

UEMA - KUTXABANK hitzarmena.

HIZKUNTZA IRIZPIDEAK bulegoetako langileentzat | 2021eko udazkena



kutxabank

UEMA
UDALERRI
EUSKALDUNEN
MANKOMUNITATEA

sarrera

Langile askok urteotan euskararen erabilera indartzeko egin duzuen lana txalotu eta eskertu egin nahi dugu, hasteko. Eta hitzarmen honen bidez, pauso gehiago eman nahi ditugu, euskararen erabilera sendotzeko eta sistematizatzeko, eta, noski, langileoi laguntza emateko.

Euskararen erabilera areagotzeko hitzarmena sinatu dute KUTXABANKek eta UEMA Udalerri Euskaldunen Mankomunitateko udalek. Ekitaldi berean, Laboral Kutxak eta Bankoak ere hitzarmen bera sinatu dute, 2016an sinatu genuenari jarraipena bermatzeko. Hitzarmenak helburu argia du: finantza entitatearekiko harremanetan euskara gehiago erabiltzea, betiere bezeroaren borondatea eta hizkuntza eskubideak bermaturik.

Hein handian, hitzarmena zer neurritan beteko den finantza entitateko langileon jardunaren araberakoa izango da. Ezinbestekoa da, beraz, langileok hitzarmenaren berri izatea: jakitea zer asmorekin sinatu den, zergatik, eta zer neurri adostu diren. Hori jaso dugu dokumentu honetan.

Bidelagun izango gara euskara sustatzeko bidean.

Eduardo Ruiz de Gordejuela
KUTXABANKeko Txikizkako Negozioaren zuzendari nagusia

Iraitz Lazkano Garitaonandia
UEMAko lehendakaria

udalergi euskaldunak

Euskararen erabilera sustatzeko hitzarmena UEMako udalekin sinatu dute KUTXABANKek, Laboral-Kutzak eta Bankoak. Udalergi Euskaldunen Mankomunitatea da UEMA, eta, gaur egun, 90 udalergi dira bertako kide. KUTXABANKek bulegoa du herri horietako 40tan.

Zergatik hitzarmena UEMako herriekin? Inon izatekotan, herri hauetan dagoelako aukera urrats handiagoak egiteko. Udalergi euskaldunak dira: herritar gehienek badakite euskaraz (%70ek baino gehiagok), belaunaldi berrietan ia erabat lortu da euskararen unibertsalizazioa, eta kalean eta etxean ohiko hizkuntza da. Badago pausoak emateko oinarria: zukua atera behar diogu.

Badago premia, izan ere. Ez dugu arrosa kolorez irudikatu behar egoera: euskara hizkuntza gutxitua da, eta hori nabari da herririk euskaldunenetan ere. Aurrera egin dugu eremu askotan, finantza erakundean bertan ere bai, baina atzerakada batzuk ere izan dira erabileran.

Harago jo behar dugu, beraz: harago, udalergi euskaldunetan dauzkagun aukerak baliatzeko; harago, udalergi euskaldunetan abian jarritako neurriak pixkanaka gainerako lekuetara ere zabaltzeko. Euskarak ezinbesteko ditu eremu euskaldunak, nagusi izango den eremuak, zernahi euskaraz egin ahalko duten eremuak. Finantza entitateak zutabe dira horretan.

hitzarmena

KUTXABANKek eta UEMAko udalek sinatutako hitzarmenean neurri aurrerakoiak hartu ditugu euskararen erabilera sustatzeko. Garrantzitsua da langileok neurri horiek zein diren jakitea eta barneratzea. Hemen jaso ditugu neurri nagusiak.

Langileak bezeroarekin: nola jokatu?

Helburua euskararen erabilera indartzea denez, abiapuntua, langileen eta bezeroen arteko harremana da. Irizpide honi jarraituko diogu: ahal den guztia euskaraz egingo dugu, betiere bezeroaren borondatea eta eskubideak errespetatuz.

- Lehen hitza beti euskaraz. Bezeroa agurtzean, euskaraz egingo diogu beti, jakin dezan badaukala aukera euskaraz lasai egiteko. Beraz, euskaraz egiten badu, jarraitu euskaraz; gaztelaniaz nahiago badu, gaztelaniaz.
- Produktuen informazioa. Bezeroarekin euskaraz ari bagara, ahalegina egingo dugu produktuen informazio teknikoa ere euskaraz emateko. Bezeroak ondo uler dezan da helburua, eta horretarako, adi egotea dagokigu hizkera egokitzea tokatzen den aurreikusteko.
- Txartelak eta eragiketak. Bezeroaren eskaerak bideratu behar ditugunean (eragiketak egin, txartelak konfiguratu...), printzipioz, eta bezeroak gaztelaniaz egiteko eskatu ezean, euskaraz egingo dugu.
- Bezero gazteak. 35 urte baino gutxiago dituzten bezero guztiekin, gehien-gehienek euskaraz badakitela kontuan izanda, printzipioz, eta bezeroak gaztelaniaz egiteko eskatu ezean, euskaraz bideratuko dugu harremana.

