


LANKIDETZA HITZARMENA, EUSKARAREN ERABILERA SUSTATZEKO, EUSKO JAURLARITZAREN ETA BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA (BBVA), BANCO SANTANDER, BANKOIA CRÉDIT AGRICOLE, CAIXABANK, CAJA RURAL DE NAVARRA, SCC, KUTXABANK, LABORAL KUTXA, POPULAR, ETA SABADELLGUIPUZCOANO FINANTZA ENTITATEEN ARTEKOA.

CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA ENTRE EL GOBIERNO VASCO Y LAS ENTIDADES FINANCIERAS BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A. (BBVA), BANCO SANTANDER, BANKOIA CRÉDIT AGRICOLE, CAIXABANK, CAJA RURAL DE NAVARRA, S.C.C., KUTXABANK, LABORAL KUTXA, POPULAR, Y SABADELLGUIPUZCOANO.

BILDUTA


REUNIDOS

  
Alde batetik, Cristina Uriarte Toledo, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kulturako sailburua.


Por una parte, Cristina Uriarte Toledo, Consejera de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco.

Bestetik,

Por otra parte,

  
Peio Belausteguigoitia Mateache, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SAko Iparaldeko Lurralde zuzendaria, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SAren izenean.


Peio Belausteguigoitia Mateache, Director Territorial Norte del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (BBVA).

  
Patricia Arias Otero, Banco Santanderreko Euskal Herriko Lurralde zuzendaria, Banco Santanderren izenean.

Patricia Arias Otero, Directora Territorial del País Vasco, del Banco Santander.

  
Kepa Egiguren Iriondo, Bankoia Crédit Agricole-ko Kontseilari ordezkaria, Bankoia Crédit Agricole-ren izenean.

Kepa Egiguren Iriondo, Consejero Delegado de Bankoia Crédit Agricole.

  
Juan Pedro Badiola Uriarte, Caixabankeko Euskal Herriko eta Kantabriako Lurralde zuzendaria, Caixabanken izenean.

Juan Pedro Badiola Uriarte, Director Territorial País Vasco – Cantabria de Caixabank.

Josu Aretxabala Lopez, Caja Rural de Navarra, SCCko Bizkaiko Lurralde zuzendaria, Caja Rural de Navarra SCCren izenean.

Josu Aretxabala Lopez, Director Regional de Bizkaia de Caja Rural de Navarra, S.C.C.

  
Eduardo Ruiz de Gordejuela Palacio, Kutxabankeko Txikizkako Negozioaren zuzendariondoko orokorra, Kutxabanken izenean.


Eduardo Ruiz de Gordejuela Palacio, Director General Adjunto Red Minorista de Kutxabank.

  
Nuria Agirre Unzueta, Laboral Kutxako Gestio Sozialeko zuzendaria, Laboral Kutxaren izenean.

Nuria Agirre Unzueta, Directora de Gestión Social de Laboral Kutxa.

  
Ángel Escudero Vara, Popularreko Bizkaiko eta Kantabriako Eskualde zuzendaria, Popularren izenean.

Ángel Escudero Vara, Director Regional de Bizkaia-Cantabria de Popular.

  
Ignacio Navarro Cameo, Sare Komertzialeko Lurralde zuzendaria, SabadellGuipuzcoanoren izenean.

Ignacio Navarro Cameo, Director Territorial de Red Comercial del Banco SabadellGuipuzcoano.

## ADIERAZI DUTE

I. Gernikako Autonomia Estatuak 6. artikuluan xedatutakoaren arabera, euskarak, Euskal Herriaren berezko hizkuntza izanik, hizkuntza ofizialaren maila du Euskadin, gaztelaniak bezala, eta hemengo biztanle guztiek dute bi hizkuntzok ezagutzeko eta erabiltzeko eskubidea. Artikulu horrek autonomia erkidegoko erakunde komunei esleitzen die, lurraldeko aniztasun soziolinguistikoa aintzat hartuta, bi hizkuntzen erabilera bermatzeko ardua, haien izaera ofiziala arautuz, eta haien ezagutza bermatzeko beharrezkoak diren neurriak eta bitartekoak erabaki eta arautzekoak. Halaber, adierazten da ezingo dela inor baztertu hizkuntza dela eta.

II. Alabaina, bi hizkuntza ofizialetako batek, euskarak hain zuzen, erabilera maila apalagoa du gaztelaniak baino. Horregatik, bi hizkuntza ofizialen erabilera orekatzeko bidean, euskararen presentzia eta erabilera areagotzea dugu erronka.

