Zarauzko Udala
Zk./ Nº 2025/36
Data / Fecha 2025/11/28
Akta / Acta

ZARAUZKO UDALA

2025eko AZAROAREN 18AN TOKIKO GOBERNU BATZARRAK EGINDAKO EZ OHIKO BILKURAREN AKTA 36 zk.

Udaletxeko batzar-aretoan, 2025eko azaroaren 18an, eguerdiko hamabietan, Tokiko Gobernu Batzarra bildu da, egun eta ordu horietarako aurretik deituta zegoen ez ohiko bilkura egiteko.

Batzarkide hauek bertaratu dira:

Batzarburua	XABIER TXURRUKA FERNANDEZ JN.
Batzarkideak	GARBIÑE OIARBIDE IRURETAGOIENA AND. IKER BASURKO DE MIGUEL JN GERVASIO GABIRONDO FERNANDEZ JN. INAXIO ILLARRAMENDI LIZARRETA JN.
Idazkaria	AMAIA GORROTXATEGI ZUBIZARRETA AND.

Bilkurari hasiera emanda, eguneko aztergaia aztertu eta eztabaidatu du Tokiko Gobernu Batzarrak.

EGUNEKO AZTERGAIAK

2.- FINANTZA-ARLOAN EUSKARAREN ERABILERA AREAGOTZEKO HELBURUAREKIN, HITZARMENA SINATZEA KUTXABANK, LABORAL KUTXA ETA BANKOA-ABANCA ENTITATEEKIN ETA UEMAREKIN.

Espedientea: 2025E9890001

Iñaxio Illarramendi jaunak adierazi du uste dutela UEMAk bakarrik sinatu beharko lukeela hitzarmen hau, bere jarduera eremuari dagokiolako eta ez Udalak. Bere aurkako bozka iragarri du.

Ondoren proposamena bozkatu dute, eta emaitza hau izan da:

Aldeko botoak:	4	4 EAJ-PNV
Kontrako botoak:	1	1 PSE-EE
Abstentzioak:	-	

Ondorioz, eta adierazitako gehiengoaz, Tokiko Gobernu Batzarrak honako erabakia hartu du:

ESKU97b87076-7af7-4508-b0af-54ad101ff25f

Zarauzko Udalaren eta Kutxabank, Laboral Kutxa, Bankoa-Abanca eta UEMAren artean lankidetza- hitzarmena sinatu nahi da. Euskara Departamentuak proposamen berria egiten du;

Hitzarmen honen helburua da lankidetza-esparru bat ezartzea Zarauzko Udalaren, UEMAren Kutxabanken, Laboral Kutxaren, Bankoa-Abancaren artean, finantza-arloan euskararen erabilera sustatzeko.

Hitzarmenak lau urteko indarraldia izango du.

Sinadura ekitaldia azaroaren 20an egingo da, baina tokian tokiko hitzarmenak digitalki sinatuko dira.

Hitzarmenaren xedeak ez du kontratu izaerarik, helburu amankomun batzuk lortzeko elkarlana bideratzea duelako xede, udalerrian egoitza duten hiru finantza erakunde hauetan herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko euskararen erabilera sustatzea eta bide batez herritarren hizkuntza eskubideak bermatzeko elkarlana bideratzea, hain zuzen ere.

Orohar, hitzarmenak jasotzen urriaren 1eko 40/2015 Legearen edukia betetzen du eta jasotzen ditu 49. Artikuluko edukiak.

Beraz, Euskara Departamentuak txostena egin eta Euskara zinegotziak hala proposatu ondoren, aurkeztutako proposamena ikusita, Tokiko Gobernu Batzarrak, gehiengoz, **ERABAKITZEN DU:**

Lehenengoa.- Zarauzko Udalaren eta Kutxabank, Laboral Kutxa, Bankoa-Abanca eta UEMAren arteko lankidetza-hitzarmenak onartzea (eranskinak), 4 urteko indarraldiaz.

Bigarrena.- Alkateak edukiko du hitzarmena sinatzeko eskumena.

Hirugarrena.- Hitzarmenak Udalaren web-gunean argitaratzea.

