

## CAJA LABORAL POPULAR COOP. DE CRÉDITOS Y AHORROS INBERTSIO-ZERBITZUEI BURUZKO INFORMAZIOA

### 1 | Entitateari buruzko informazio orokorra

#### DATU OROKORRAK

Caja Laboral Popular Coop. de Crédito —aurrerantzean LABORAL Kutxa edo Entitatea; IFZ zenbakia: F-75076935; helbidea: Jose Maria Arizmendiarieta pasealekua, zk.g., Arrasate, 20500— Gipuzkoako Merkataritza Erregistroan erregistratuta dago, 2253 liburukian, 0 liburuan, SS-31616 orrian, 65 folioan, eta, Espainiako Bankuaren Finantza Erakundearen Erregistro Ofizialean, 3035 zenbakiarekin.

LABORAL Kutxak inbertsio-zerbitzuak emateko legezko gaitasuna du, eta Espainiako Bankuak, Balore Merkatuko Komisio Nazionalak eta gainerako arautzaileek gainbegiratzen dute. Informazio gehiagorako, Espainiako Bankura —Alcalá, 48, 28014, Madril, Espainia, [www.bde.es](http://www.bde.es)— edo CNMVra —Edison 4, 28006, Madril, Espainia, [www.cnmv.es](http://www.cnmv.es);— jo dezakezu.

#### BEZEROEKIKO KOMUNIKAZIOAK

LABORAL Kutxaren eta bezeroen arteko komunikazioak gaztelaniaz nahiz euskaraz egin daitezke.

Hauek dira bezeroek LABORAL Kutxarekin harremanetan jartzeko dituzten bideak:

- **Aurrez aurre**, Entitatearen bulego-sarearen bidez.
- **900 929 029** telefonoaren bidez edo **688 710 732** zenbakira whatsapp bidalita.
- Mezu elektronikoa bidaliz **kontaktatu@laboralkutxa.com** helbidera.
- Haren **www.laboralkutxa.eus** web-orrialdearen bidez, «Jarri harremanetan» atalean eskura dagoen inprimakia betez, edo, Online Banka kontratatuta izanez gero, zerbitzu horretan gaituta dauden harremanetarako bideak erabiliz.
- **Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuaren** bidez, hauetako bideren bat erabiliz: posta-mezu bat igorri J.M. Arizmendiarieta Pasealekua z/g, Arrasate, 20.500 helbidera; mezu elektronikoa bidaliz **servicio.de.atencion.al.cliente@laboralkutxa.com** helbidera (nortasuna egiaztatuz: ziurtagiri digitalaz edo NAN fotokopiaz), edo zerbitzu horrek **www.laboralkutxa.eus** webgunean gaituta duen atalaren bidez, beharrezko erreferentziez identifikatu ostean, edo sare komertzialeko edozein bulegotan, edo, nahi izanez gero, entitateak eskura jartzen duen inprimakia erabiliz, edozein kanaletan.

LABORAL Kutxa ohiko postaz, posta elektronikoz edo telefonoz jar daiteke bezeroekin harremanetan, horrek eman dizkion helbide eta zenbakiak baliatuz, edo Online Bankaren bidez, bezeroak zerbitzu hori kontratatuta badu.

#### AGINDUAK BIDALI ETA JASOTZEKO MODUAK

Balore negoziagarriari eta diru-merkatuko tresnei buruzko aginduak aurrez aurre eman daitezke, LABORAL Kutxaren edozein bulegotan, edo Online Banka bidez, baldin eta tresna ez-konplexu moduan sailkatuta badaude haiek. Inbertsio kolektiboko erakundeetako partaidetzen gaineko aginduak, bestalde, Entitatearen edozein bulegotan eman ahal izango dira, bai eta gaituta dauden gainerako kanaletan ere. Norberaren konturako negozio-zerbitzuen inguruko aginduak, berriz, berariaz gaitu den telefono-zerbitzuan bideratuko dira.