III. Finantza entitate sinatzaileentzat, bestalde, kalitatea eta etengabeko hobekuntza kudeatzeko egunero erakusten duten konpromisoaren barruan, eta betiere bezero eta erabiltzaileei ahalik eta zerbitzu hoberenak emateko eta haien beharrak ongien asebetetzeko, arreta bezeroak aukeratutako hizkuntzan ematea beharrezkoa da, eta betebeharrak betetzeko konpromisoa adierazten dute.

IV. Finantza entitate sinatzaileek parte hartzen duten edota babesten dituzten ekintza eta egitasmoetan euskararen presentzia bermatzeko konpromisoa adierazten dute, gehienbat, kirol, kultura eta gizarte egitasmoetan.

V. Ahalegin horren ondorioz, finantza entitate sinatzaileak inbertsioak egiten ari dira giza baliabide nahiz baliabide tekniko eta ekonomikoetan, bezeroei produktu eta zerbitzu elebidunak eskaini ahal izateko.

VI. Eusko Jaurlaritzak aitortu egiten du finantza entitate sinatzaileak gizartearen euskararen erabilera normalizatzearen alde egindako lana.

VII. Finantza entitate sinatzaileek, beren aldetik, berretsi egiten dute gizartearen eta arlo ekonomikoan euskararen erabilerearen normalizazioan aktiboki inplikatzeko nahia, euskara eta gaztelaniaren arteko berdintasun sozial handiagoaren mesedetan, hizkuntzen eta hiztunen elkarbizitza helburu.

VIII. Horregatik guztiatik, Eusko Jaurlaritza, Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kulturako sailburuaren bitartez, eta finantza entitate sinatzaileak bat datoz Euskadiko finantza sektorean euskararen erabilera arian-arian batera normalizatze beharra azaleratzearen.

IX. Euskararen Erabilera arautzen duen azaroaren 24ko 10/1982 Oinarrizko Legeak 26. artikuluan dioenez, euskal herri-aginteei neurri egokiak hartu eta beharrezko baliabideak jarriko dituzte gizarte bizitzako alor guztietan euskararen erabilera sustatzeko, herritarrek

## MANIFIESTAN

I. Que, según lo establecido en el artículo 6 del Estatuto de Autonomía de Gernika, el euskera, lengua propia del Pueblo Vasco, tendrá, como el castellano, carácter de lengua oficial en Euskadi, y todos sus habitantes tienen el derecho a conocer y usar ambas lenguas. Dicho artículo otorga a las instituciones comunes de la Comunidad Autónoma, teniendo en cuenta la diversidad sociolingüística del País Vasco, la función de garantizar el uso de ambas lenguas, regulando su carácter oficial, y arbitrar y regular las medidas y medios necesarios para asegurar su conocimiento. Asimismo, determina que nadie podrá ser discriminado por razón de la lengua.

II. Sin embargo, una de las dos lenguas oficiales, concretamente el euskera, presenta un nivel de uso inferior al castellano. Por ello, en el camino hacia un mayor equilibrio en el uso de las dos lenguas oficiales, el reto que afrontamos es el de aumentar la presencia y el uso del euskera.

III. Por otro lado, las entidades financieras firmantes, dentro de su compromiso diario con la gestión de la calidad y la mejora continua, y siempre con el objetivo de ofrecer a la clientela y personas usuarias el mejor servicio posible y satisfacer plenamente sus necesidades, consideran imprescindible atender a sus clientes en la lengua que estos elijan, y manifiestan su compromiso con el cumplimiento de esa obligación.

IV. Las entidades financieras firmantes manifiestan su compromiso de garantizar la presencia del euskera en todas las actuaciones o proyectos en los que participan o que patrocinan, especialmente en los proyectos deportivos, culturales y sociales.

V. Fruto de ese esfuerzo, las entidades financieras firmantes están habilitando recursos humanos, técnicos y económicos para ofrecer productos y servicios en los dos idiomas.

VI. El Gobierno Vasco reconoce la labor realizada por las entidades financieras firmantes en pro de la normalización del uso del euskera en la sociedad.

VII. Las entidades financieras firmantes, por su parte, ratifican su deseo de implicarse activamente en la normalización del uso del euskera en la sociedad y en el ámbito económico, en pro de una mayor igualdad social entre el euskera y el castellano, con la convivencia entre las lenguas y sus hablantes como objetivo.

VIII. Por todo ello, el Gobierno Vasco, a través de la Consejera de Educación, Política Lingüística y Cultura, y las entidades financieras firmantes coinciden en la necesidad de normalizar progresivamente el uso del euskera en el sector financiero de Euskadi.

