

Hornitzaile hartzaileak C atalean aipatzen diren igorleei kontu berriaren datuen berri emateko beharrezkoa den informazioa ez badu, bezeroari eskatuko dio.

Bezeroak berak bere kontuaren informazioa igorleei ematea erabakitzen duenean, "hornitzaile hartzaileak" bezeroari gutun ereduak emango dizkio, kontu berriaren datuekin eta baimenean adierazten den lekualdatzearen egikaritze datarekin.

Eragiketa hau egin ahal izateko, adierazten dut/dugu, badakigula lekualdatzea honako alderdi hauek betez egiten dela:

- Hornitzaile igorleak, gehienez ere, bost egun balioduneko epea izango du hornitzaile hartzaileari kontu zaharrari lotutako ordainketa eragiketei buruz duen informazioaren zerrenda bidaltzeko.
- Hornitzaile igorleak transferentzia agindu iraunkorrak bertan behera utziko ditu eta ez du onartuko sartzen den aldian behingo transferentziarik eta helbideratutako zordunketarik, lekualdatzea egikaritzeko adierazi den datatik aurrera, bezeroak egindako eskaera betez.
- Txeke, txartel eta kontu zaharrean ordaintzeke zeuden bestelako betebeharren guztizko zenbatekoari erantzun ahal izateko, behar adinako funts zuzkidura egiteko beharra, eta baita sor daitezkeen helbideraketei erantzun ahal izatekoa ere, lekualdatzea egikaritzen den egunera arte.
- Geratzen den saldoaren transferentzia eta, hala dagokionean, kontua baliogabetzeko jarraibideak egikaritu ahal izateko, kontuan ezin da inolako eragozpenik ezta bestelako ordaindu gabeko betebeharririk ere egon. Bezeroa derrigortuta dago hornitzaile igorleari erabili ez dituen txeke, libreta (baliogabetu ditzan) eta bankuko txartel guztiak itzultzera. Eragozpenik balego, hornitzaile igorlea zuzenean bezeroarekin jarriko da harremanetan, irtenbide bat aurkitzeko.
- Eskabide honekin lotuta sor daitezkeen edozein eztabaidarako, bezeroak Bezeroaren Arreta Zerbitzura jo dezake [bezeroaren defendatzailearengana (irudi hori duten erakundeen kasuan)] eta, besterik ezean, Espainiako Bankuko erreklamazio Zerbitzura.

Hona hemen kontuak intsuldatzeko zerbitzuari buruzko kexak eta erreklamazioak ofizialki aurkezteko bide ezberdinak:

1. Bulegoan bertan emango zaizun inprimakia betez, edo, nahiago baduzu, Kutxabanken webgunean (www.kutxabank.es) dagoen inprimakia deskargatuz, «Bezeroen Arreta Zerbitzua» atalaren barruan, eta honako modu hauetakoren batean aurkeztu:
 - Merkataritza sareko gure edozein bulegotan
 - Idatziz, Bezeroen Arreta Zerbitzura zuzenduta:
Kutxabank - Bezeroen Arreta Zerbitzua
Kale Nagusia 30-32, 2. solairua
48009 Bilbo
 - Ziurtagiri digitala edukiz gero, mezu elektronikoko bidez honako helbide honetara bidali beharko da: atencion.cliente@grupokutxabank.com
 2. Online bankaren erabiltzailea bazara, webgunean bertan (www.kutxabank.es) «Bezeroen Arreta Zerbitzua» atalean adierazitako inprimakia betez.
- Kontua intsuldatzeko prozedurak bi erakunderi eragiten dienez, erreklamazioak, hala badagokio, bi erakundeei aurkeztea gomendatzen da.

Adeitasunez:

TITULARRAK (Kontuko titular guztien baimena behar da)		
Izena eta abizena	IFZ	Sinadura

Baimenaren sinadura data:

Eskakizun honetan datozen datuak tratamenduaren arduradunak tratatuko ditu, KUTXABANK, S.A., zeinaren IFZ A95653077 eta helbide soziala Bilboko On Diego Lopez Haroko Kale Nagusia, 30 den, eta zeinak informazioaren segurtasuna eta tratamendu konfidentziala bermatzen duen, Europako Parlamentuaren 2016/679 Erregelamenduan eta 2016ko apirilaren 27ko Kontseiluan xedatuaren arabera, non pertsona fisikoen babes eta haien zirkulazio librea arautzen den (aurrerantzean, DBEO).