HITZARMENAK

a) HITZARMENA LABORAL KUTXArekin

KLAUSULAK

Lehena. Xedea.
Hitzarmen honen helburua da lankidetza-esparru bat ezartzea Zarauzko Udalaren, UEMAren eta Laboral Kutxaren artean, finantza-arloan euskararen erabilera sustatzeko.

Bigarrena. Elkarren arteko harremanak.
Udalaren eta finantza-entitatearen arteko harremanak, ahozkoak zein idatzizkoak, euskaraz izango dira. Hori bermatzeko baliabideak jarriko dituzte bi aldeek; finantza-entitateen kasuan, udalerrietako bulegoetan ez ezik, baita gainerako ataletan ere.

ESKU97b87076-7af7-4508-b0af-54ad101ff25f

ZARAUZKO UDALA

Hirugarrena. Hizkuntza-irizpideak.

Finantza-entitateak, hitzarmena sinatu duen udalerrian dauzkan bulegoetan, euskararen presentzia bermatuko du herritarrekiko harremanetan. Helburu hori betetzeko asmoz, besteak beste, honako neurri zehatz hauek ezarriko ditu:

a) Lehen hitza. Langileek euskaraz egingo diote lehen hitza bezeroari.
b) Mezu elektronikoak. Posta elektroniko bidezko mezuak euskaraz bidaliko zaizkie bezeroei, edo ele bietan; ele bietan bidaltzekotan, euskara lehenetsiko da.
c) Produktuak. Finantza-produktuei buruzko informazioa euskaraz emango dute langileek, non eta bezeroak ez duen aurkakoa eskatzen; idatzizko informazioari dagokionez, euskaraz emango dute, edo, bezeroak hala eskatzen badu, ele bietan. Helburu hori lortzeari begira, entitateak bereziki zainduko du langileek badutela nahiko trebetasun produktuei buruzko informazio teknikoa euskaraz emateko.
d) Txartelak. Euskaraz konfiguratuko dira txartelak, bezeroak aurkakoa eskatu ezik.
e) Eskaintza aktiboa. Finantza-entitateak ahalegina egingo du bezeroek gero eta gehiago erabil dezaten euskara bere zerbitzuetan. Horretarako, batetik, kartelak jarriko ditu bulegoetan, langileek badakitela adierazteko eta euskaraz aritzera gonbidatzeko; bestetik, erabilera sustatzeko kanpainak egingo ditu aldian-aldian.
f) Kutxa automatikoak. Txartela sartu aurreko mezuak euskaraz agertuko dira kutxa automatikoetan: bai publizitatea, bai sartu txartela eta horrelako mezuak.
g) Hizkuntza-paisaia. Euskaraz egongo dira bulegoetan jarritako iragarki kartelen %75 gutxienez, barrura zein kanpora begira. Kartel elebidunak jartzekotan, euskarazko mezua nabarmenduko da. Bulegoak publizitaterik jartzen badu tokiko argitalpenetan (aldizkariak, egitarauak…), euskaraz jarriko du. Bulegoko seinaleak euskaraz edo ele bietan jarriko dira; ele bietan bada, euskara lehenetsita. Eskuorrietan euskara lehenetsiko da, eta bulegoetan bezeroek hartzeko moduan dauden eskuorrien %75 gutxienez egongo dira euskarazko aldea ikusgai dutela.
h) Toponimoak. Leku izenak erabiltzean, euskarazko izen ofizialak baliatuko dira.
i) Eragiketak. Libretetan eta kontuetan eragiketaren bat erregistratu behar denean, erregistroak euskaraz izango dira, non eta bezeroak ez duen kontrakoa adierazten.
j) 40 urtez azpiko bezeroei euskara hutsez bidaliko zaizkie komunikazioak, haiek ez badute besterik eskatzen —kasu horretan, ele bietan bidaliko zaizkie komunikazioak, betiere euskara lehenetsita—. Bezero berriak hartzeko prozeduretan txertatuko da irizpide hori, harremana euskaraz has dadin.

Laugarrena. Langileak.