IX. La Ley 10/1982, del 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera, establece en su artículo 26 que los poderes públicos vascos adoptarán las medidas oportunas y dispondrán los medios necesarios tendientes a fomentar el uso del euskera en todos los

salerosketako, kulturako, elkarreetako, kiroletako, erlijio edota beste edozein motatako jardura guztiak euskaraz garatu ahal izan ditzaten. Bestalde, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua onartu zuen abenduaren 22ko 6/2003 Legeak, Kontsumitzaileen, Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko uztailaren 1eko 123/2008 Dekretuak eta Kontsumitzaile eta Erabiltzaileen Estatutuaren 6/2003 Legea aldatzeko den 2/2012 Legeak hainbat hizkuntza eskubide aitortzen dizkie herritarrei eta finantza erakundeek betebeharrak ezartzen dizkiete.

X. Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezarri zituen apirilaren 9ko 193/2013 Dekretuaren arabera, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzari dagokio "erakunde pribatuen euskara-planak diseinatzen, abian jartzen eta garatzen laguntzea eta horren sustapena egitea" (24.c artikulua).

XI. 1991n, Eusko Jaurlaritzako Lan eta Gizarte Segurantzza Sailak, Nekazaritza Sailak eta Hizkuntza Politikarako Idazkaritza Nagusiak, hiru foru aldundiekin batera, bost urterako hitzarmena sinatu zuten hizkuntza aholkularitzako enpresa batekin eta industriaren alorreko hainbat enpresarekin, programa pilotuen bidez euskararen erabilera lan munduan bultzatzeko xedez. Ondoren, 2006ko iraila ezker, LanHitz programa markoa ezartzeari ekin zitzaion, arlo sozioekonomikoan euskararen erabilera eta presentzia areagotzeko. Herri administrazioek, eta enpresa eta sindikatuetak ordezkaritza gorenak adostutako programa horrek, besteak beste, modu zuzenean eta banaka Euskal Autonomia Erkidegoko erakunde kopuru handi batengana iristea du helburu, arlo ekonomikoetan ekimen bateratuak garatzeko ingurumari egokia sortze aldera.

XII. Horregatik guztiagatik, alde sinatzaileek beren borondatea agertzen dute arlo sozioekonomikoan euskararen erabilera sustatzeko elkarlanerako esparru orokorra zehazte aldera, dagozkien jardun eremuetan bereziki, eta, hori horrela, HITZARMEN hau sinatzen dute. Hitzarmena finantza entitate sinatzaileen eta Eusko Jaurlaritzaren arteko proiektuak garatzeko marko orokorra izango da, betiere LanHitz programaren barruan, erakundeon eragin eremuan euskararen erabilera arian-arian normalizatzeari begira eta honako klausuletan oinarrituta.

### KLAUSULAK

**Lehena.**— Finantza entitate sinatzaileek eta Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailak borondatea adierazten dute herritarren hizkuntza eskubideen alorrean elkarlana zehaztu eta egonkortzeko; halaber, indarrean dagoen araudiak aitortutako hizkuntza eskubideak bermatzen ahaleginduko dira bakoitzari dagozkion eremuetan.

ámbitos de la vida social, a fin de posibilitar a la ciudadanía el desenvolvimiento en dicha lengua en las diversas actividades mercantiles, culturales, asociativas, deportivas, religiosas y cualesquiera otras. Por otro lado, la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías; el Decreto 123/2008, de 1 de julio, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, y la Ley 2/2012 de modificación de la Ley 6/2003, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías, reconocen una serie de derechos lingüísticos a la ciudadanía y establecen diversas obligaciones a las entidades financieras.

X. El Decreto 193/2013, de 9 de abril, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura, establece que corresponde a la Viceconsejería de Política Lingüística "Colaborar y promover el diseño, puesta en marcha y desarrollo de los planes de euskera de las organizaciones privadas" (artículo 24.c).

XI. En 1991, el Departamento de Trabajo y Seguridad Social, el Departamento de Agricultura y la Secretaría General de Política Lingüística, junto con las tres diputaciones forales, firmaron un convenio para cinco años con una empresa de consultoría lingüística y con diversas empresas del sector industrial, para impulsar el uso del euskera en el mundo laboral mediante programas piloto. Posteriormente, a partir de septiembre de 2006 se procedió a aplicar el programa marco LanHitz para fomentar el uso y la presencia del euskera en el ámbito socioeconómico. Dicho programa, consensuado entre las administraciones públicas y los máximos representantes empresariales y sindicales, persigue, entre otros objetivos, llegar directa e individualmente a un gran número de organizaciones de la Comunidad Autónoma Vasca, con el propósito de conformar un entorno adecuado para el desarrollo de iniciativas conjuntas en todos los sectores económicos.

XII. Por todo ello, los firmantes manifiestan su voluntad de definir un marco general de colaboración para el fomento del uso del euskera en el ámbito socioeconómico y, concretamente, en sus respectivos ámbitos de actuación, y a tal efecto, suscriben el siguiente CONVENIO. El presente convenio constituirá el marco general para el desarrollo de proyectos entre las entidades financieras firmantes y el Gobierno Vasco, dentro del programa LanHitz, con el objetivo de conseguir la progresiva normalización del euskera en el área de influencia de dichas instituciones, a partir de las siguientes cláusulas.