Informazioaren bilketa eta tratamenduaren xedea ordainketa kontuak aldatzeko zerbitzua gauzatzea da, zeinaren lege oinarria DBEOren 6.2 b) atalean biltzen den.

Datu horiek une bakoitzean indarrean dagoen araudian ezarritako epeetan gordeko dira eta erakunde eskudunek aurkez ditzaketen helegiteen eta ofiziozko eskakizunen aurrean bakarrik egongo dira eskuragarri.

Interesatuak, nahi duenean eta zure datu pertsonalen tratamenduarekin lotutako edozein gatazkaren aurrean, dpo@grupokutxabank.com helbidearen bitartez jar zaitezke harremanetan datuen babesaren arduradunarekin, kontroleko agintariari erreklamazio bat aurkeztu edo erabili zure atzitze, zuzentze, ezabatze, aurkaratze, tratamenduaren mugatze, eramateko edo automatizatutako banakako erabakien xede ez izateko eskubideak. Eskubide horiek idatziz eskatu arestian aipatutako tratamenduaren arduradunaren helbidean.

ERANSKINA: (ECE/228/2019 agindua, otsailaren 28koa, ordainketa kontu arruntei, ordainketa kontuak lekualdatzeko prozedurei eta konparazioko webguneen eskakizunei buruzkoa.)

10. artikulua. *Ordainketa zerbitzuen hornitzaile hartzailearen ekintzak.*

1. Ordainketa kontua lekualdatzeko eskabidea jaso eta **bi egun balioduneko** epean, ordainketa zerbitzuen hornitzaile hartzaileak ordainketa zerbitzuen hornitzaile igorleari eskatuko dio honako ekintza hauek egin ditzan, bezeroaren jarraibideei jarraiki:

- a) Ordainketa zerbitzuen hornitzaile hartzaileari —eta bezeroari, hark berariaz eskatu badu— dauden transferentzia agindu iraunkorren zerrenda bat eta lekualdatuko diren zordunketak helbideratzeko aginduei buruzko informazioa bidaltzea;
- b) Ordainketa zerbitzuen hornitzaile hartzaileari —eta bezeroari, hark berariaz eskatu badu— informazio hau ematea: bezeroaren kontuan, aurreko 13 hilabeteetan egikaritu diren aldian behingo sarrerren transferentziak eta hartzekodunak igorritako helbideratutako zordunketak;
- c) Ordainketa zerbitzuen hornitzaile igorleak sistema automatikorik ez badu, sartzen diren transferentziak eta helbideratutako zordunketak bezeroak ordainketa zerbitzu hornitzaile hartzailean ireki duen ordainketa kontura berriz bidaltzeko, helbideratutako zordunketak eta sartzen diren transferentziak onartzeari utziko dio, baimenean adierazitako egunetik aurrera;
- d) Baimenean adierazitako egunetik aurrera balioa duten agindu iraunkorrak balio gabetzea;
- e) Geratzen den saldo hartzekodun guztia transferitzea, bezeroak ordainketa zerbitzuen hornitzaile hartzailean irekita duen edo irekitzen duen ordainketa kontura, bezeroak adierazitako egunean, eta
- f) Bezeroak ordainketa zerbitzuen hornitzaile igorlean duen ordainketa kontua ixtea, hala dagokionean, bezeroak adierazi duen datan, eta, hala badagokio, kontuarekin lotutako ordainketa bitartekoak, produktuak eta zerbitzuak ixtea, lekualdatzeko prozesua amaitzen denean.

