

EGE

IRAUNKORTASUN TXOSTENA ETA INFORMAZIO
EZ-FINANTZARIOAREN EGOERA-ORRIA **2019**



LABORAL Kutxak aitortzen du Txosten hau GRI estandarren (aukera zehatzaren) arabera egin dela eta 2018ko abenduaren 28ko 11/2018 Legearen errekerimenduak, informazio ez-finantzarioari eta dibertsita eari buruzkoak, betetzen dituela, AENOREk egindako kanpo-egiaztapenaren arabera.



LABORAL
kutxa

0.Gutuna	4
1.Nor garen	7
1.1. Taldearen aurkezpena.....	8
1.2. Egitura operatiboa	9
1.3. Kooperatibismoa.....	10
1.4. Balioak, printzipioak, estandarrak eta jokabide-arauak	11
1.5. Bulegoen banaketa geografikoa	12
1.6. Taldearen datu nagusiak	13
1.7. Estrategia eta arriskuaren gestioa	14
1.8. Printzipioak eta gobernua	17
1.9. Gobernu-organoen garapena	21
1.10. Gobernu-organoetako kideen ordainsaria	21
1.11. Ustelkeria eta eroskeria	21
1.12. Kapitalak zuritzea.....	23
1.13. Araudia betearaztea.....	24
2.Gestio arduratsua	25
2.1. Gestio-ikuspegia	26
2.2. Konpromisoak eta lorpenak	28
2.3. EGEaren ibilbide-orria	29
2.4. LABORAL Kutxaren EGEaren inguruko aginte-aula.....	30
2.5. Materialtasun-analisia	31
2.6. Nazio Batuen Mundu Ituna eta Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJHak)	33
3.Interes-taldeen gestioa	35
3.1. Bezeroekiko harremanak	36
3.1.1. Gestio-ikuspegia	36
3.1.2. Bezeroen magnitude nagusiak	36
3.1.3. Bezeroekiko elkarrizketak	36
3.1.4. Bezeroekiko gestio arduratsua eta zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna	38
3.1.5. Datuen eta eragiketen pribatutasuna eta segurtasuna babestea.....	41
3.1.6. Produktu eta zerbitzu arduratsuak	42
3.2. Langileekiko harremanak	48
3.2.1. Gestio-ikuspegia	48
3.2.2. Plantillaren magnitude nagusiak.....	49
3.2.3. Plantillarekiko elkarrizketa.....	49
3.2.4. Plantillaren garapena	50
3.2.5. Aniztasuna eta aukera-berdintasuna	53
3.2.6. Lan-bizitza eta familia bateragarri egitea	56
3.2.7. Ordainsariaren gestioa	56
3.2.8. Laneko segurtasuna eta osasuna	58

3.3. Gizartearekiko harremana	61
3.3.1. Gestio-ikuspegia	61
3.3.2. Magnitude nagusiak: Irabaziak gizartean banatzea	65
3.3.3. Elkarriketa gizartearekin	66
3.3.4. LABORAL Kutxak ontzat emandako ekimenak	67
3.4. Ingurumenarekiko harremanak	69
3.4.1. Gestio-ikuspegia	69
3.4.2. Magnitude nagusiak eta bideratutako ekimenak.....	70
3.5. Enpresa hornitzaileekiko harremanak	76
3.5.1. Gestio-ikuspegia	76
3.5.2. Magnitude nagusiak	77
3.5.3. Elkarriketa hornitzaileekin.....	77
3.5.4. Ekitaldian hornitzaileen gestio arduraturako garatutako ekimenak.....	78
4. Beste magnitude batzuk	79
4.1. Bezeroak	80
4.2. Pertsonak.....	83
4.3. Ingurumena	89
5. Txostenari buruzko informazioa	90
6. Eranskinak	93
6.1. Baliokidetasun-taula	94
6.2. GRI adierazleen taula	96
6.3. Txostenaren edukia zehazteko prozesua	101
6.4. AENORen egiaztapena.....	101
6.5. Banka Arduratsuaren Printzipioak.....	102

A close-up photograph of a hand holding a silver ballpoint pen, writing on a piece of light-colored paper. The hand is positioned in the upper left, and the pen is angled towards the bottom right. The paper has a faint horizontal line and some ghosting of text from the reverse side. The background is a textured, light brown surface.