## 2 | Bezeroen sailkapena: txikizkaria, profesionala eta kontrako alderdi hautagarria

Bezero guztiek ez dute informazio, ezagutza eta esperientzia bera. Hori dela eta, Balore Merkatuari buruzko Legeak sailkatu egiten ditu bezeroak eta, sailkapen horren arabera, hainbat babes-maila ezartzen dizkie.

**Kontrako alderdi hautagarri** moduan sailkatutako bezeroak finantza-ezagutza eta –esperientzia handia dutenak dira; beraz, babes-mailarik txikiena dute esleitura. Bankuen eta gobernuen kasua da.

Bazkide **profesionalak** dira beharrezko esperientzia eta ezagutza aitortzen zaizkienak, kontratatu nahi dituzten inbertsio-zerbitzuek edo finantza-produktuek dituzten arriskuak ulertzeko eta beren gain hartzeko; beraz, tarteko babes-maila esleitzen zaie. Sailkapen horretan sartzen dira, adibidez, balantzean, negozio-bolumenean eta funts propioetan zenbait baldintza betetzen dituzten enpresa handiak.

Gainerako bezeroak **txikizkariak** dira, hau da, profesionaltzat edo kontrako alderdi hautagarritzat jotzen ez diren guztiak. Babes-mailarik handiena dute, beren inbertsioei buruzko erabakiak informatuta hartzerik izan dezaten.

**Bezeroak sailkatzeko LABORAL Kutxak ezarrita duen prozedurari jarraikiz, bezero guztiei txikizkarien kategoria ezartzen zaie, besterik adierazi ezean, salbu eta Balore Merkatuari buruzko Legearen 196.1 artikuluan sartzen diren kontrako alderdi hautagarriak eta lehenago adierazi diren baldintzak betetzen dituzten enpresa handiak badira, profesionaltzat joko dira eta.**

Aurrekoaren kalterik gabe, bezeroek eskubidea dute beren sailkapena alda dadin eskatzeko, babes-maila handiagoa edo txikiagoa lortzeko.

**Kontrako alderdi hautagarritik profesionalera edo txikizkaria** aldatzeak babes-maila handiagoa dakar, eta, eskaera horiek bideratzeko, beharrezkoa da bulegoetan dauden eskaera-ereduak erabiltzea. Entitateak eskaera jasotzen duen unean gauzatuko da aldaketa.

LABORAL Kutxak **babes-neurri berak ezartzen dizkie bezero txikizkari eta profesionalei**; beraz, sailkapen horien arteko aldaketek ez dute babes-maila handiagoa edo txikiagoa ematen.

**Bezero profesionaletik kontrako alderdi hautagarriarako** aldaketek babes-maila txikitzea eragiten dute; hortaz, beharrezkoa da eskaera lehenago adierazi dugun ereduarekin egitea. Aldaketa gauzatzeko, lege-betekizunak betetzen ote diren egiaztatu behar da, eta eskaera onartu zaiola jakinarazi behar zaio bezeroari.

## 3 | Inbertsio-zerbitzuak eta/edo zerbitzu osagarriak

LABORAL Kutxak inbertsio-zerbitzu eta/edo zerbitzu osagarri hauek ematen ditu:

### INBERTSIOEN ALORREKO AHOLKULARITZA ZERBITZU ERREPIKARIA ETA INBERTITZEKO AHOLKULARITZA ZERBITZU PUNTUALA

Inbertsioen alorreko Aholkularitza Zerbitzu Errepikariaren bidez, LABORAL Kutxak inbertsio-zorro egokia aukeratzeko laguntzen die bezeroei (Premium Bankakoei eta Banka Pertsonalekoei), beraien ezaugarri pertsonalak aintzat hartuta eta beraiek zehatutako zenbateko edo produktu-zorro bati dagokionez. LABORAL Kutxak ebaluazioa egiten die, aldian behin, zerbitzua jasoko duen bezeroaren ezaugarri pertsonalei (egokitasun-ebaluazioa; ikusi 4.2 atala), eta, ebaluazio horretan oinarrituta, inbertsio-aholku pertsonalizatuak eskaintzen dizkio bezeroari. Aholkuok emateko, LABORAL Kutxako Taldearen beraren finantza-tresnen katalogora mugatzen da, funtsean. Halere, inbertsioak dibertsifikatzeko helburuarekin, eman daitezke, halaber, beste entitate batzuek jaulki edo emandako tresnetan inbertitzeko gomendioak ere.