### CLÁUSULAS

**Primera.**— Las entidades financieras firmantes y el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco manifiestan la voluntad de concretar y afianzar su colaboración en el ámbito de los derechos lingüísticos de la ciudadanía; asimismo, velarán por garantizar en sus respectivas áreas de actuación los derechos lingüísticos reconocidos por la normativa vigente.

**Bigarrena.**— Finantza entitate sinatzaileek bezeroekiko harremanetan hizkuntza eskubideak bermatzen ahalegintzeko konpromisoa hartzen dute. Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutua onartu zuen abenduaren 22ko 6/2003 Legean (II. tituluko VII. kapitulua), eta Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko uztailaren 1eko 123/2008 Dekretuan xedatutakoarekin bat honako jarraibide hauek gauzatzeko dituzte:

**a) Idatzizko harremanetan euskaraz eta gaztelaniaz gauzatzeko dira:**

1. Txekeak, zor-agiriak, txeketegiak, kreditu- eta kargu-txartelak, eta bezeroei eskaintzen dizkieten gainerako dokumentu guztiak.
2. Aurreko paragrafoan aipatutako dokumentuak, bide elektronikoz eskuratzeko aukera ematen badiete kontsumitzaileei eta erabiltzaileei.
3. Seinale guztiak, toponimikoa barne, Euskararen Erabilera arautzen duen azaroaren 24ko 10/1982 Legearen 10. artikulua xedatutakoarekin bat etorriz.
4. Jendaurrean jartzeko kartel edo errotuluetan ageri den informazioa: finkoa eta aldakorra.
5. Jendearen eskura dauden inprimaki edo katalogoak —enpresak berak zuzenean edo zeharka argitaratutakoak—, produktu edo zerbitzu bati edo gehiagori buruzko informazioa ematen badute, eta, ahal bada, ale banatan.
6. Kontsumitzaileek eta erabiltzaileek betetzeko diren inprimakiak, ahal bada, ale banatan.
7. Atxikimendu-kontratuak, ereduzko klausulak dituzten kontratuak, kontratu arautuak, baldintza orokorrei buruzkoa den dokumentazioa, eta, ahal bada, ale banatan.
8. Kontsumitzaileei eta erabiltzaileei zuzendutako komunikazio edo jakinarazpenak, baita fakturak edo egindako operazioen ziurtagiriak, aurrekontuak, gordailu-frogagiriak eta antzeko dokumentuak kontsumitzaileak aukeratutako hizkuntzan egingo dira, eta, bestela, elebitan.
9. Finantza- eta kreditu-erakundeetako bezeroari arreta emateko zerbitzu eta departamentuak eta finantza erakundeetako bezeroaren defendatzailea arautzeko araudiari buruzko informazioa, eta, ahal bada, ale banatan.
10. Online bankako tramite guztietan, kontsultak barne, euskararen erabilera bermatuko da.

**Segunda.**— Las entidades financieras firmantes se comprometen a velar por garantizar los derechos lingüísticos en las relaciones con sus clientes. De acuerdo a lo establecido por la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías (Título II, Capítulo VII) y el Decreto 123/2008, de 1 de julio, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias observarán las siguientes pautas de actuación:

**a) En las relaciones escritas, se emitirán en euskera y castellano:**

1. Los cheques, pagarés, talonarios, tarjetas de crédito y débito y todos los documentos ofrecidos a la clientela.
2. Los documentos mencionados en el apartado anterior, si se ofrece la posibilidad de su obtención por medios electrónicos a consumidores y usuarios.
3. La señalización, incluida la toponímica, de acuerdo a lo establecido por el artículo 10 de la Ley 10/1982 de 24 de noviembre de Normalización del Uso del Euskera.
4. La información, fija o puntual, proporcionada en carteles o rótulos expuestos al público.
5. Los impresos o catálogos a disposición del público —editados por la empresa directa o indirectamente—, si proporcionan información sobre uno o varios productos o servicios, y preferentemente en ejemplares diferenciados para cada lengua.
6. Los impresos a cumplimentar por las personas usuarias y consumidoras, preferentemente en ejemplares diferenciados para cada lengua.
7. Los contratos de adhesión, los contratos con cláusulas modelo, los contratos regulados y las condiciones generales, preferentemente en ejemplares diferenciados para cada lengua.
8. Las comunicaciones y notificaciones dirigidas a consumidores y usuarios, y las facturas o certificados de las operaciones realizadas, presupuestos, documentos justificativos de depósitos y los documentos análogos se ofrecerán en el idioma elegido por el consumidor, o, en su defecto, en los dos idiomas.
9. La información ofrecida por los servicios y departamentos de atención de las entidades financieras y de crédito y la referente a normativa del defensor del cliente de la institución financiera, preferentemente en ejemplares diferenciados para cada lengua.
10. En los trámites de banca online, incluidas las consultas, se garantizará el uso del euskera.