0.

GUTUNA

2019a amaitu da. Oso urte berezia izan da LABORAL Kutxako pertsonontzat, gure 60. urteurrena ospatu dugu eta. 2019an, iraganera begiratzean, proiektu kooperatibo hau zergatik eta zertarako sortu zen ekarri ahal izan dugu gogora, eta zer-nolako bidea egin behar izan dugun honaino iristeko. Baina, etorkizunera ere begiratu dugu. Hirurogei urteko esperientzia hori guztia bildurik, hausnarketa estrategiko bat egin dugu, hurrengo urteetan sortuko zaizkigun erronkak aztertzeko. Erronka handiak eta zoragarriak izango dira, eta, haiei aurre egiteko, gauzak egiteko gure modu berezia baliatuko dugu, aurreko 60 urteetan bezala; hau da, pertsonen eta inguruarekiko konpromisoak jarraituko dute gure misioaren elementu nagusietakoak izaten.

Jomugatzat 2022. urtea duen hausnarketa estrategikoan, gure posizionamendua aztertu dugu, bai eta gure negozio tradizionalaren indarrari eutsiz erronka berriei (digitalizazioaren azkartzeari eta *open banking*ari, besteak beste) aurre egiteko gauzatu behar ditugun ekimenak ere. Teknologiaren, talentuaren eta datu-kudeaketaren arloetako gaitasunak ere baloratu ditugu, indartu egin behar baititugu, proposatutako helburuak lortzeko. Nabarmentzekoa da jasangarritasuna LABORAL Kutxarentzako elementu estrategikotzat hartu dela, esplizituki lehen aldiz, Plana osatzen duten 5 multzo handietako batean. Bloke hori zeharkako elementu bat izango da, gainerako programak aurrera nola eraman zehaztuko duena, gobernantzaaren eta jasangarritasunarekiko konpromisoaren ikuspegitik. Arlo horri eman diogun garrantzi estrategikoarekin bat etorritik, ohiko negozio- eta gestio-helburuekin batera jasangarritasuneko 10 helburu neurgarri lortzeko konpromisoa hartu dugu,aldi estrategiko honetarako. Helburu horiek gure gizarteak aurre egin behar dien gizarte- eta ingurumen-erronka nagusiak hartzen dituzte barne: berdintasuna, ingurumena, enpresa hornitzaileen gestioa eta gure inguruneko aurrerapen ekonomiko eta sozialari ekarpena egitea.

Gure 60. urteurrenez eta hausnarketa estrategikoko prozesuaz gain, bada bereziki aipatu beharreko 2019ko beste elementu bat: LABORAL Kutxako Zuzendaritza Nagusia aldatu egin da, erretiroa dela eta. Zuzendaritza-talde berriak urtebete darama entitatea kudeatzen, errelebo-prozesu ordenatu baten ostean. Horri esker, lortu egin ahal izan ditugu lortu nahi genituen emaitzak, eta, aldi berean, sektoreko kaudimen-, likidezia- eta errentagarritasun-ratiorik onenak ere bai.

Victor Hugok esan omen zuen esaldi hau: ez dago ezer boteretsuagorik unea iritsi zaion ideia baino. Bada, 2019a izan da jasangarritasunak finantza-sektorearen pentsamoldea eraldatu duen urtea. Inflexio-puntu bat gertatu da bai bankuen alorreko araugintzan, bai sektoreko ekimenen bidez eta bai inbertsio gizartearekiko arduratsuekin zerikusia duen orotan. Jarduerak gizartean duen eragina, gobernamentu ona eta, bereziki, finantzek krisi klimatikoaren aurkako borrokari egiten dioten ekarpena protagonistak dira, gaur egun, agenda, ekimen eta proiektuetan.

Eraldaketa horren baitan, oso harro gaude 2019ko gertaera garrantzitsu batez: irailean, Nazio Batuen Banku-jarduera Arduratsuen Printzipioak sinatu zituzten 130 bankuetako bat izan gara. Ekimen hori erreferentzia izango da sektorean. Helburua: finantza-sistemaren konpromisoa eta erantzukizuna zehaztea, etorkizun jasangarriaren alde egiteko, Garapen Jasangarriko Helburuekin (GJHeKin) eta klima-aldaketaren inguruko Parisko Hitzarmenekin bat. Printzipio horiek etorkizuneko banku-sistema jasangarriko esparrua sortzen dute, eta industriari laguntzen diote gizarteari nolako ekarpen positiboa egiten dion erakusten.