Inbertitzeko Aholkularitza Zerbitzu Puntualaren kasuan, zenbateko jakin bat inbertitzeko tresna egokia aukeratzeko aholkuak ematen dizkie LABORAL Kutxak bezeroei, haien ezaugarri pertsonalak kontuan hartuta. LABORAL Kutxak aurretiazko ebaluazioa egiten die zerbitzua jasoko duen bezeroaren ezaugarri pertsonalei (egokitasun-ebaluazioa; ikusi 4.2 atala), eta, ebaluazio horretan oinarrituta, inbertsio-aholku pertsonalizatuak eskaintzen dizkio bezeroari. Aholkua Caja Laboral Gestión SGIICren inbertsio-funts batzuetara mugatzen da.

Bi kasutan, dela Inbertsioaren alorreko Aholkularitza Errepikarian dela Inbertitzeko Aholkularitza Puntualean, aholkularitza-zerbitzua «ez-independentea» da, MiFID terminologiaren arabera, eta, horren trukean, LABORAL Kutxak ez dio bezeroari inolako komisiorik edo kosturik kobratuko.

#### BEZEROEN AGINDUAK JASO ETA TRANSMITITZEKO ZERBITZUA (AJT) ETA BEZEROEN KONTURA AGINDUAK BETEARAZTEKO ZERBITZUA (AB)

AJT zerbitzuaren arabera, Errenta Aldakor Nazionalaren Parketari, Bursak Merkatu Alternatiboari (MABari) eta Nazioarteko Errenta Aldakorrari lotutako bezeroen aginduak bitartekari bati transmititzen dizkio LABORAL Kutxak, gauza ditzan, Entitateak ez baitu zuzeneko sarbiderik exekuzio-zentro horietan. AJT zerbitzua inbertsio kolektiboko erakundeetako partaidetzen harpidetzei eta itzulketei dagokienez ere ematen da.

AB zerbitzuan, LABORAL Kutxak Etengabeko Merkatuan betearazten ditu, zuzenean, errenta aldakor nazionalako baloreen, warranten eta ETFen gaineko bezeroen aginduak, bai eta errenta finko nazionalako baloreen ingurukoak ere, hala AFBE merkatuan nola zor publikoaren merkatuan.

Zerbitzu horiek emateko baldintzak LABORAL Kutxaren Aginduak Betearazi eta Gestionatzeko Politikan daude jasota (ikusi 5. atala).

**BALOREAK ZAINDU ETA ADMINISTRATZEKO ZERBITZUA** zerbitzu osagarria da. Zaintzeaz gain, beste eginkizun batzuk ere baditu, hauek besteak beste: baloreen gaineko eragiketak erregistratu, konpentsatu eta likidatzea; sortutako dibidendu, interes eta kupoiak kobratzea; dibidendu pasiboak ordaintzea, eta tituluek beren eskubideei eusteko beharrezkoak diren beste egintza batzuk.

**NORBERAREN KONTURAKO NEGOZIAZIO-ZERBITZUAREN** bidez, finantza-tresna bat saltzeko eta erosteko prezioak eskaintzen dizkio LABORAL Kutxak bezeroari, horrek eskaera egin ostean. Bezeroak onartu egiten baditu preziook, LABORAL Kutxaren balantzearen aurka betearaz daitezke, eta Entitateak kontrapartida moduan jarduten du. Tresna hauen gainean ematen du LABORAL Kutxak zerbitzu hori: capen eta interes-tasako eta errenta finkoko swapean gainean.

