



Gudarien etorbidea, z/g 20140 Andoain



zuzendariari@egunkaria.com



943 300 228

OHARRA: Ahalik eta iritzi gehienek izan dezaten tokia, ez da komeni makinazko 15 le-
rro baino luzeago idaztea gutun hauetan. Idatzi duenaren izena, telefonoa, helbidea
eta NAren zenbakia agertu beharko dira. Laburtu behar izanez gero, zuzendaritzak
bere esku du horretarako eskubidea. Erdaraz iristen diren gutunak ez dira argitaratuko.



zuzendariari

Zerbitzu hobia

Izaskun Elizasu Etxaide andereak, leihatilan diru-sarrera bat egiteagatik ehun pezetako komisioa kobratu zitzaiolako, desadostasuna adieraziz idatzi duen idazkiari erantzunez, sentitzen dugu, benetan, pertsona horren atsekabea, baita ere guk, geure bezeroekiko komunikazio-ahalegin zuzen eta aurrez aurrekoetan, kasu honetan bederen, nahi ginituen helburuak lortu ez izana.

Beraz, bai idazki horren egilea den bezeroari, bai Kutxako bezero guztiei oro har, informazio egokia helaraztearren, zera nahi dugu aditzera eman:

1. Kutxan aholku-lekutzat sendotu nahi dugu leihatila, bertara hurbiltzen diren bezero guztientzat. Eta asmo hori gauzatzearren, libratu nahi dugu leihatila eragiketa arrunt eta errepikakorren leku izatetik, adibidez, errezipioen ordainleku hutsa, izan ere, horrelakoak, beste bide batzuez ere ordain baitaitezke.

2. Horregatik, eta gure bezeroei, batik bat gure lankideen arreta eta aholkularitza pertsonalizatua behar dutenei, zerbitzu hobia eskaintzearren, jardunbide zehatz bat antolatu dugu, kontuan izanik ordainagiriaren jaulkitzaileak eta ordaintzaileak.

3. Errezibu edo ordainagiriaren jaulkitzaileekin (ikastetxe, etxe-administrari, erakunde publiko, irabazasmorik gabeko elkarte, eta abarrek) hamaika gestio egin ditugu, bezeroak leihatilara etorri beharrik izan gabe, ordainagiriaren kobrantza-sistema egokiak bideratzearren.

4. Irailaz geroztik, luze-zabal eman diegu informazioa horrelako eragiketarak leihatilan egiten ohituak ziren bezeroei, adieraziz zeinen komenigarria litzatekeen bestelako ordainketa-sistema batzuk erabiltzea, doako

sistemak guztiak ere: ordainagiriaren helbideratzea, agindu iraunkorra, edota autozerbitzua, kutxazain automatikoen eta Telekutxaren bidez.

Izan ere, bide hauek erabiltzen dituen bezeroak erantzun bizkor eta eraginkorra jasotzen du beti, oraintsu arte, tradizioz, leihatilan bideratu izan diren bere oinarritzako diru-harremanezko premietan. Eta erabileran hau doakoa da, ez eragotzkarri ez berantgarri gertatzen ez delarik beste premia konplexuagoak egitera leihatilara hurbiltzen direnentzat.

5. Urrikik abenduaren 31ra arte jarraipena emango diogu, zentzu honetan, ordainagiriak helbideratzeko informazio-kanpaina orokorrari.

6. Neurri hau guztiz legezkoa da eta halaxe jakinarazi zaio Espainiako Bankuari, baita honek onartu ere.

7. Aldi berean, ulertzen dugu, 65 urtetik gorako pentsiodunentzat, sistema automatikoetan jarduteak nolabaiteko zailtasuna izan dezakeela; horregatik, beraiek komisio-kobrantzatik salbuestea erabaki dugu.

Erantzun honek Kutxaren erabakia ulertarazten lagunduko duelakokan gaude, hala nahi genuke behintzat. Nolanahi ere, sentitzen dugu, benetan, gure bezero horren nahigabea, nahiz eta berriro diogun: Kutxa hartzen ari den neurri hauen helburua, hain zuzen ere, bere bezerori eskaintzen dien zerbitzua hobetzea besterik ez den. **Juan Luis Urkola Telleria** • Kutxako Zerbitzu Orokorren zuzendaria.

Materiala euskaraz

Bertze asteazkenetan bezala, atzo azaroaren 17an Koordinazio Pedagogikorako Batzordearen (KPB) bilera izan dugu; eta gure Institutuan kezka sortzen duen gaia azaldu da.

Batzilergoko 2. maila ezarri den urte honetan, berriro hasi zaizkigu ikasgai ezberdinetako koordinatzaileak bileretara deitzen. Tamalgarria bada ere, euskaraz irakasten dugunok ez daukagu ezta oinarritzako materiala gure ikasgaiekin hasteko ere. Oraindik ez daukagu programazioa bera ere, euskaraz noski! Honetaz gain, bileretan banatzen ari diren bertze material guztiak ere (Batzilergorako materialak didaktikoak, testuak praktikak, ereduak...) denak gaztelera hutsean daude.

Hau ikusita, gure lana behar den bezala betetzeko honi dagokion irtenbidea emateko eskatzen dugu. **Agustin Olabe Okariz** • (Koordinazio Pedagogikoaren Batzordeko lehendakaria)

Derechos humanos...

Arabian ikasleen kopurua 35.000 lagunetik beherakoa da. Bakeaz gobernu kanpoko erakundeak, Gasteizko Udalarekin batera, 35.000 liburu plazaratu dizkigu: *Derechos humanos. Preguntas y respuestas* izenekoak; doan banatzekoak. Aipatu liburu mardulak bereziki hemengo ikasleei zuzenduta daude. Euskarazko ale bat ere egitea ez omen zaie otu! Xelebrea, batez ere giza-eskubideen bigarren artikulua irakurrita, zera dioena: hizkuntza dela-eta ez dela inor baztertuko...

Bakeaz elkarteari atsotitza ongi egokitzen zaio, hots, besteentzat mediku eta beretzat barbero ere ez. Erakunde bakezale horri gutuna igorri diot euskararekiko errespetu falta horren zioak galdetuz. Erantzunaren zain nago.

Gasteizko Udalarari, nireari, ez diot ezer galdetzen, zertarako? **Iñigo Kastresana Palacios** • GASTEIZ

galdeiozu...



Diego Garcia
• MARATOILARIA •

Kirol-jantzi etxe handiek (Adidas, Nike...) eliteko atletei asko laguntzen diete, baina ez al liokete gehiago lagundu behar harrobiko atletismoari?

Andoni Oiarbide [Legorreta]

■ HORREN ARRAZOA

honakoa dela uste dut: kontuan hartu behar da multinazionalak handiak direla, eta salmenta eskaintza handiak dituztela. Horregatik, kirolari onenak aukeratzen dituzte, haiek babesteko. Eta horren bidez, haien irudia erabiltzen dute salmentak handitzeko.

Abenduaren 21etik aurrera
Odon Elorza • DONOSTIAKO
ALKATEA

izango da Galdeiozu ataleko gonbidatua.
Bidaliz zure galderak ordurako.

• MONTXO •