b) Ahozko harremanetan honako jarraibideok gauzaten ahaleginduko dira:

- Euskal Autonomia Erkidegoan kokaturiko bezeroari arreta emateko zerbitzu eta departamentuek bezeroa artatuko dute, hau bi hizkuntza ofizialetatik edozeinetan aritzen dela ere. Eta, ondorioz, pertsonal berria hartzerakoan, betebeharrak gauzatzeko neurriak hartuko dira.
- Telefono bidez, era pertsonalean edo automatikoki, eskaintzen den zerbitzuan ere, euskararen erabilera bermatzeko ahalegina egingo da.

**Hirugarrena.**— Finantza entitate sinatzaileek eta Eusko Jaurlaritzak, Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailaren bitartez (Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza), beren borondatea adierazten dute lankidetzarako orokor baten bidez honako lan ardatz hauek garatzeko:

1. Informazioa eta ezagutza trukatea, betiere indarreko legeriaren alorrean.
2. Aholkularitza, komunikazioa eta produktu eta zerbitzuen eskaintza.
3. Sinatzaileek elkarlanean egiten dituzten proiektuen azterketa bateratua eta egitasmo partekatuen garapena.

1. Informazioa eta ezagutza trukatzeari dagokionez, hitzarmena sinatzen duten finantza entitateek eta Eusko Jaurlaritzak honako berri elkarri emateko borondatea azaltzen dute:

- Egoera soziolingüistikoaren eta hizkuntza politikaren diagnosia, bai eta finantza entitate sinatzaileek egindako oinarritzko azterlan eta ikerketa eguneratuena ere. Hartara, alde bietan jarduteko estrategia bateratuak lantzeko informazio esanguratsuen partekatuko dute.
- Sinatzaileen jardun eremuetan euskararen presentzia normalizatzeko edo areagotzeko aukerak eta estrategiak identifikatzea, bereziki arduradunen ikuspegiatik begiraturik.
- Euskara finantzen munduan integratzeko beharrezkoak diren tresna eta beharizanak identifikatzea, Eusko Jaurlaritzaren laguntzarekin, eta hauek diseinatzea eta zabaltzea (softwareak, glosategiak, prestakuntza moduluak eta interesgarri irizitako beste edozein baliabide).

2. Aholkularitza, komunikazioa, eta produktu eta zerbitzuen eskaintza.

- Eusko Jaurlaritzak, esparru sozioekonomikoan euskararen

b) En las comunicaciones orales, se velará por garantizar el cumplimiento de las siguientes pautas de actuación:

- Los servicios y departamentos de atención al cliente, ubicados en la Comunidad Autónoma del País Vasco atenderán al cliente, cualquiera que sea la lengua oficial en que este se exprese, y adoptarán las medidas pertinentes para ello al contratar nuevo personal.
- En los servicios telefónicos, tanto personales como automáticos, se velará por garantizar el uso del euskera.

**Tercera.**— Las entidades financieras firmantes y el Gobierno Vasco, a través del Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura (Viceconsejería de Política Lingüística), manifiestan su voluntad de desarrollar los siguientes ejes mediante un marco general de colaboración:

1. Intercambio de información y conocimiento, en el ámbito de la normativa vigente.
2. Asesoría, comunicación y oferta de productos y servicios.
3. Evaluación conjunta de los proyectos realizados en cooperación entre los firmantes y desarrollo de proyectos compartidos.

1. En lo que respecta al intercambio de información y conocimiento, las entidades financieras firmantes y el Gobierno Vasco manifiestan su voluntad de comunicarse recíprocamente:

- El diagnóstico de la situación sociolingüística y de la política lingüística, así como de los estudios e investigaciones básicas actualizadas realizadas por las entidades financieras firmantes. Las entidades financieras firmantes y el Gobierno Vasco compartirán la información sustancial para poder desarrollar estrategias conjuntas en el futuro.
- Identificar oportunidades y estrategias para normalizar o incrementar la presencia del euskera en los ámbitos de actuación de los firmantes, principalmente desde la perspectiva del personal con funciones de responsabilidad.
- Identificar, con la colaboración del Gobierno Vasco, las necesidades y recursos para poder integrar el euskera en el mundo financiero, así como diseñar y difundir dichos recursos (software, glosarios, módulos de formación y cualquier otro recurso de interés).