**ZORROEN KUDEAKETA DISKREZIONAL ZERBITZUA** zerbitzu honetan, kontratu bat sinatuz eta kudeaketa komisio bat ordainduz, bezeroak Laboral Kutxaren esku uzten du inbertsio-erabakiak hartzea. Bezeroaren ezaugarri pertsonaletara hobekien egokitzen den zorroa aukeratu ahal izateko, Laboral Kutxak zerbitzua jaso behar duenaren ezaugarri pertsonalen alde aurreko ebaluazioa egiten du (egokitasunaren ebaluazioa. Ikusi 4.2 atala). Zerbitzu honen bidez kontrata daitezkeen tresnen artean Laboral Kutxa Taldearen berezko tresnak eta hirugarrenek sortutakoak daude. Laboral Kutxak bezeroen eskura du Inplikazio Politika bat, akziodun edo akziodunen kudeatzaile gisa inbertsio-politikan nola parte hartzen duten deskribatzen duena.

## 4 | Bezeroaren MiFID ebaluazioa: komenentzia eta egokitasuna

### 4.1. KOMENENTZIA

Konplexu gisa sailkatu diren eta aholkularitza-zerbitzuaren eta zorroen kudeaketa diskrezional zerbitzuaren barruan sartzen ez diren finantza-tresnak kontratatu aurretik, Komenentzia Testeko galderei erantzun beharko die bezeroak, LABORAL Kutxak tresna horren komenentzia egiazta dezan, hau da, ikus dezan tresna hori egokia den bezeroaren inbertsio-ezagutza eta -esperientziarako.

Testaren arabera tresna ez bada bezeroarentzat komenigarria, berariaz jakinarazteko konpromisoa du LABORAL Kutxak. Egokia dela ondorioztatzen bada, 3 urtean egiten diren kontratazioetarako balioko du ebaluazio horrek.

Aginduak Jasotako eta Transmititzeko Zerbitzuan (AJTan) eta Bezeroen Kontura Aginduak Betearazteko Zerbitzuan (ABan), LABORAL Kutxak ez du zertan ebaluatu kontratatu beharreko finantza-tresnaren komenentzia, baldin eta agindua finantza-tresna ez-konplexuei buruzkoa bada —adibidez, akzioak— eta zerbitzua bezeroaren ekimenez ematen bada. Kasu horietan, beraz, bezeroak ez du Balore Merkatuari buruzko Legeak ezarritako jokabide-arauen babesik.

### 4.2. EGOKITASUNA

Aholkularitza-zerbitzua eta zorroen kudeaketa diskrezional zerbitzua eman ahal izateko, Egokitasun Testaren galderei erantzun beharko die bezeroak —Inbertsioen alorreko Aholkularitza Errepikarirako, Inbertitzeko Aholkularitza Puntualerako edo Zorroen kudeaketa diskrezionalerako berariaz sortutakoa izango da testa—. Horren arabera, bezeroaren ezaugarri pertsonalen arabera aholkua eman ahal izango du LABORAL Kutxak, kontuan hartuta haren

inbertsio-egaztuta eta -esperientzia, inbertsio-helburuak, egoera eta gaitasun finantzarioa eta jasangarritasunaren alorreko lehentasunak.

LABORAL Kutxak ez du aholkularitzarik ez eta zorroen kudeaketa diskrezionalik eskainiko, bezeroak ez badu Egokitasun Testa betetzeko informazio nahikorik eman.

## 5 | Jasangarritasun-arriskuak txertatzeko politika

Inbertsio-alorrean aholkularitza-zerbitzua (bai puntuala eta bai errepikaria) eta zorroen kudeaketa diskrezional zerbitzua ematean, LABORAL Kutxak metodologia bat ezarri du, bermatzeko jasangarritasun-arriskuei edo IGG arriskuei (ingurumenekoei, gizartekoei eta gobernantzakoei) buruzko informazioa aintzat hartzen eta aztertzen dela, ohiko finantza-analisiarekin batera eta bezeroei inbertsio-proposamenak aurkeztu aurretik. Informazio hori datu espezializatuen hornitzaileen bidez jasotzen da, batez ere.