Irizpide horiek guztiak ezartzeko eta euskararen erabilera sustatzeko, osagai funtsezkoa dira finantza-entitateko beharginak. Horiei begira, neurri hauek hartuko dira:

a) Ezagutza. Bulego horietako langileak gai izango dira edozein lan-mota euskaraz egiteko. Xede hori lortzeko, trebakuntza eskainiko die entitateak, eta baliabide informatikoak prestatuko ditu. Bulego horietan zerbitzu emateko kontratatutako langile berriak, finkoak zein aldi baterakoak, elebidunak izango dira.
b) Harrera. Langile berri bat hasten denean, harrera egitean azalduko zaizkio hitzarmen honetan jasotako irizpideak. Horrekin batera, udalerri euskaldunei buruzko oinarrizko informazioa helaraziko zaio, aurrez prestatutako material baten bidez. Hitzarmen hau indarrean sartzean, jadanik bulego horietan lanean ari diren behargin guztiei bidaliko zaie udalerri euskaldunei buruzko materiala.
c) Lan-hizkuntza. Langileen arteko harremanetan euskararen erabilera areagotzeko ahalegina egingo du entitateak, lankideen hizkuntza-ohituretan bereziki eraginez. Horretarako, euskararen erabilera sustatzeko antolatzen diren ekimenetan parte hartzea sustatuko du entitateak.

Bosgarrena. Banka elektronikoa.

ESKU97b87076-7af7-4508-b0af-54ad101ff25f

Euskara lehenesteko neurriak hartuko ditu finantza-entitateak banka elektronikoarekin lotutako eremuetan, webgunean zein aplikazioetan. Bermatuko du eragiketa guztiak egin daitezkeela euskaraz. Bezeroek gailu elektronikoak euskaraz konfigura ditzaten sustatuko du finantza-entitateak, hori bultzatzeko kanpainak eginez, kontuan izanik euskaraz konfiguratzea inportantea dela zerbitzuak euskaraz erabiltzeko.

Seigarrena. Hedapena.
Udalak hitzarmen honen edukiaren berri emango die herritarrei. Udal-langileei ere jakinaraziko die, finantza-entitatearekin harremanak euskaraz izan ditzaten.

Zazpigarrena. Indarraldia.
Hitzarmen honek lau urteko iraunaldia izango du. Nolanahi ere, epea amaitu aurretik, edozein unetan, hitzarmenaren sinatzaileek aho batez erabaki ahal izango dute hitzarmena luzatzea, gehienez beste lau urterako, edo hitzarmena azkentzea.

Zortzigarrena. Jarraipen Batzordea.
Hitzarmenaren jarraipena egiteko helburuz, Jarraipen Batzordea eratuko dute Laboral Kutxak eta UEMAk. Funtzio hauek izango ditu: hitzarmena egoki betetzen dela zaintzea, sor daitezkeen dudak argitzea, eta bi aldeentzat interesekoak izan daitezkeen lankidetza-bideak proposatzea. Egindako bileren eta balorazioen berri emango diote udalari.

Bederatzigarrena. Hitzarmena aldatzea edo ez betetzea.
Hitzarmen honetako klausulak ez badira betetzen, bertan behera geratuko da hitzarmena.
Aldeetako edozeinek errekerimendu bat egin ahal izango dio beste aldeetako edozeini, urratutzat jotzen dituen betebeharrak edo konpromisoak epe jakin batean bete ditzan. Errekerimendu hori egingo zaio hitzarmenaren jarraipen-, zaintza- eta kontrol-mekanismoaren arduradunari, eta alde sinatzaileei jakinaraziko zaie.
Errekerimenduan adierazitako epea igaro ondoren ez-betetzeak jarraitzen badu, hura zuzendu zuen aldeak sinatzaileei jakinaraziko die suntsiarazteko arrazoi bat gertatu dela, eta hitzarmena suntsiarazitzat joko da.

Hamargarrena. Iraungitzea.
Hitzarmen hau iraungi egingo da 40/2015 Legeak, urriaren 1ekoak, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarenak, 51. artikuluan zehaztutako kasuetan.

Hamaikagarrena. Izaera administratiboa.
Hitzarmen honek izaera administratiboa du. Beraz, bere klausulek eta, bere kasuan, aplikatzekoa den legediak arautzen dute.

Hamabigarrena. Legeria osagarria.
Hitzarmen honetan araututa ez dagoen guztirako, kontuan hartu beharko da zer xedatzen duen 40/2015 Legeak, urriaren 1ekoak, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarenak.