2. Asesoría, comunicación y oferta de productos y servicios.

- El Gobierno Vasco, mediante el programa Lanhitz para el

integrazioa bultzatzeko *Lanhitz* izeneko programaren bidez, aholkularitza orokorra emango die finantza entitate sinatzaileei, euskara planak eta jarduketak planifika ditzaten. Maila orokorrean zein partikularrean eskainiko die aholkularitza, Euskadiko hizkuntza plangintzaren ingurumarian eta Jaurlaritzak dituen eskumenak erabiliz. Horren helburua izango da zerbitzuen eskaintza elebiduna arian-arian handitzea eta euskara finantza erakundeetako lan hizkuntza moduan garatzea. Beraz, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak finantza entitate sinatzaileei aholkularitza egokia eta babesa emateko borondatea azaltzen du.

- Eusko Jaurlaritzak, herritarren hizkuntza eskubideak bermatze aldera, aholkularitza emango die finantza entitate sinatzaileei hizkuntza eskubideen alorrean Elebide, Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzuaren bitartez. Era berean, eta, helburu berberarekin, Elebidek herritarren eskutik finantza entitate sinatzaileei zuzendutako kexa, iradokizun edota eskaerak jasotzen dituzenean, finantza entitate sinatzaileek beren lankidetzak eskainiko diote Elebideri.

- Finantza entitate sinatzaileek, beren aldetik, euren jardun eremuetan hizkuntza irizpideak ezarriko dituzte, indarrean dagoen araudian ezarritako betebeharrak betetzeko eta herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko helburuarekin, eta tokian tokiko lurraldeetako egoera soziolingüistikoak hala eskatzen duenean, bezeroarekiko ahozko harremana euskaraz burutzeko neurriak sustatuko dituzte.

- Halaber, indarrean dagoen araudiak ezarritako betebeharez harago, euskararen erabilaren normalizaziora bideratutako jarduketak abian jartzeko, Eusko Jaurlaritza eta finantza entitate sinatzaileen arteko lankidetzak bultzatuko da, eta, horrekin batera, bezeroek euskara erabil dezaten sustatuko da. Horretarako, finantza entitate sinatzaileek eguneroko eta ohiko jarduean euskararen erabilera sustatuko dute.

- Finantza entitate sinatzaileek antolatzen dituzten ekintzak, bereziki ume eta gazteei zuzendutakoak, euskaraz burutu ditzaten pausoak emango dituzte.

- Finantza entitate sinatzaileek babesle nagusi diren ekimen eta egitasmoetan euskararen presentzia orekatua eta duina bermatzeko neurriak hartuko dituzte, kirol, kultura eta gizarte egitasmoetako herritarrei begirako aurkezpen ekitaldietan, publizitatean eta hizkuntza paisaian. Norabide berean, finantza entitate sinatzaileek parte hartzen duten ekimen eta egitasmoetan, euskararen presentzia sustatuko dute.

- Eusko Jaurlaritza eta finantza entitate sinatzaileen artean gerta daitezkeen harremanetan ere euskararen erabilerrara bideratutako helburuak eta ekintzak zehazteko lankidetzak bultzatuko da alderdi sinatzaileen artean.

- Jarduketa horietan, honako hauek jarriko ditu finantza entitate sinatzaileen eskura Eusko Jaurlaritzak, Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Saileko Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzaren bitartez:

fomento de la integración del euskera en el ámbito socioeconómico, ofrecerá asesoramiento general a las entidades financieras firmantes en la planificación de los planes de euskera y actuaciones. Ofrecerá, asesoramiento general y particular, en el ejercicio de las competencias que ostenta en materia de planificación lingüística en Euskadi. El objeto de dicho asesoramiento será el de incrementar progresivamente la oferta bilingüe y el desarrollo del euskera como lengua de trabajo de las entidades financieras. Por consiguiente, la Viceconsejería de Política Lingüística manifiesta su voluntad de ofrecer un adecuado asesoramiento y respaldo a las entidades financieras firmantes.

- El Gobierno Vasco, a fin de garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía, asesorará a las entidades financieras firmantes mediante el Servicio para la Garantía de los Derechos Lingüísticos-Elebide. Del mismo modo, y con idéntico objetivo, si Elebide recibe quejas, sugerencias o solicitudes dirigidas a las entidades financieras firmantes, estas ofrecerán su colaboración a Elebide.

- Las entidades financieras firmantes, por su parte, establecerán criterios lingüísticos en sus ámbitos de actuación para el cumplimiento de las obligaciones establecidas por la normativa vigente, con el objetivo de garantizar los derechos lingüísticos de la ciudadanía, y, atendiendo a la situación sociolingüística de cada lugar, fomentarán medidas para que la atención oral a la clientela pueda ser realizada en euskera.