Inbertsioen jasangarritasun-arriskua jaulkitzaile-motaren, jarduera-sektorearen edo kokapen geografikoaren mende egongo da, besteak beste. Hortaz, jasangarritasun-arrisku handiagoa duten inbertsioen kasuan, azpiko aktiboaren prezioak behera egin dezake, eta horrek haien balioari kalte egin diezaiake.

Gaur egun, inbertsio-alorreko aholkularitza-zerbitzuan LABORAL Kutxak ez ditu aintzat hartzen jasangarritasun-faktoreei buruzko kontrako gorabeherak; izan ere, dibulgazio-erregelamenduaren arabera —2019/2088 EB Erregelamendua—, ez ditu zertan kontuan hartu, eta, gainera, oraindik ez dago beharrezko informaziorik, jasangarritasun-faktoreen gaineko eragin negatiboa ebaluatzeko.

Zorroen kudeaketa diskrezionalerako zerbitzuari dagokionez, Entitateak behar bezalako eginbide politika du jasangarritasun-faktoreen aurkako gertaera nagusiekin lotuta. Politika hori eskuragarri dago Entitatearen web orrian, <https://lkweb.laboralkutxa.com/gestion-discrecional-carteras/info> epigrafean. Horrez gain, zorroen kudeaketa diskrezionalerako zerbitzua kontratatu aurretik, Laboral Kutxak zorroen jasangarritasunari buruzko informazioa ematen dio bezeroari eta jasangarritasun-faktoreei buruzko inbertsio erabakiaren aurkako gertaera nagusiei buruzko adierazpena eskaintzen dio web-orrian.

## 6 | LABORAL Kutxaren Aginduak Betearazi eta Gestionatzeko Politika

Bezeroen aginduak betearazi eta kudeatzerakoan ahalik eta emaitzarik onena lortzeko LABORAL Kutxak aplikatzen dituen prozedurak azaltzen ditu politika horrek. Bi alderdi nabarmentzen dira: 1) politika horren arabera, Eragiketaren Guztizko Kontraprestazioa (EGK) da betearazpen-zentroa edo bitartekaria aukeratzeko eragile nagusia, eta 2) politikan ohartarazten da bezeroaren jarraibide zehatzak betearazterakoan «betearazpenik onenaren» obligazioa betetzen dela jarraibide horretan jasotako gainerako alderdietan.

Politika horretan jasota daude, halaber, LABORAL Kutxak ahalik eta emaitzarik onena lortzeko erabiltzen dituen betearazpen-zentroak eta bitartekariak identifikatzerakoan aintzat hartu beharreko zenbait alderdi, bai eta beraren aginduen gainean bidaliko zaion informazioa ere (betearazpenaren berrespena lehen egun baliodunear, tresnen hiruhilekoko egoera-orria eta betearazpen-zentroei buruzko urteko txostena).

Era berean, jakinarazi du negoziazio-zentro batetik kanpo aginduak betearazteko aukera norberaren kontura LABORAL Kutxarekin egindako negoziazio-eragiketetara mugatuta dagoela: capak, eta interes-tasako eta errenta finkoko swapak, bai eta proposatutako prezioa zuzena dela egiaztatzeko aplikatutako neurriak.

Betearazpenaren kalitateari buruzko daturik berrienak [www.laboralkutxa.eus](http://www.laboralkutxa.eus) webgunean daude, «Iragarki-taula» epigrafean.

## 7 | LABORAL Kutxaren Aktiboak Babesteko Politika

LABORAL Kutxak politika hori erabiltzen du bezeroengandik jasotako funtsen eta finantza-tresnen jabetza-eskubideak babesten direla bermatzeko. Horrela, horien edozelako bidegabeko erabilera saihesten du. Nabarmentzekoak dira, batez ere, balore-kontuen egitura, une oro aukera ematen duena bezero baten aktiboak beste bezeroenetatik eta LABORAL Kutxarenetatik bereizteko; aldi behin berdinkatze-prozesuak egitea, LABORAL Kutxak gordailuzain moduan dituen erregistro eta kontuetako datuetan, eta bezeroaren baimena behar izatea, bere finantza-tresnak kontu global (omnibus) batean gordailutzeko.