Hamahirugarrena. Izaera pertsonaleko datuak.
Aldeek konpromisoa hartu dute akordio honetan jasotako datu pertsonal oro konfidentzialtasunez tratatzeko, bai eta honako hauetan jasotako xedapenak behar bezala eta une oro betetzeko ere: Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 (EB) Erregelamendua, datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokienez pertsona fisikoak babesteari buruzkoa, eta Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoa.
Aldeek Akordio honen sinatzaileei buruzko datu pertsonalak tratatuko dituzte, Akordioa mantentzen eta garatzen dela bermatzeko helburu bakarrarekin. Akordio honetan jasotako datu pertsonalak ez zaizkie hirugarrenei lagako, legez behartuta ez badaude. Era berean, interesdunek

ESKU97b87076-7af7-4508-b0af-54ad1011f25f

edozein unetan baliatu ahal izango dituzte datuak eskuratzeko, zuzentzeko, ezabatzeko, tratamendua mugatzeko eta aurka egiteko eskubideak, dagokion alderdiaren helbidera joz, bai eta erreklamazioa aurkeztu ere kontrol-agintaritza eskudunaren aurrean.

Hamalaugarrena. Gardentasun Ataria.
Hitzarmenaren testua argitaratuko da Zarauzko Udalaren Gardentasun Atarian eta udaletxeko iragarki-taulan.

b) <u>HITZARMENA KUTXABANKekin</u>

KLAUSULAK

Lehena. Xedea.
Hitzarmen honen helburua da lankidetza-esparru bat ezartzea Zarauzko Udalaren, UEMAren eta Kutxabanken artean, finantza-arloan euskararen erabilera sustatzeko.

Bigarrena. Elkarren arteko harremanak.
Udalaren eta finantza-entitatearen arteko harremanak, ahozkoak zein idatzizkoak, euskaraz izango dira. Hori bermatzeko baliabideak jarriko dituzte bi aldeek; finantza-entitateen kasuan, udalerrietako bulegoetan ez ezik, baita gainerako ataletan ere.
Hirugarrena. Hizkuntza-irizpideak.
Finantza-entitateak, hitzarmena sinatu duen udalerrian dauzkan bulegoetan, euskararen presentzia bermatuko du herritarrekiko harremanetan. Helburu hori betetzeko asmoz, besteak beste, honako neurri zehatz hauek ezarriko ditu:

a) Lehen hitza. Langileek euskaraz egingo diote lehen hitza bezeroari.
b) Mezu elektronikoak. Posta elektroniko bidezko mezuak euskaraz bidaliko zaizkie bezeroei, edo ele bietan; ele bietan bidaltzekotan, euskara lehenetsiko da.
c) Produktuak. Finantza-produktuei buruzko informazioa euskaraz emango dute langileek, non eta bezeroak ez duen aurkakoa eskatzen; idatzizko informazioari dagokionez, euskaraz emango dute, edo, bezeroak hala eskatzen badu, ele bietan. Helburu hori lortzeari begira, entitateak bereziki zainduko du langileek badutela nahiko trebetasun produktuei buruzko informazio teknikoa euskaraz emateko.
d) Txartelak. Euskaraz konfiguratuko dira txartelak, bezeroak aurkakoa eskatu ezik.
e) Eskaintza aktiboa. Finantza-entitateak ahalegina egingo du bezeroek gero eta gehiago erabil dezaten euskara bere zerbitzuetan. Horretarako, batetik, kartelak jarriko ditu bulegoetan, langileek badakitela adierazteko eta euskaraz aritzera gonbidatzeko; bestetik, erabilera sustatzeko kanpainak egingo ditu aldian-aldian.
f) Kutxa automatikoak. Txartela sartu aurreko mezuak euskaraz agertuko dira kutxa automatikoetan: bai publizitatea, bai sartu txartela eta horrelako mezuak.
g) Hizkuntza-paisaia. Euskaraz egongo dira bulegoetan jarritako iragarki kartelen %75 gutxienez, barrura zein kanpora begira. Kartel elebidunak jartzekotan, euskarazko mezua nabarmenduko da. Bulegoak publizitaterik jartzen badu tokiko argitalpenetan (aldizkariak, egitarauak…), euskaraz jarriko du. Bulegoko seinaleak euskaraz edo ele bietan jarriko dira; ele bietan bada, euskara lehenetsita. Eskuorrietan euskara lehenetsiko da, eta bulegoetan bezeroek hartzeko moduan dauden eskuorrien %75 gutxienez egongo dira euskarazko aldea ikusgai dutela.
h) Toponimoak. Leku izenak erabiltzean, euskarazko izen ofizialak baliatuko dira.
i) Eragiketak. Libretetan eta kontuetan eragiketaren bat erregistratu behar denean, erregistroak euskaraz izango dira, non eta bezeroak ez duen kontrakoa adierazten.
j) 40 urtez azpiko bezeroei euskara hutsez bidaliko zaizkie komunikazioak, haiek ez badute besterik eskatzen —kasu horretan, ele bietan bidaliko zaizkie komunikazioak, betiere euskara lehenetsita—. Bezero berriak hartzeko prozeduretan txertatuko da irizpide hori, harremana euskaraz has dadin.

