

FINANTZA ARLOAN EUSKARAREN ERABILERA AREAGOTZEKO HITZARMENA

BANKOAREN ETA UEMA-KO UDAL HAUEN ARTEAN: AZPEITIA, BERGARA, BERMEO,
TOLOSA, ZARAUTZ

Batetik, udal hauen izenean, haien lege ordezkari gisa eta horretarako ahalmena dutela, honako hauek: Nagore Alkorta Elorza (Azpeitiko Udala), Gorka Artola Alberdi (Bergarako Udala), Aritz Abaroa Canturiense (Bermeoko Udala), Olatz Peon Ormazabal (Tolosako Udala), Xabier Txurruka Fernandez (Zarauzko Udala). Eta UEMA Udalerri Euskaldunen Mankomunitatearen izenean, Iraitz Lazkano Garitaonaindia.

Bestetik, BANKOAREN izenean, Jesús Suárez Garrido, BANKOA S.A.ko Kontsailari Ordezkaria, haren lege ordezkari gisa eta horretarako ahalmena duela.

Bi aldeek elkarri aitortu diote hitzarmen hau egiteko eskumena eta gaitasuna, eta honako hau

ADIERAZI DUTE

UEMAko udalak ahaleginetan ari dira beren udalerrian euskararen erabilera normalizatzeko, indarrean den legeriak zehaztutako tresnak erabiliz. Eguneroko bizitzako eremu guztietan eragin nahi dute euskararen erabilera areagotzeko, baita arlo sozioekonomikoan ere. Finantza entitateak ardatza dira, herritarrekin harremana dutelako eta haien bulegoak herritarren topaleku direlako.

BANKOAK helburu du bezeroei kalitatezko zerbitzua ematea, eta, horretarako, funtsezkoa da bezeroaren hizkuntza hautua bermatzea. Euskararen eta gaztelaniaren arteko desoreka gainditzeko, lagungarri da ahulen dagoen hizkuntza, euskara, lehenestea. Finantza entitatea ikuspegi horrekin ari da euskararen presentzia areagotzen, indartzen eta sendotzen. BANKOAK goraiatu egin nahi du bere langileek agerturiko konpromisoa eta borondatea.

Euskara ofiziala da udalerrri horietan guztietan, eta erakundeek ardura dute euskara sustatzeko. Helburu horretarako, lagungarri da lankidetzak hitzarmenak egitea, eta horren babesean sinatu da honako hitzarmen hau, finantza entitateetan euskararen erabilera areagotzeko helburua daukana, hitzarmenean jasotako klausulak betetzeko ekintzak garatzen joateko, hitzarmenaren indarraldian zehar.

Horregatik guztiatik, finantza arloan euskararen erabilera sustatzeko asmoarekin, honako hau

HITZARTU DUTE

1. **Elkarren arteko harremanak.** Udalen eta finantza entitatearen arteko harremanak, ahoz zein idatziz, euskaraz izango dira. Hori bermatzeko baliabideak jarriko dituzte bi aldeek; finantza entitateen kasuan, udalerrietako bulegoetan ez ezik, baita gainerako ataletan ere.
2. **Hizkuntza irizpideak.** Finantza entitateak, hitzarmena sinatu duten udalerrietan 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 elektronikoko 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 teknikoak 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, euskaraz idatziko du langileak, non eta bezeroak ez duen kontrakoa adierazten.
 - j. **Bezero gazteak.** 35 urtetik beherako 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.
3. **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, udalerrri euskaldunei buruzko oinarritzko informazioa helaraziko zaio, aurrez prestatutako material baten bidez. Hitzarmen hau indarrean sartzean, jadanik bulego horietan lanean ari diren behargin guztiei bidaliko zaie udalerrri euskaldunei buruzko materiala.
 - c. **Lan hizkuntza.** Langileen arteko harremanetan euskararen erabilera areagotzeko ahalegina egingo du entitateak, lankideen hizkuntza ohituretan bereziki eraginez.
4. **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 konfiguratu dituzaten sustatuko du finantza entitateak, hori bultzatzeko kanpainak eginez, kontuan izanik euskaraz konfiguratzeko inportantea dela zerbitzuak euskaraz erabiltzeko.
5. **Hedapena.** Udalek hitzarmen honen edukia berri emango diete herritarrei. Udal langileei ere jakinaraziko diete, finantza entitatearekin harremanak euskaraz izan ditzaten.
6. **Jarraipen batzordea eta ebaluazioa.** Hitzarmena eraginkorra izan dadin, jarraipen batzorde bat osatuko dute finantza entitateko eta UEMAko ordezkariak. Urtean behin gutxienez bilduko da, eta haren egitekoa izango da ezarritako irizpideen jarraipena egitea.

7. **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.

Eta hitzarmenarekin ados dauden seinale gisa, agiri hau sinatzen dute aldeek.

Bergaran, 2021eko urriaren 20an

Nagore Alkorta Elorza
(Azpeitiko alkatea)

Gorka Artola Alberdi
(Bergarako alkatea)

Aritz Abaroa Cantuariense
(Bermeoko alkatea)

Olatz Peon Ormazabal
(Tolosako alkatea)

Xabier Txurruka Fernandez
(Zarauzko alkatea)

Iraitz Lazkano Garitaonaindia
(UEMAko lehendakaria)

Jesús Suárez Garrido
(BANKOA S.A.-ko kontseilari ordezkaria)