Aktiboak babesteko beste alderdi batzuk ere arautzen ditu politikak, adibidez: bezeroen finantza-tresnak baimenik gabe ez erabiltzeko kontrolak, tresna horien pignorazioa edo konpentsazioa, titulartasun-aldaketadun berme-hitzarmenak erabiltzea eta entitatearen kaudimengabezia-egoeretan aplikatzeko neurri bereziak identifikatzea.

Era berean, aipatzen du Zaintza Eginkizuna Eskuordetzeko Politika onartu dela, LABORAL Kutxak zaintza-jarduera

eskuorde diezaiekeen hirugarrenak hautatu eta aldian behin berrikusteko prozedura arautzeko.

## 8 | LABORAL Kutxaren Interes Gatazken alorreko Politika

Bezeroen artean eta bezeroen eta LABORAL Kutxaren artean sor daitezkeen interes-gatazkek identifikatzen ditu politika horrek, bezeroen interesei kalte egiteko modukoak direnean, eta halako egoerak saihesteko neurriak ere bai. Neurrian artean nabarmentzekoak dira, batik bat, Jokabideen Barne Araudia, Entitatean ezarri beharreko jokabide-arauak ematen dituen, eta egitura organiko eta funtzional bat egotea, Entitateko areen independentzia eta erabaki-hartzea babesteko. Gainera, hesi fisiko eta logikoak eta sarbide mugatuak daude ezarrita, area horien arteko informazio-trukea kontrolatzeko.

Neurri horiek ez badute lortzen bezeroen interesetan kaltea eragin dezaketen interes-gatazkek saihestea, politikaren arabera gatazken jatorria eta izaera jakinarazi behar zaie ukituei, eta, gatazka hori sortu duten zerbitzu edo eragiketak gauzatzekotan, berariazko baimena eman beharko dute haiek.

LABORAL Kutxak eguneratuta du, beti, bezero baten edo gehiagoren interesei kalteak eragiteko arriskua sortu duten interes-gatazken erregistroa.

## 9 | LABORAL Kutxaren Pizgarri Politika

Bezeroei kalteak eragiteko moduko interes-gatazkei aurrea hartzeko aparteko neurri gisa, politika honek eskatzen du, inbertsio-zerbitzuak edo zerbitzu osagarriak ematerakoan pizgarriak kobratzekotan, zerbitzu osagarri edo goragoko batek justifikatu behar duela.

LABORAL Kutxak ematen duen Inbertitzeko Aholkularitza Zerbitzu Puntualean betetzen da baldintza hori; izan ere, bezeroari eskaintzen dio Caja Laboral Gestión SGIICren inbertsio-funtsek egokiak izaten jarraitzen duten ebaluatzea urtean behin. Inbertsioen alorreko Aholkularitza Zerbitzu Errepikariaren kasuan, zorro horretan sartuta dauden aktibo horiek egoki esleituta dauden jakinarazten da etengabe.

Politika horretan jasotakoaren arabera, behin aholkularitza-kontratuak amaituta daudela eta bezeroak LABORAL Kutxaren bidez kontratatutako inbertsio-funtsetan posizioak izaten jarraitzen duen bitartean, zerbitzu osagarri horiek egokitu egingo dira kontratuok amaitutakoan dagoen egoerara.

LABORAL Kutxak, halaber, zerbitzu osagarri edo goragoko bat eskaintzen du, Premium Bankako bezeroei inbertsio kolektiboko erakunde-sorta zabal batera jotzeko aukera eskaintzen dienean kontratazio-plataforma baten bidez —bertan, LABORAL Kutxarekin lotura esturik ez duten produktu-hornitzaileen tresna-kopuru egokia agertzen da— eta aldian behin txostenak helarazten dizkienean, inbertsioi lotutako etekin, kostu eta gastuei buruz.