- Asimismo, más allá de las obligaciones establecidas por la normativa vigente, se fomentará la colaboración entre el Gobierno Vasco y las entidades financieras firmantes para la puesta en marcha de actuaciones dirigidas a la normalización del uso del euskera, y se promoverá su uso por parte de la clientela. Para ello, las entidades financieras firmantes promoverán el uso del euskera en las actividades diarias y habituales.

- Las entidades financieras firmantes procurarán que las actuaciones que organicen se realicen en euskera, sobre todos aquellas dirigidas a la infancia y juventud.

- Las entidades financieras firmantes adoptarán las medidas pertinentes para que, en las actuaciones e iniciativas en las que sean patrocinadores principales, la presencia del euskera sea equilibrada y digna en las presentaciones en público, publicidad y en el paisaje lingüístico de las actividades deportivas, culturales y sociales. En el mismo sentido, las entidades financieras firmantes fomentarán la presencia del euskera en las actuaciones e iniciativas en las que participen.

- Asimismo, en las relaciones que se establezcan entre el Gobierno Vasco y las entidades financieras firmantes se promoverá la colaboración entre las partes para concretar los objetivos y las actividades de fomento del uso del euskera.

- En el marco de estas actuaciones, el Gobierno Vasco, a través de la Viceconsejería de Política Lingüística del Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura, pondrá a disposición de las entidades financieras firmantes:

- a. Aholkularitza tekniko orokorra, jardun eremuen gaineko diagnosia egiteko eta lehentasun hurrenkera finkatzeko.
- b. Euskara planen autodiagnosia, kudeaketa eta ebaluazioa egiteko tresna informatikoak.
- c. Arlo sozioekonomikoan erabilienak diren dokumentuez, teknologiaz eta fraseologiaz hornituriko banku telematikoa.
- d. Finantza entitate sinatzaileentzako komunikaziorako zuzeneko bidea, [www.euskadi.eus/lanhitz](http://www.euskadi.eus/lanhitz) webgunearen bitartez.
- e. Planen kudeaketarako aholkularitza- edo itzulpen- enpresei buruzko informazioa.
- f. Elebide, Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzuak eskaintzen duen aholkularitza kontsumitzaile eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideen inguruan, [www.euskadi.eus/elebide](http://www.euskadi.eus/elebide) webgunearen bitartez.

3. Sinatzaileek elkarlanean egiten dituzten proiektuen azterketa bateratua eta egitasmo partekatuen garapena.

- Eusko Jaurlaritza eta finantza entitate sinatzaileek, erabakitzen duten aldikotasunez eta sentitzen dituzten beharrianak asetze aldera, bi alderdientzat interesgarriak izan daitezkeen egitasmoak aztertuko dituzte batera, eta, hala badagokio, egitasmoak abian jartzeko eta mamitzeko behar diren mekanismoak ezarriko dituzte.
- Finantza entitate sinatzaileak herritarrekin harreman estua eta etengabea duten zerbitzu enpresak diren aldetik, hitzarmena sinatzen duten aldeek beren borondatea agertzen dute euskararen proiektio sozialean lankide izateko eta herritarrentzako zerbitzuetan haren erabilera bultzatzeko.

**Laugarrena.**— Hitzarmen honetan jasotako guztiaren jarraipena eta ebaluazioa egiteko, Jarraipen Batzorde bat osatuko da. Bertan Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzako ordezkariak izango dira, alde batetik, eta finantza entitate sinatzaileen ordezkariak, bestetik.

Horretarako, aldeek aldiro-aldiro komenigarritzat jotako bilerak egingo dituzte. Bilerok, edonola ere, urtean behin egingo dira gutxienez, urtean zehar burututako edo burutuko diren ekintzak aztertzeko.

**Bosgarrena.**— Sinatzen den unetik aurrera izango du indarra hitzarmen honek, eta urtero berez berriztatuko da, hasierako muga-eguna edo edozein luzapen baino hilabete bat lehenago alderdietariko edozeinek besteari amaitzeko asmoa adierazten duen jakinarazpena bidaltzen dionean izan ezik.

- a. Asesoramiento técnico general, para la realización del diagnóstico de los ámbitos de actuación y el establecimiento de prioridades.
- b. Las herramientas informáticas para el autodiagnóstico, la gestión y la evaluación de los planes de euskera.
- c. Un banco telemático dotado de documentación, tecnología y fraseología de uso habitual en el ámbito socioeconómico.
- d. Un canal directo de comunicación para las entidades financieras firmantes, en el sitio web [www.euskadi.eus/lanhitz](http://www.euskadi.eus/lanhitz).
- e. Información sobre empresas de asesoría o de traducción para la gestión de planes.
- f. El asesoramiento de Elebide, Servicio para la Garantía de los Derechos Lingüísticos, sobre los derechos lingüísticos de la ciudadanía, mediante el sitio web [www.euskadi.eus/elebide](http://www.euskadi.eus/elebide).

