



## ***POLÍTICA LINGÜÍSTICA DE KUTXABANK***

### **Compromiso y marco sociolingüístico**

Una organización presente en diferentes ámbitos geográficos con distintas lenguas y entornos sociolingüísticos, necesita gestionar el conocimiento y la utilización interna y externa de dichas lenguas, conforme a los requerimientos legales existentes y a los usos y costumbres de cada territorio.

Aspectos como la cercanía, la personalización o la calidad de servicio están incorporados en la definición de la visión empresarial y comercial de Kutxabank. Por ello, y puesto que el idioma es un factor muy relevante a la hora de valorar el nivel de satisfacción del servicio prestado, la entidad adecuará su capacidad de relacionarse en el idioma que en cada caso elijan sus clientes o clientas y el resto de los grupos de interés.

En consonancia con los compromisos manifestados por Kutxabank y desde el respeto a los marcos regulatorios de las diferentes Administraciones sobre la presencia y el uso de sus respectivas lenguas oficiales, se define un marco que regula y normaliza la práctica lingüística de la entidad, de manera que, progresivamente, pueda ofrecer un servicio de calidad en cada una de las lenguas.

En los territorios en los que Kutxabank está presente, los idiomas utilizados son el euskera, el castellano, el catalán, el valenciano, el gallego y el francés. En consecuencia, la entidad establece la siguiente oferta idiomática:

Euskadi: euskera y castellano  
Comunidad Foral Navarra: euskera y castellano  
Cataluña: catalán y castellano  
Comunidad Valenciana: valenciano y castellano  
Galicia: gallego y castellano  
Resto del Estado: castellano  
Francia: euskera y francés

### **Principios generales de actuación**

#### **1.-Legalidad**

El uso de los idiomas en la comunicación interna y externa de Kutxabank se adecuará a la legislación vigente de cada una de las comunidades autónomas, así como a los acuerdos y convenios suscritos por la entidad con diferentes instituciones, organismos y asociaciones.



## 2.-Selección del idioma

Kutxabank ofrecerá a sus clientas y clientes la posibilidad de elegir el idioma de relación entre los que constituyen la oferta lingüística de la entidad y adecuará sus procedimientos internos al objeto de satisfacer dicho requerimiento.

## 3.-Presencia en todos los ámbitos de actuación

Kutxabank cuidará en todo momento la presencia de los idiomas oficiales de los territorios en los que desarrolla su actividad, tanto en lo referido a su imagen corporativa como en las comunicaciones publicitarias y actividades de patrocinio, así como en las actividades privadas y públicas de índole institucional, conforme a la normativa legal existente, a las necesidades del negocio y a la realidad social de cada territorio.

## **Principios de actuación en el ámbito de la CAV**

1. El euskera y el castellano son las lenguas oficiales, por lo que ambas adquieren el carácter de lenguas institucionales de Kutxabank, de conformidad a las leyes y disposiciones vigentes.
2. Las dos lenguas oficiales serán utilizadas en el funcionamiento interno, en el trato y atención al cliente y en el conjunto de relaciones administrativas, financieras, comerciales e institucionales. En definitiva, ambas adquieren el carácter de lenguas de trabajo en la entidad a todos los efectos.
3. Kutxabank fomentará el uso del euskera en sus relaciones y actividades internas con objeto de normalizar su utilización como lengua de servicio, a través de una política adecuada de formación y optimización de los recursos humanos, y de la asignación necesaria de recursos materiales.
4. Kutxabank asumirá como referencia para la designación y adscripción de sus recursos humanos, la realidad sociolingüística que refleje el más reciente Mapa Sociolingüístico realizado por el Gobierno Vasco.
5. Kutxabank organizará, subvencionará y promocionará cursos de euskera, tanto de contenido general como específico, para la capacitación lingüística de su plantilla.

## **Principios de actuación en otras Comunidades Autónomas**

1. En las oficinas establecidas fuera de la C.A.V., Kutxabank garantizará la atención, oral y escrita, en la(s) lengua(s) propia(s) de cada comunidad, respetando en todo momento y con plena responsabilidad la lengua y cultura propias del entorno.
2. Como criterio general de actuación, la oferta idiomática de la Red Kutxabank incorporará las lenguas oficiales y/o propias, que hayan sido establecidas como tales por las diferentes regulaciones autonómicas o estatales.



3. Kutxabank cuidará en todo momento la presencia de los idiomas oficiales de cada uno de los ámbitos territoriales en los que desarrolla su actividad, tanto en lo referido a su imagen corporativa como en las comunicaciones publicitarias y actividades de patrocinio, conforme a la normativa legal existente, a las necesidades del negocio y a la realidad social de cada territorio.

### **Desarrollo de la Política Lingüística**

Kutxabank mantendrá y adecuará los procedimientos internos para garantizar el servicio en los idiomas que conforman su oferta lingüística en todos los ámbitos de relación con las y los clientes y con el resto de los grupos de interés. Pondrá, además, los medios para la capacitación lingüística de la plantilla con el objetivo de prestar una atención al cliente en el idioma que corresponda, de acuerdo a los principios establecidos en la Política Lingüística de Kutxabank.

Todos los departamentos y áreas de Kutxabank actuarán de forma corresponsable y autónoma a la hora de definir sus correspondientes planes de actuación y de establecer pautas concretas de aplicación idiomática en los soportes de comunicación que sean de su competencia. Podrán contar en todo momento con la colaboración del departamento de Política Lingüística.

Las medidas que se adopten para adecuar los idiomas a la voluntad de las y los clientes se aplicarán de forma gradual, tratando de minimizar los impactos que pudieran generar, y tratando de mantener el equilibrio y la proporcionalidad entre el objetivo perseguido y los recursos que se requieren para conseguirlo.