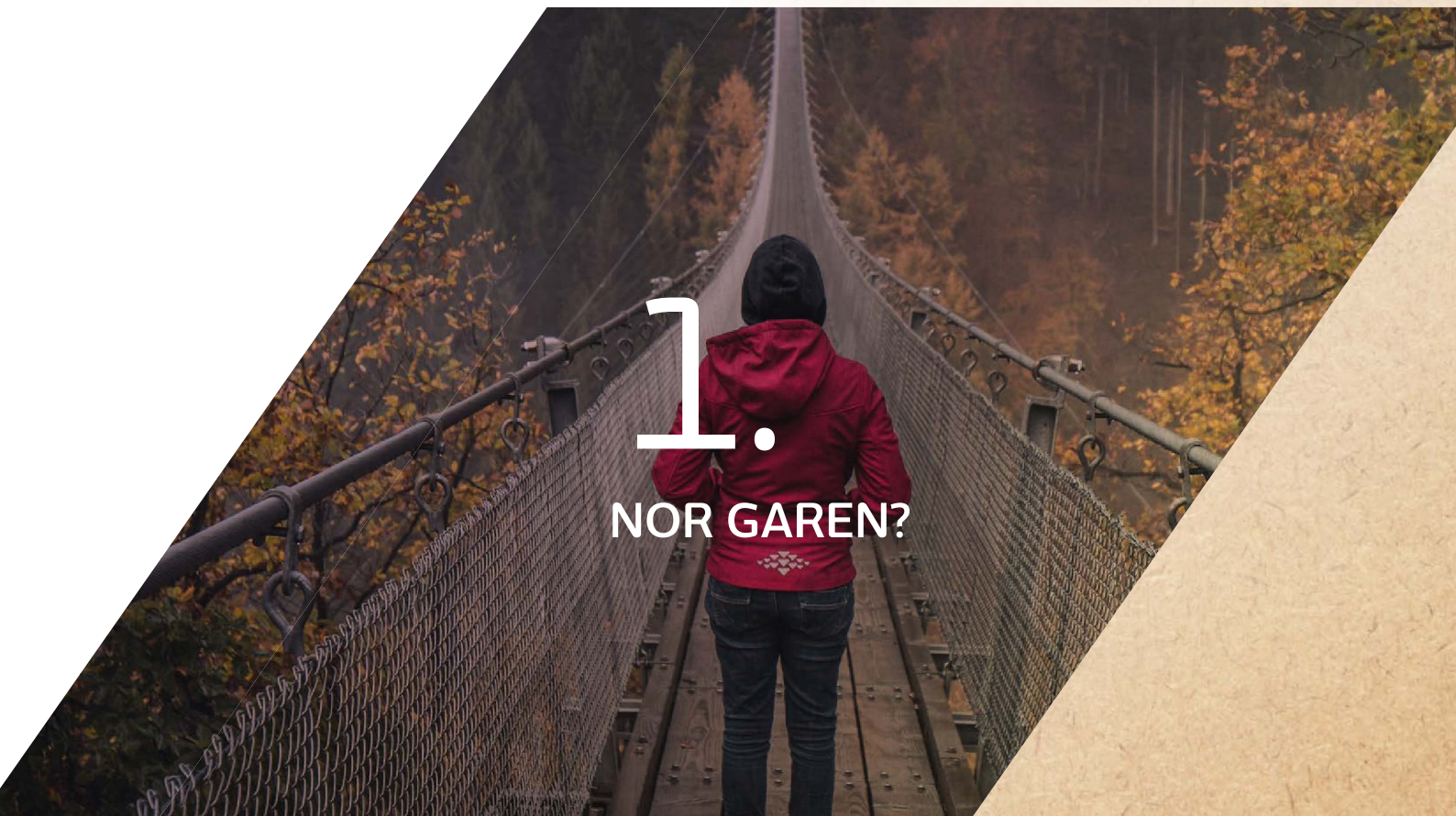
LABORAL Kutxan, protagonistak izan nahi dugu printzipio horiek sustatzen duten banku-jarduera ulertzeko modu berri horretan; hain zuzen ere, gure gizartearen aurrerapen ekonomiko eta soziala zuzen eta berdintasunez bideratzen laguntzeko sortutako kreditu-kooperatiba garelako. Gauza bera esan dezakegu aurrean ditugun ingurumen-erronkei buruz ere, alde batetik, gure planetarekiko eta etorkizuneko belaunaldiekiko erantzukizunagatik eta, bestetik, jakin badakigulako krisi klimatikoaren ondorioz okerrenak egoerarik ahulenean dauden pertsonak pairatuko dituztela. Hori dela eta, 2020. urteari begira arreta handiagoz aztertu nahi ditugu krisi klimatikoak entitatearentzat eta gure ingurunearentzat izan ditzakeen arriskuak, bai zuzenekoak, bai trantsiziokoak.