## 10 | Bezeroekiko Komunikazioak eta Elkarrizketak Erregistratzeko Politika

MiFID tresnen (inbertsio-funtzen, baloreen edo deribatuen) gaineko eragiketen atzean dauden telefono-elkarrizketak eta komunikazioak grabatu edo erregistratzeko betebeharrari erantzunez, grabaketa edo erregistro horiek egiteko aintzat hartu beharreko errekerimenduak arautzen ditu politika honek. Grabaketa eta/edo erregistro horien helburua da Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalak edo beste edozein agintaritza eskudunek egiaztatu ahal izatea bete egiten direla eragiketa horiekin zerikusia duten zerbitzuen inguruko obligazioak, eta froga gisa erabili ahal izatea sortzen den edozein prozedura judizial edo judizios kanpokotan. Asmo horretarako, gutxienez 5 urtean gordeko dira, CNMVk 7 urtean gordetzea eskatzen ez badu.

## 11 | Tarifen liburuxka

LABORAL Kutxak CNMVn behar bezala erregistratutako tarifa-liburuxka du bezeroen eskura, bere bulegoetan eta Entitatearen [www.laboralkutxa.eus](http://www.laboralkutxa.eus) webgunean, Iragarki-taula epigrafean.

## 12 | LABORAL Kutxaren Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua

LABORAL Kutxak Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua jartzen du bezeroen eskura, haien kezak eta erreklamazioak kudeatu ahal izateko (harremanetarako datuetarako, ikusi 1. atala). Bezeroek zerbitzu horretara jo behar dute, Balore Merkatuko Komisio Nazionalen erreklamazioa jarri aurretik. Kexa edo erreklamazioa LABORAL Kutxaren edo BME Clearingen aurreko eragiketak erregistratzeko, kontrapartida egiteko, konpentsatzeko edo likidatzeko zerbitzuaren ingurukoa bada, bezeroak kontrapartidako entitate zentralera jo dezake, idatziz, edozein egintza administratibo, arbitral edo judizial bideratu aurretik.

Zerbitzu honek erreklamazioa ezesten badu, ebazpenak ez badu erreklamaziogilea asetzen edo ez bada ebazpenik ematen —hilabeteko epean kontsumitzaileentzat edo 2 hilabeteko epean kontsumitzaileak ez direnentzat—, erreklamaziogileak Balore Merkatuko Komisio Nazionalaren Inbertitzaileari Laguntzeko Bulegoan aurkeztu ahal izango

## 13 | Gordailuak Bermatzeko Funtsa

LABORAL Kutxa Kreditu Erakundeen Gordailuak Bermatzeko Funtsari atxikita dago. Helburu hauek ditu erakunde horrek: dirutan eta baloretan egindako gordailuak eta finantza-tresnak bermatzea, gordailugile bakoitzeko finkatutako gehienezko zenbateko bateraino, eta zailtasunak dituzten kreditu-erakundeen kaudimena eta funtzionamendua sendotzea.

Konkurtsoarean, kaudimengabeziaren edo antzekoen ondorioz kalteak izan dituen inbertitzailearen baloreak edo finantza-tresnak ez itzultzea estaltzen du funts horren bermeak. Berme horrek ez du inolaz ere inbertsioaren balio-galerarik edo bestelako kreditu-arriskurik estaliko. Bezeroak webgune honetan lortu ahal izango du Gordailuak Bermatzeko Funtsari buruzko informazio gehiago: [www.fgd.es](http://www.fgd.es).