ESKU97b87076-7af7-4508-b0af-54ad101ff25f

ZARAUZKO UDALA

Laugarrena. Langileak.
Irizpide horiek guztiak ezartzeko eta euskararen erabilera sustatzeko, osagai funtsezkoa dira finantza-entitateko beharginak. Horiei begira, neurri hauek hartuko dira:

a) Ezagutza. Bulego horietako langileak gai izango dira edozein lan-mota euskaraz egiteko. Xede hori lortzeko, trebakuntza eskainiko die entitateak, eta baliabide informatikoak prestatuko ditu. Bulego horietan zerbitzu emateko kontratatutako langile berriak, finkoak zein aldi baterakoak, elebidunak izango dira.
b) Harrera. Langile berri bat hasten denean, harrera egitean azalduko zaizkio hitzarmen honetan jasotako irizpideak. Horrekin batera, udalerri euskaldunei buruzko oinarrizko informazioa helaraziko zaio, aurrez prestatutako material baten bidez. Hitzarmen hau indarrean sartzean, jadanik bulego horietan lanean ari diren behargin guztiei bidaliko zaie udalerri euskaldunei buruzko materiala.
c) Lan-hizkuntza. Langileen arteko harremanetan euskararen erabilera areagotzeko ahalegina egingo du entitateak, lankideen hizkuntza-ohituretan bereziki eraginez. Horretarako, euskararen erabilera sustatzeko antolatzen diren ekimenetan parte hartzea sustatuko du entitateak.

Bosgarrena. Banka elektronikoa.
Euskara lehenesteko neurriak hartuko ditu finantza-entitateak banka elektronikoarekin lotutako eremuetan, webgunean zein aplikazioetan. Bermatuko du eragiketa guztiak egin daitezkeela euskaraz. Bezeroek gailu elektronikoak euskaraz konfigura ditzaten sustatuko du finantza-entitateak, hori bultzatzeko kanpainak eginez, kontuan izanik euskaraz konfiguratzea inportantea dela zerbitzuak euskaraz erabiltzeko.

Seigarrena. Hedapena.
Udalak hitzarmen honen edukiaren berri emango die herritarrei. Udal-langileei ere jakinaraziko die, finantza-entitatearekin harremanak euskaraz izan ditzaten.

Zazpigarrena. Indarraldia.
Hitzarmen honek lau urteko iraunaldia izango du. Nolanahi ere, epea amaitu aurretik, edozein unetan, hitzarmenaren sinatzaileek aho batez erabaki ahal izango dute hitzarmena luzatzea, gehienez beste lau urterako, edo hitzarmena azkentzea.

Zortzigarrena. Jarraipen Batzordea.
Hitzarmenaren jarraipena egiteko helburuz, Jarraipen Batzordea eratuko dute Kutxabankek eta UEMAk. Funtzio hauek izango ditu: hitzarmena egoki betetzen dela zaintzea, sor daitezkeen dudak argitzea, eta bi aldeentzat interesekoak izan daitezkeen lankidetza-bideak proposatzea. Egindako bileren eta balorazioen berri emango diote udalari.