Amaitu aurretik, Nazio Batuen Mundu Ituneko printzipioekiko dugun konpromisoa berretsi nahi dut aurten ere, giza eskubideen eta lan- eta ingurumen-eskubideen errespetuan eta ustelkeriaren aurkako borrokan aurrera egiten laguntzen digu eta. Era berean, Agenda 2030eko Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJHak) babesten jarraituko dugu.



Txomin García Hernández

LABORAL Kutxako lehendakaria



1.

NOR GAREN?

1.1. Taldearen aurkezpena

LABORAL Kutxa, web korporatiboan bere burua aurkezteko dioen moduan, **banka kooperatibo eta parte hartzeakoaren eredu sendo eta arduratsua** da. «Banku-jarduera gauzatzeko beste modu bat du LABORAL Kutxak, lankidetzan eta gure gizartearekiko konpromisoan oinarritua. Bezero guztiak asebetetzea eta ingurunean aberastasuna eta enplegua sortzea dira gure helburu nagusiak. Gurea banka kooperatiboa da, eta, gidari dituen balioei eta filosofiari jarraituz, guztion interesa lehenesten dugu norberaren interesaren aurrean, erabakiak parte-hartzean oinarrituz eta arduraz hartzen ditugu eta gure mozkinak gizartean inbertitzen ditugu».

Kreditu-kooperatiba bat da, eta MONDRAGON taldeko kooperatiben eta jarduneko eta erretiratutako bazkide langileen (kolaboratzaileen) esku dago.

LABORAL Kutxa Talde Bateratuak banku- eta aseguru-jarduerak hartzen ditu barne. «Txikizkako banku-jarduerak» inbertsio-produktuak eta aurrezki-produktuak eskaintzen ditu. Inbertsioari dagokionez, hipoteka-produktuak, kontsumorako kreditua, zirkulatzaila eta enpresentzako finantzaketa merkaturatzen dira bereziki. Aurrezkiari dagokionez, berriz, gordailuak (agerikoak eta eperakoak), abalak, ordainbideak (kreditu-txartelak eta zordunketa-txartelak), inbertsio-fondoak, pentsio-fondoak eta BGAEak dira produktu nagusiak. Caja Laboral Popular Coop. de Créditos — aurrerantzean, LABORAL Kutxa; egoitzaren helbidea: J. M. Arizmendiarrrieta pasealekua, zk.g., 20500, Arrasate, Gipuzkoa— bere bulego-sarearen bidez egiten du, batik bat, negozio hori, edo entitate horrek % 100ean mendean dituen sozietate jakin batzuen bidez, Entitate Nagusiaren jardueraren luzapen zuzentzat hartzen baitira. Caja Laboral Popular Coop. de Créditoren Kontseilu Errektoreari dagokio erabaki estrategikoak, gestioari buruzkoak eta operatiboak hartzea.

«Aseguruen negozioaren» barruan sartzen dira Taldeak Seguros Lagun Aro Vida SAren eta Seguros Lagun Aro SAren bidez egiten dituen jarduerak. Taldeak bizitza-arriskuko, bizitza-aurrezkiko eta *unit linked* izeneko aseguruak merkaturatzen ditu bizitza-aseguruen jardueraren barruan. Horrez gain, bizitzakoak ez diren aseguruen jarduera ere garatzen du, batez ere autoen eta erantzukizun zibilaren aseguruetan eta arrisku anitzeko arloetan, batez ere etxeokan. Bi sozietateon Administrazio Kontseiluei dagokie erabaki estrategikoak, gestioari buruzkoak eta operatiboak hartzea.