2. 1. atalean aipatzen den ordainketa zerbitzuen hornitzaile igorleari eskatutako informazio guztia jasotzen denetik, **best egun balioduneko** epean, ordainketa zerbitzuen hornitzaile hartzaileak honako ekintza hauek eramango ditu aurrera, betiere, bezeroaren eskabidean jasotzen badira, eta eskabidean zehazten den moduan, eta ordainketa zerbitzuen hornitzaile igorleak emandako informazioak hori egiten uzten badio:

- a) Bezeroak eskatutako transferentzia agindu iraunkorrak ezartzea eta horiek baimenean adierazitako egunetik aurrera balioa izateko moduan egikaritzea;
- b) Helbideratutako zordunketak onartzeko beharrezkoak diren prestaketak egitea, baimenean adierazitako egunetik aurrera baliodun gisa onartuak izan daitezen.
- c) Hala dagokionean, bezeroei haien eskubideei buruzko informazioa ematea, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 260/2012/EB Araudiaren, 2012ko martxoaren 14koaren, transferentzietarako eta eurotan helbideratutako zordunketarako baldintza teknikoak eta enpresakoak ezartzen dituenaren eta 924/2009/EB Araudia aldatzen duenaren 5.3.d) artikuluan ezarritakoa betez.
- d) Baimenean bezero baten ordainketa kontuan aldi behin sartzen diren transferentziak egiten dituztela adierazi den agindu emaileei bezeroaren ordainketa kontuaren datuen berri ematea, eta agindu emaileei bezeroaren baimenaren kopia bat ematea. Ordainketa zerbitzuen hornitzaile hartzaileak agindu emaileari berri emateko behar duen informazio guztia ez badu, bezeroari edo ordainketa zerbitzuen hornitzaile igorleari eskatu dio falta zaion informazioa;
- e) Bezeroak ordainketa zerbitzuen hornitzaile hartzailean duen kontuaren datuak jakinaraztea baimenean adierazi diren, eta bezeroaren kontutik ordaintzen diren funtsak kobratzeko helbideratutako zordunketaren bat erabiltzen duten onuradunei. Gainera, helbideratutako zordunketak ordainketa kontu horretatik zein egunetatik kobratzen hasiko diren jakinaraziko zaie, eta bezeroaren baimenaren kopia bat helaraziko zaie. Ordainketa zerbitzuen hornitzaile hartzaileak onuradunai berri emateko behar duen informazio guztia ez badu, bezeroari edo ordainketa zerbitzuen hornitzaile igorleari eskatu dio falta zaion informazioa.

3. Bezeroak, agindu emailei eta onuradunei, aurreko ataleko d) eta e) letretan aipatzen den informazioa berak emango diela erabakitzen duenean, 9. artikuluko ordainketa zerbitzuen hornitzaile hartzailearentzako berariazko baimena eman beharrean, ordainketa zerbitzuen hornitzaile hartzaileak gutun ereduak emango dizkio bezeroari honak o hauekin: ordainketa kontuaren datuak eta baimenean zehazten den hasiera data, 2. ataleko lehenengo paragrafoan adierazitako epearen barruan egongo dena.

4. 2. ataleko e) letretan adierazitako jakinarazpena jaso ostean, helbideratutako zordunketen onuradunei dagokie, hurrengo aginduetarako, bezeroaren ordainketa kontu aldaketa finkatzeko beharrezkoak diren kudeaketak berehala egitea. Ordainketa zerbitzuen hornitzaile hartzaileak ez du erantzukizunik izango kudeaketa horiek egiteko orduan atzerapenik gertatzearen ondorioz, edo kudeaketak egin ez izanaren ondorioz, sor daitezkeen kalteen aurrean, ezta, bereziki, lekualdatzeko eskaera izan duen kontuan zordunketak mantentzearen ondoriozko kalteen aurrean ere. Izatekotan ere, honen betebeharrak ez betetzearen ondorioz bezeroari kobratzen zaizkion gastu edo komisioak erreklamatu ahal izango dizkio bezeroak onuradunari, aplikatzekoa den kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteko araudiaren esparruan.