3. Evaluación conjunta de los proyectos realizados en cooperación por los firmantes y desarrollo de proyectos compartidos.

- El Gobierno Vasco y las entidades financieras firmantes, con la frecuencia que establezcan y con el objetivo de satisfacer las necesidades percibidas, estudiarán conjuntamente los proyectos que consideren de interés, y habilitarán los mecanismos necesarios para su realización y puesta en marcha, si se estima conveniente.
- Dado que las entidades financieras firmantes son empresas de servicios con relación estrecha y permanente con la ciudadanía, las partes firmantes manifiestan su voluntad para colaborar en la proyección social del euskera y fomentar su utilización en los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

**Cuarta.**— Se constituirá una Comisión de Seguimiento, para el seguimiento y la evaluación de lo aquí recogido. En ella, participarán, por un lado, representantes de la Viceconsejería de Política Lingüística, y, por otro, representantes de las entidades financieras firmantes.

La Comisión de Seguimiento se reunirá periódicamente, con la frecuencia que estimen oportuna las partes. Y en todo caso, se reunirá por lo menos una vez al año, para estudiar las actuaciones realizadas o a realizar durante el año.

**Quinta.**— El presente acuerdo entrará en vigor en el momento de su firma, y se renovará anualmente de forma automática, salvo que alguna de las partes notifique a la otra parte su deseo de darlo por finalizado con un mes de antelación al primer vencimiento o a cualquiera de sus prórrogas.

**Seigarrena.**— Finantza entitate sinatzaile batek hitzarmena uztea erabakiko balu, hitzarmenak indarrean jarraituko luke gainontzeko sinatzaileekin.

**Zazpigarrena.**— Hitzarmena bertan behera geldituko da egitate hauetako bat gertatzen denean:

- Izenpetzen duten aldeen arteko adostasuna, hilabete lehenago abisua emanaz.
- Aldeetako batek hartutako konpromisoak ez betetzea.

Eta arestian adierazitako guztiarekin bat datozela frogatzeko, aldeek hitzarmen hau sinatu dute, hamar aletan, euskaraz eta gaztelaniaz, betiere argi izanik euskarazkoa dela jatorrizko testua eta gaztelaniazkoa itzulpena, hemen adierazitako tokian eta egunean.

**Sexta.**— Si una de las entidades financieras firmantes decidiera no continuar en el convenio, éste seguiría en vigor con los demás firmantes.

**Séptima.**— El convenio decaerá si ocurre alguna de estas circunstancias:

- El acuerdo entre las partes firmantes, comunicándolo con un mes de antelación.
- El no cumplimiento de los compromisos por una de las partes.

Y como prueba de conformidad con todo lo consignado, las partes firman este acuerdo, en diez ejemplares, en euskera y castellano, en el lugar y día aquí indicados, señalando que el texto original es el redactado en euskera y el redactado en castellano es la traducción de aquel.

Bilbon, 2015eko urriaren 14an




Cristina Uriarte Toledo  
Eusko Jaurlaritza  
Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kulturako sailburua  
Consejera de Educación Política Lingüística y Cultura


En Bilbao, a 14 de octubre de 2015

  
Peio Belaustegui  
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (BBVA)  
Iparaldeko Lurralde zuzendaria  
Director Territorial Norte




Patricia Arias Otero  
Banco Santander  
Euskal Herriko Lurralde zuzendaria  
Directora Territorial del País Vasco

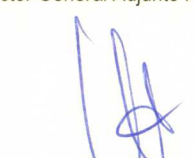
  
Kepa Egiguren  
Bankoia Crédito Agrícola  
Kontseilari ordezkarria / Consejero Delegado


  
Juan Pedro Badiola Uriarte  
Caixabank


Euskal Herriko eta Kantabriako Lurralde zuzendaria  
Director Territorial País Vasco-Cantabria

  
Josu Aretxabala Lopez  
Caja Rural de Navarra, S.C.C.  
Bizkaiko Lurralde zuzendaria  
Director Regional de Bizkaia

  
Eduardo Ruiz de Gordejuela Palacio  
Kutxabank  
Txikizkako Negozioreen zuzendariondoko orokorra  
Director General Adjunto Red Minorista.

  
Nuria Agirre Unzueta  
Laboral Kutxa  
Gestio Sozialeko zuzendaria  
Directora de Gestión Social

  
Ángel Escudero Vara  
Popular  
Bizkaiko eta Kantabriako Eskualde zuzendaria  
Director Regional de Vizcaya-Cantabria

  
Ignacio Navarro Cameo  
Sabadell Guipuzcoano  
Sare Komertzialeko Lurralde zuzendaria  
Director Territorial de Red Comercial