Bederatzigarrena. Hitzarmena aldatzea edo ez betetzea.
Hitzarmen honetako klausulak ez badira betetzen, bertan behera geratuko da hitzarmena.
Aldeetako edozeinek errekerimendu bat egin ahal izango dio beste aldeetako edozeini, urratutzat jotzen dituen betebeharrak edo konpromisoak epe jakin batean bete ditzan. Errekerimendu hori egingo zaio hitzarmenaren jarraipen-, zaintza- eta kontrol-mekanismoaren arduradunari, eta alde sinatzaileei jakinaraziko zaie.
Errekerimenduan adierazitako epea igaro ondoren ez-betetzeak jarraitzen badu, hura zuzendu zuen aldeak sinatzaileei jakinaraziko die suntsiarazteko arrazoi bat gertatu dela, eta hitzarmena suntsiarazitzat joko da.

Hamargarrena. Iraungitzea.
Hitzarmen hau iraungi egingo da 40/2015 Legeak, urriaren 1ekoak, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarenak, 51. artikuluan zehaztutako kasuetan.

ESKU97b87076-7af7-4508-b0af-54ad101ff25f

Hamaikagarrena. Izaera administratiboa.
Hitzarmen honek izaera administratiboa du. Beraz, bere klausulek eta, bere kasuan, aplikatzekoa den legediak arautzen dute.

Hamabigarrena. Legeria osagarria.
Hitzarmen honetan araututa ez dagoen guztirako, kontuan hartu beharko da zer xedatzen duen 40/2015 Legeak, urriaren 1ekoak, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarenak.

Hamahirugarrena. Izaera pertsonaleko datuak.
Aldeek konpromisoa hartu dute akordio honetan jasotako datu pertsonal oro konfidentzialtasunez tratatzeko, bai eta honako hauetan jasotako xedapenak behar bezala eta une oro betetzeko ere: Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 (EB) Erregelamendua, datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokienez pertsona fisikoak babesteari buruzkoa, eta Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoa.
Aldeek Akordio honen sinatzaileei buruzko datu pertsonalak tratatuko dituzte, Akordioa mantentzen eta garatzen dela bermatzeko helburu bakarrarekin. Akordio honetan jasotako datu pertsonalak ez zaizkie hirugarrenei lagako, legez behartuta ez badaude. Era berean, interesdunek edozein unetan baliatu ahal izango dituzte datuak eskuratzeko, zuzentzeko, ezabatzeko, tratamendua mugatzeko eta aurka egiteko eskubideak, dagokion alderdiaren helbidera joz, bai eta erreklamazioa aurkeztu ere kontrol-agintaritza eskudunaren aurrean.

Hamalaugarrena. Gardentasun Ataria.
Hitzarmenaren testua argitaratuko da Zarauzko Udalaren Gardentasun Atarian eta udaletxeko iragarki-taulan.

c) <u>HITZARMENA BANKOA ABANCArekin</u>

KLAUSULAK

Lehena. Xedea.
Hitzarmen honen helburua da lankidetza-esparru bat ezartzea Zarauzko Udalaren, UEMAren eta Bankoa Abancaren artean, finantza-arloan euskararen erabilera sustatzeko.

Bigarrena. Elkarren arteko harremanak.
Udalaren eta finantza-entitatearen arteko harremanak, ahozkoak zein idatzizkoak, euskaraz izango dira. Hori bermatzeko baliabideak jarriko dituzte bi aldeek; finantza-entitateen kasuan, udalerrietako bulegoetan ez ezik, baita gainerako ataletan ere.

Hirugarrena. Hizkuntza-irizpideak.
Finantza-entitateak, hitzarmena sinatu duen udalerrian dauzkan bulegoetan, euskararen presentzia bermatuko du herritarrekiko harremanetan. Helburu hori betetzeko asmoz, besteak beste, honako neurri zehatz hauek ezarriko ditu:

a) Lehen hitza. Langileek euskaraz egingo diote lehen hitza bezeroari.
b) Mezu elektronikoak. Posta elektroniko bidezko mezuak euskaraz bidaliko zaizkie bezeroei, edo ele bietan; ele bietan bidaltzekotan, euskara lehenetsiko da.
c) Produktuak. Finantza-produktuei buruzko informazioa euskaraz emango dute langileek, non eta bezeroak ez duen aurkakoa eskatzen; idatzizko informazioari dagokionez, euskaraz emango dute, edo, bezeroak hala eskatzen badu, ele bietan. Helburu hori lortzeari begira, entitateak bereziki zainduko du langileek badutela nahiko trebetasun produktuei buruzko informazio teknikoa euskaraz emateko.
d) Txartelak. Euskaraz konfiguratzeko aukera eskainiko dute txartelek.