11. artikulua. *Ordainketa zerbitzuen hornitzaile igorlearen ekintzak.*

1. Ordainketa zerbitzuen hornitzaile hartzailearen eskaera jaso eta **bost egun balioduneko** epean, ordainketa zerbitzuen hornitzaile igorleak honako ekintza hauek eramango ditu aurrera, bezeroaren jarraibideei jarraiki:

- a) Ordainketa zerbitzuen hornitzaile hartzaileari 10.1 artikuluko a) eta b) letretan adierazten den informazioa bidaltzea;
- b) Ordainketa zerbitzuen hornitzaile igorleak sistema automatikorik ez badu, sartzen diren transferentziak eta helbideratutako zordunketak bezeroak ordainketa zerbitzu hornitzaile hartzailean ireki duen ordainketa kontura berriz bidaltzeko, kontu horrekin lotutako helbideratutako zordunketak eta sartzen diren transferentziak onartzeari utziko dio, baimenean adierazitako egunetik aurrera; Kasu horretan, ordainketa zerbitzuen hornitzaile igorleak agindu emaileari eta onuradunari ordainketa eragiketa ez onartzeko arrazoiaren berri emango die;
- c) Baimenean adierazitako egunetik aurrera balioa duten agindu iraunkorrak baliogabetzea;
- d) Lekualdatuko den kontuan geratzen den saldo hartzekoduna transferitzea, bezeroak ordainketa zerbitzuen hornitzaile hartzailean irekita duen edo irekitzen duen ordainketa kontura, baimenean adierazitako egunean;
- e) Azaroaren 23ko 19/2018 Errege lege Dekretuko 32. artikuluan aurreikusitakoari kalterik egin gabe, ordainketa kontua baimenean adierazten den egunean ixtea, betiere, bezeroak ordainketa kontu horretan kobratuko den betebeharrak ez badu, eta atal honen a), b) eta d) letretan banan-banan aipatu diren ekintzak gauzatu badira. Gauzatu gabeko betebeharren batek kontua ixtea eragotziko balu, ordainketa zerbitzuen hornitzaileak berehala emango dio horren berri bezeroari.

2. Azaroaren 23ko 19/2018 Errege lege Dekretuko 40.2 artikuluan ezarritakoari kalterik egin gabe, ordainketa zerbitzuen hornitzaile igorleak ez ditu ordaintzeko tresnak bezeroaren baimenean adierazitako data baino lehen blokeatuko, bezeroari ordaintzeko ematen zaizkion zerbitzuak lekualdatzeko zerbitzua eman bitartean eten ez daitezela.

12. artikulua. *Bezeroei mugaz gaindi kontua ireki dezaten erraztea.*

1. Bezero batek ordainketa zerbitzuen hornitzaile batekin ordainketa kontu bat irekita badu, eta Europar Batasuneko beste Estatu kide batean beste hornitzaile batekin ordainketa kontu bat ireki nahi duela adierazten badiu, aipatu den lehenengo hornitzaile horrek doan eman beharko dio zerrenda bat, hauek adieraziz: aurreko hamahiru hilabeteetan indarrean dauden transferentzia agindu iraunkor guztiak, zordunak igorritako helbideratutako zordunketak helbideratzeko aginduak, hala badagokio, eta, bezeroaren kontuan aldi behin sartzen diren transferentziak eta helbideratutako zordunketak.
2. Gainera, azaroaren 23ko 19/2018 Errege lege Dekretuan ezarritakoa betez:
 - a) bezeroak berariaz eskatuko balu, ordainketa zerbitzuen hornitzaileak ordainketa kontuan geratzen den saldo hartzekoduna ordainketa zerbitzuen hornitzaile berrian irekita duen edo irekitzen duen ordainketa kontura transferituko du, baldin eta eskabidean kontuari dagokion IBAN zehazten bada.

- b) bezeroak ordainketa kontu horretan kobratuko den betebeharririk ez badu, eta hala eskatzen badu, ordainketa kontuaren esparru kontratua baliogabetuko du ordainketa kontua irekita dueneko ordainketa zerbitzuen hornitzaileak. Gauzatu gabeko betebeharren batek kontua ixtea eragotziko balu, ordainketa zerbitzuen hornitzaileak berehala emango dio horren berri bezeroari.

Ordainketa zerbitzuen hornitzaileak bezeroak adierazitako datan beteko du atal honetan ezartzen dena, betiere, ordainketa zerbitzuen hornitzaileak bezeroaren eskabidea jaso eta, gutxienez, sei eguneko epea baldin badu, eta bi alderdiek elkarren artean bestelako akordiorik egin ez badute.