabanken legezko betebeharrak betetzean oinarritutako bidezaintzako tratamenduak, banketxeko transakzioen eta instalazioen segurtasuna bermatze aldera.</li> <li>- Xede estatistikoa edo Entitate barneko jarraipeneko xedea duten tratamenduak, interes legitimoan oinarrituak.</li> </ul>
<b>Hartzaileak</b>	Informazio zehatza aurki dezakezu Politika honen 6. apartatuan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agintaritza arautzaile eta gainbegiratzailak (adibidez, Espainiako Bankua eta Europako Banku Zentrala)</li> <li>- Taldeko sozietateak, eta agintaritza edo organismo ofizialak, bai eta beste herrialde batzuetakoak ere, Europar Batasunaren barruko zein kanpokoak, terrorismoaren eta delinkuentzia antolatuen forma larrien finantziarioaren aurka borrokatze eta kapital-zuritzea prebenitzeko.</li> <li>- Espainiako Bankuaren Arriskuen Informaziorako Zentrala.</li> <li>- Diruzko betebeharrak ez betetzeari buruzko fitxategiak, ez-betetze hori gertatuz gero.</li> <li>- Titulartasun Finantzarioen fitxategia.</li> <li>- Iruzuraren Prebentziorako Informazioaren hartu-emaneko zerbitzua.</li> <li>- Epategiak eta Estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoak.</li> <li>- Auditoretzako erakundeak.</li> <li>- Transakzioetan ezinbesteko laguntzaile moduan aritzen diren beste entitate batzuk, esaterako, preskriptoreak, higiezin merkatuko bitartekariak, higiezin atari modura lotuta egon ala ez, notarioak eta erregistro publikoak.</li> </ul>
<b>Eskubideak</b>	Interesdunak erreklamazio bat aurkeztu ahal izango dio kontrol-agintaritzari, eta aukera izango du datuak atzitu, zuzendu, ezabatu, aurkaratu, haien tratamendua mugatu eta lekualdatzeko eskubidea erabiltzeko, bai eta bere datu pertsonalei buruzko banakako erabaki automatizatuen xede ez izateko ere; erreklamazio hori idatziz igorri ahal izango dio tratamenduaren arduradunari, aurrez aipatutako helbidera.
<b>Jatorria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zuzenean interesdunetik, haren legezko ordezkarietik edo ahaldunetik.</li> <li>- Entitatearekin lankidetzaren hitzarmenak egin dituzten erakunde publiko eta pribatuetatik eskuratuak.</li> <li>- Prentsan, sare sozialetan, Interneten, egunkarietan eta aldizkari ofizialetan, erregistro publikoetan edo Administrazio Publikoen ebazpenetan jendearentzat eskuragarri dauden iturriak.</li> </ul>

Kutxabankek Pribatasun Politika hau garatu du, zeina edozein unetan aurki dezakezun [www.kutxabank.com/privacidad](http://www.kutxabank.com/privacidad) helbidean, bezeroak atalean. Atal horretan, xehetasun osoz aurki dezakezu nola erabiltzen ditugun zure datu pertsonalak zurekin ditugun harremanetan; era berean, informazio hori paperean eska dezakezu, gure edozein bulegotan.