ESKU97b87076-7af7-4508-b0af-54ad101ff25f

e) Eskaintza aktiboa. Finantza-entitateak ahalegina egingo du bezeroek gero eta gehiago erabil dezaten euskara bere zerbitzuetan. Horretarako, batetik, kartelak jarriko ditu bulegoetan, langileek badakitela adierazteko eta euskaraz aritzera gonbidatzeko; bestetik, erabilera sustatzeko kanpainak egingo ditu aldian-aldian.
f) Kutxa automatikoak. Kutxa automatikoaren zerbitzua ele bietan eskainiko da.
g) Hizkuntza-paisaia. Euskaraz egongo dira bulegoetan jarritako iragarki kartelen %75 gutxienez (betiere kartel kopuruak ahalbidetzen duenean), barrura zein kanpora begira. Kartel elebidunak jartzekotan, euskarazko mezua nabarmenduko da. Bulegoak publizitaterik jartzen badu tokiko argitalpenetan (aldizkariak, egitarauak…), euskaraz jarriko du. Bulegoko seinaleak euskaraz edo ele bietan jarriko dira; ele bietan bada, euskara lehenetsita. Eskuorrietan euskara lehenetsiko da, eta bulegoetan bezeroek hartzeko moduan dauden eskuorrien %75 gutxienez egongo dira euskarazko aldea ikusgai dutela.
h) Toponimoak. Leku izenak erabiltzean, euskarazko izen ofizialak baliatuko dira.
i) Eragiketak. Libretetan eta kontuetan eragiketaren bat erregistratu behar denean, automatikoak ez diren erregistroak euskaraz izango dira, non eta bezeroak ez duen kontrakoa adierazten.
j) 40 urtetik beherako bezeroak. 40 urtez azpiko bezeroei ele bietan bidaliko zaizkie komunikazioak, euskara lehenetsita. Bezero berriak hartzeko prozeduretan txertatuko da irizpide hori.

Laugarrena. Langileak.
Irizpide horiek guztiak ezartzeko eta euskararen erabilera sustatzeko, osagai funtsezkoa dira finantza-entitateko beharginak. Horiei begira, neurri hauek hartuko dira:
a) Ezagutza. Bulego horietako langileak gai izango dira edozein lan-mota euskaraz egiteko. Xede hori lortzeko, trebakuntza eskainiko die entitateak, eta baliabide informatikoak prestatuko ditu. Bulego horietan zerbitzu emateko kontratatutako langile berriak, finkoak zein aldi baterakoak, elebidunak izango dira.
b) Harrera. Langile berri bat hasten denean, harrera egitean azalduko zaizkio hitzarmen honetan jasotako irizpideak. Horrekin batera, udalerri euskaldunei buruzko oinarrizko informazioa helaraziko zaio, aurrez prestatutako material baten bidez. Hitzarmen hau indarrean sartzean, jadanik bulego horietan lanean ari diren behargin guztiei bidaliko zaie udalerri euskaldunei buruzko materiala.
c) Lan-hizkuntza. Langileen arteko harremanetan euskararen erabilera areagotzeko ahalegina egingo du entitateak, lankideen hizkuntza-ohituretan bereziki eraginez. Horretarako, euskararen erabilera sustatzeko antolatzen diren ekimenetan parte hartzea sustatuko du entitateak.

Bosgarrena. Banka elektronikoa.
Euskara lehenesteko neurriak hartuko ditu finantza-entitateak banka elektronikoarekin lotutako eremuetan, webgunean zein aplikazioetan. Bermatuko du eragiketa guztiak egin daitezkeela euskaraz. Bezeroek gailu elektronikoak euskaraz konfigura ditzaten sustatuko du finantza-entitateak, hori bultzatzeko kanpainak eginez, kontuan izanik euskaraz konfiguratzea inportantea dela zerbitzuak euskaraz erabiltzeko.

Seigarrena. Hedapena.
Udalak hitzarmen honen edukiaren berri emango die herritarrei. Udal-langileei ere jakinaraziko die, finantza-entitatearekin harremanak euskaraz izan ditzaten.