Eta langileen arteko harremanetan?

Euskararen erabilera indartzeari begira, eredugarritasunagatik, langileen arteko harremanak ere oso garrantzitsuak dira: bezeroak ikusten duenean langileen artean euskaraz egiten dutela, horrek bera ere euskaraz lasaiago aritzera bultzatuko du. Lan jardunean ez ezik, zerbitzuan ere hala eragingo dugu: aurrez aurreko elkarrizketak, telefono bidezkoak, lan bilerak... Euskarazko hizkuntza ohiturak errotzeko ahalegina egingo dugu, Euskaraldian ariguneekin hasitako bidean sakontzeko.

Bulegoan zer neurri hartuko dira?

Ahozko harremanetan bakarrik ez, idatzizkoetan eta hizkuntza paisaian ere eragin nahi dugu. Bulegoari eragiten dioten neurri hauek hartuko ditugu beraz:

- Euskaraz egiteko deia. Erabilera sustatzeko lan egingo dugu, eta euskaraz egitera gonbidatuko dugu; horretarako, bulegoan, langileek euskaraz badakitela adieraziko dugu, ikusgarri jarrita, bezeroak euskaraz lasai egin dezakeela jakin dezan.
- Harrera. Langile berri bat bulegoan hasten denean, harrera egitean azalduko zaio euskararekin lotutako zer neurri dauden indarrean —dokumentu hau emango zaio—, hasieratik jakin dezan zer hizkuntza irizpide jarraitu behar dituen.
- Kartelak eta publizitatea. Bulegoetako iragarki gehienak euskaraz jarriko ditugu: %75 gutxienez. Elebidunak badira, euskara lehenetsita egongo da karteletan. Ele bietako eskuorrietan, euskaraz dagoen aldea jarriko dugu ikusgai gutxienez %75ean.
- Kutxazain automatikoak. Txartela sartu aurretik azaltzen diren mezuak euskaraz egongo dira: bai publizitatea, bai Sartu txartela eta horrelako mezuak.

Eta entitatean oro har?

Euskara sustatzeko neurriak eraginkorrak izan daitezten, ezinbestekoa da egiturazko neurriak ere hartzea, bulego zehatz batetik harago. Entitateari berari eragiten dioten neurriak ere zehaztu ditugu:

- Langileen trebakuntza. Entitateak bermatuko du bulegora doazen langile berri guztiak euskaldunak izatea, eta bezero guztiei zerbitzua euskaraz ematea. Horretarako, baliabide informatikoak prestatuko dira, eta langileei euskarazko trebakuntza eskainiko die.
- Harrera Ikastaroa. Langile berri bat Kutxabanken hasten denean, harrera egitean azalduko zaio euskararekin lotutako zer neurri dauden indarrean Kutxabanken —Kutxabankeko Hizkuntza Irizpideak dokumentua emango zaio—, hasieratik jakin dezan lanean zer hizkuntza irizpide jarraitu behar dituen.
- Banka elektronikoa. Entitateak bermatuko du banka elektronikoa eragiketa guztiak euskaraz egin ahal izatea.

Gainera, hori sustatzeko, kanpainak egingo ditu gailu elektronikoak euskaraz konfiguratzerantz animatzeko, banka elektronikoa euskaraz erabiltzeko.

jarraipena

Lau urterako sinatu dugu hitzarmena, 2025 arte. Adostutako neurriei jarraipena egingo diegu: bai behaketak eginez bulegoetan, bai neurriak zer neurritan betetzen diren aztertuz. Jarraipen batzorde bat osatuko dute KUTXABANKeko eta UEMAko teknikariek. Beraz, aldian-aldian egingo dugu hitzarmenaren segimendua, eta, hutsuneak sumatuz gero, bideratzen saiatuko gara.

Edozein zalantza izanez gero, eskura daukazu KUTXABANKen Hizkuntza Kudeaketa zerbitzua: hizkuntzakudeaketa@kutxabank.es



harremanetarako

KUTXABANK

kontaktua:

hizkuntzakudeaketa@kutxabank.es
943 001137
944018015

sare bideak:

- Webgunea: kutxabank.es
- Twitter: [@Kutxabank](https://twitter.com/Kutxabank)
- Facebook: [Kutxabank](https://www.facebook.com/Kutxabank)

UEMA

kontaktua:

komunikazioa@uema.eus
943 816699

sare bideak:

- Webgunea: uema.eus
 - Twitter: [@UEMA_eus](https://twitter.com/UEMA_eus)
 - Facebook: [UEMAeuskarak](https://www.facebook.com/UEMAeuskarak)
 - Telegram: t.me/UEMAeus
-