AGIRI HAU ALDIAN BEHIN BERRIKUSI ETA EGUNERATUKO DA; BERAZ, AZKEN BERTSIOA LABORAL KUTXAREN EDOZEIN BULEGOTAN ESKATU AHAL IZANGO DA, BAI ETA AGINDUAK BETEARAZI ETA GESTIONATZEKO, AKTIBOAK BABESTEKO, INTERES GATAZKEI BURUZKO ETA PIZGARRIEN INGURUKO POLITIKA LABURTUEN BERTSIO OSOAK ERE. BESTALDE, ENTITATEAREN [www.laboralkutxa.eus](http://www.laboralkutxa.eus) WEB-ORRIALDEAN ERE ESKURATU AHAL IZANGO DA, IRAGARKI-TAULA ATALEAN.

Ezagutu eta onartu egin dutela erakusteko jasota gera dadin, agiri honen bi kopia sinatu dituzte, ondore bakarrerako, eta aldeetako bakoitzak kopia bat jaso du.

Lekua eta eguna:

Balore Merkatuari buruzko Legearen 192. artikulua araber, LABORAL Kutxak BEZERO TXIKIZKARI, BEZERO PROFESIONAL edo KONTRAKO ALDERDI HAUTAGARRI gisa sailkatu zaitu, zure identifikazioaren eta sinaduraren ondoan adierazitako segmentuan ageri denez.

- BEZERO TXIKIZKARI gisa sailkatuta bazaude, jakinarazten dizugu LABORAL Kutxak ez duela pertsona fisikoak Bezero Profesional gisa sailkatzeko eskaerarik onartzen, ezta 813/2023 Errege Dekretuaren 112 c) artikuluan ezarritako baldintzetatik gutxienez 2 betetzen ez dituzten pertsona juridikoak ere. Ondorioz, bezero horiei ere Bezero Txikizkari dagokien babes-mailarik handiena aplikatzen jarraituko du.

BEZERO PROFESIONAL gisa sailkatuta bazaude, jakinarazten dizugu LABORAL Kutxak Bezero Txikizkari eskaintako babes-mailarik handiena ematen diela Bezero Profesionalei ere. Dena den, norberaren konturako negozio-zerbitzua ematean proportzionaltasun-printzipioa aplikatuz, Entitateak erabaki dezake xehetasun-maila txikiagoarekin azaltzea finantza-tresnei buruzko informazioaren edukia edo maiztasuna.

Bezero Txikizkari gisa edo Kontrako alderdi Hautagarri gisa sailkatzeko eska dezakezu, LABORAL Kutxaren edozein bulegotan idazki bat aurkeztuz. Eskaera Kontrako alderdi Hautagarri gisa sailkatzeko bada, Balore Merkatuari buruzko Legearen 196. artikuluan araututako baldintzak betetzen dituzula egiaztatu beharko duzu, eta berariaz uko egin artikulu horretan adierazitako babesei.

- KONTRAKO ALDERDI HAUTAGARRI gisa sailkatuta bazaude, Balore Merkatuari buruzko Legearen 196.3 artikulua araber, jakinarazten dizugu aginduak jaso eta transmitzeko zerbitzuetan, norberaren konturako negozio-zerbitzuetan eta bezeroen konturako aginduak betetzeko zerbitzuetan ez zaizkizula aplikatuko Balore Merkatuari buruzko Legearen 197, 199, 200, 4. Atala izan ezik, 201, 202, 2023, 204, 205, 206, 207, 208, 210, 211, 213, 214, 215, 216, 217, 218 eta 219, salbu eta alde zurek aurretik horiek aplikatzeko berariaz eskatzen baduzu.

Kontuan izan: inbertsio-arloko aholkularitza-zerbitzua eskatzen baduzu, LABORAL Kutxak, kontrako alderdi hautagarritzat sailkatuta bazaude ere, Bezero Profesionalei tratamendua erabiliko du zurekin, eta, norberaren konturako negozio-zerbitzuan, proportzionaltasun-printzipioa aplikatuz, Entitateak erabaki dezake xehetasun-maila txikiagoarekin azaltzea finantza-tresnei buruzko informazioaren edukia edo maiztasuna.

Bezero Txikizkari edo Profesional gisa sailkatzea nahi baduzu, LABORAL Kutxaren edozein bulegotan eskatu behar duzu idatziz.