Zazpigarrena. Indarraldia.
Hitzarmen honek lau urteko iraunaldia izango du. Nolanahi ere, epea amaitu aurretik, edozein unetan, hitzarmenaren sinatzaileek aho batez erabaki ahal izango dute hitzarmena luzatzea, gehienez beste lau urterako, edo hitzarmena azkentzea.

ESKU97b87076-7af7-4508-b0af-54ad101ff25f

Zortzigarrena. Jarraipen Batzordea.
Hitzarmenaren jarraipena egiteko helburuz, Jarraipen Batzordea eratuko dute Bankoa Abancak eta UEMAk. Funtzio hauek izango ditu: hitzarmena egoki betetzen dela zaintzea, sor daitezkeen dudak argitzea, eta bi aldeentzat interesekoak izan daitezkeen lankidetza-bideak proposatzea. Egindako bileren eta balorazioen berri emango diote udalari.

Bederatzigarrena. Hitzarmena aldatzea edo ez betetzea.
Hitzarmen honetako klausulak ez badira betetzen, bertan behera geratuko da hitzarmena.
Aldeetako edozeinek errekerimendu bat egin ahal izango dio beste aldeetako edozeini, urratutzat jotzen dituen betebeharrak edo konpromisoak epe jakin batean bete ditzan. Errekerimendu hori egingo zaio hitzarmenaren jarraipen-, zaintza- eta kontrol-mekanismoaren arduradunari, eta alde sinatzaileei jakinaraziko zaie.
Errekerimenduan adierazitako epea igaro ondoren ez-betetzeak jarraitzen badu, hura zuzendu zuen aldeak sinatzaileei jakinaraziko die suntsiarazteko arrazoi bat gertatu dela, eta hitzarmena suntsiarazitzat joko da.

Hamargarrena. Iraungitzea.
Hitzarmen hau iraungi egingo da 40/2015 Legeak, urriaren 1ekoak, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarenak, 51. artikuluan zehaztutako kasuetan.

Hamaikagarrena. Izaera administratiboa.
Hitzarmen honek izaera administratiboa du. Beraz, bere klausulek eta, bere kasuan, aplikatzekoa den legediak arautzen dute.

Hamabigarrena. Legeria osagarria.
Hitzarmen honetan araututa ez dagoen guztirako, kontuan hartu beharko da zer xedatzen duen 40/2015 Legeak, urriaren 1ekoak, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarenak.

Hamahirugarrena. Izaera pertsonaleko datuak.
Aldeek konpromisoa hartu dute akordio honetan jasotako datu pertsonal oro konfidentzialtasunez tratatzeko, bai eta honako hauetan jasotako xedapenak behar bezala eta une oro betetzeko ere: Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 (EB) Erregelamendua, datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokienez pertsona fisikoak babesteari buruzkoa, eta Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoa.
Aldeek Akordio honen sinatzaileei buruzko datu pertsonalak tratatuko dituzte, Akordioa mantentzen eta garatzen dela bermatzeko helburu bakarrarekin. Akordio honetan jasotako datu pertsonalak ez zaizkie hirugarrenei lagako, legez behartuta ez badaude. Era berean, interesdunek edozein unetan baliatu ahal izango dituzte datuak eskuratzeko, zuzentzeko, ezabatzeko, tratamendua mugatzeko eta aurka egiteko eskubideak, dagokion alderdiaren helbidera joz, bai eta erreklamazioa aurkeztu ere kontrol-agintaritza eskudunaren aurrean.

Hamalaugarrena. Gardentasun Ataria.
Hitzarmenaren testua argitaratuko da Zarauzko Udalaren Gardentasun Atarian eta udaletxeko iragarki-taulan.

Aztertzeko besterik ezean, bilkurari amaiera eman diote, eguerdiko hamabiak eta bost direnean eta nik, idazkariak, horren guztiaren fede ematen dut.

EKS | CSV: ESKU97b87076-7af7-4508-b0af-54ad101ff25f
Egiaztatu dokumentu honen osotasuna eta sinadura hurrengo URL edo QR kodean sartuz: https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus?De=07910
Compruebe la integridad y firma de este documento, accediendo a la siguiente URL o código QR: https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus?De=07910