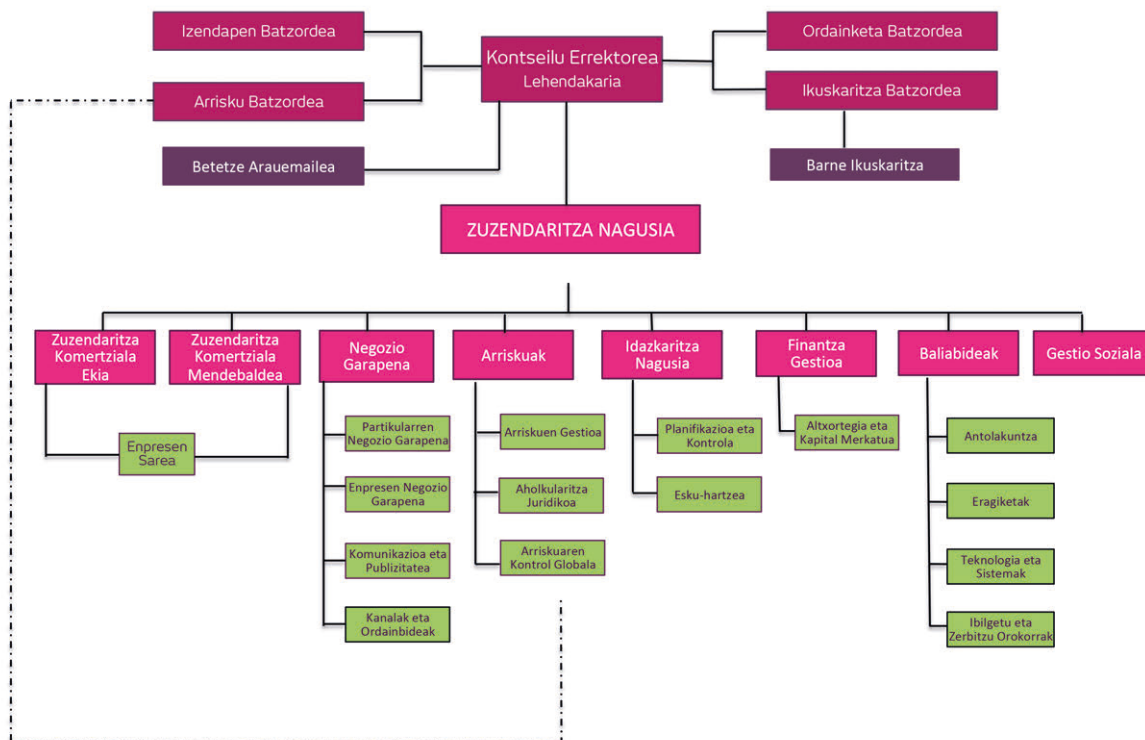
Seguros Lagun Aro Vida eta Seguros Lagun Aro (aurrerantzean Seguros Lagun Aro) bi sozietate anonimo dira, % 100 LABORAL Kutxaren partaidetzapekoak. Beraz, bertako langileak enpresaren jabeak ez badira ere, parte hartzen dute gestioan eta enpresaren irabazietan.

LABORAL Kutxa Taldea osatzen duten partaidetzapeko enpresak:

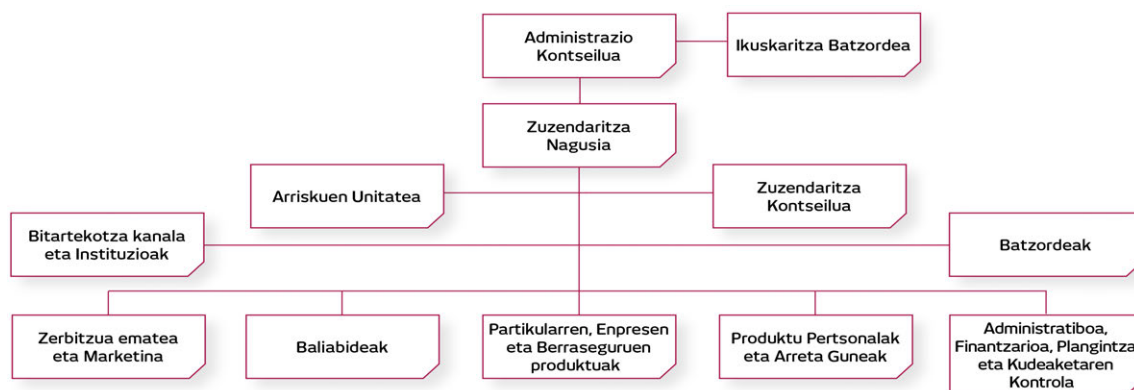
Mendeko erakundeak	Jarduera	Partaidetzaren %-a	Egoitza
Seguros Lagun Aro Vida SA	Aseguruak	% 100	Basurtoko Kaputxinoen kalea, 6, 2, 48013 Bilbo (Bizkaia)
Seguros Lagun Aro SA.	Aseguruak	% 100	
Seguros Lagun Aro 2003 AIE	Aseguruak	% 100	
Caja Laboral Gestión SGIIC SA	Inbertsio-fondoaren gestorea	% 100	Jose Maria Arizmendiarieta pasealekua, 5, 1, 20500 Arrasate (Gipuzkoa)
Caja Laboral Pensiones GFP SA	Pentsio-fondoaren gestorea	% 100	Jose Maria Arizmendiarieta pasealekua, zk.g., 5. eraikina, 1, 20500 Arrasate (Gipuzkoa)
ISGA Inmuebles SA	Higiezinaren sustatzailea	% 100	Jose Maria Arizmendiarieta pasealekua, 4, 20500 Arrasate (Gipuzkoa)
Caja Laboral Euskadiko Kutxa Cartera SLU	Partaidetza-erakundeak	% 100	
Sociedad Gestión Activos Caja Laboral SAU	Aktibo higiezinaren gestorea	% 100	
Caja Laboral BancaSeguros (CLBS) OBSV SLU	Banka-aseguruaren operadorea	% 100	On Diego Lopez Haroko Kale Nagusia, 2, 1, 48001 Bilbo (Bizkaia)
Erakunde elkartuak			
ATEGI GREEN POWER SL	Instalazio fotovoltaikoak	% 28,57	Goiru kalea (b eraikina), 1, 3, 20500 Arrasate (Gipuzkoa)

1.2. Egitura operatiboa

Abenduaren 31n indarrean den egitura, funtsean, 5 area funtzional handitan dago banatuta. Horiek, bestalde, departamentuek, sekzioek, zonek eta bulego-sareak osatzen dituzte.



Lagun Aro Aseguruak



1.3. Kooperatibismoa

ZERK BEREIZTEN GAITU BESTE BANKU ETA KUTXA BATZUETATIK?

KREDITU-KOOPERATIBA BAT GARA	LABORAL Kutxan, entitateko bazkideak gara zerbitzu ematen dizugunak, eta, proiektuarekin bat egin eta hartan sinesten dugunez, pertsona bakoitzari zerbitzurik onena ematen ahalegintzen gara. Gure bezeroak pozik izatea da gure enpresa-proiektuaren bermerik onena.
GIZARTEARI ITZULTZEA. BANKA ERABILGARRIA, GURE GIZARTEAREKIN KONPROMETITUA	Gure dibidendua gizarterako itzulkina da. Gure soberakin banagarrien % 25 ekonomiaren eta gizartearen aldetik interesgarriak diren proiektuak finantzatzera bideratzen ditugu, eta prestakuntza eta enplegua sortzen laguntzera. Gainerakoa entitatean inbertitzen dugu, berorren kaudimena eta etorkizuneko garapena sendotzeko.
LANGILEAK, BAZKIDEAK ETA PROTAGONISTAK GARA	LABORAL Kutxak ez du burtsan kotizatzen eta ez dago finantza-merkatuen espekulazio-presioaren eraginpean. Bazkide guztiok hartzen dugu parte entitatearen kapitalean eta erabakietan, erantzukizunez eta gure gestioaren ondorioak geure gain hartuz. Erabakirik funtsezkoenak Batzar Nagusian onesten ditugu, eta bazkide guzti-guztiek hartzen dute parte bertan, mozkinak lortzen eta horiek gure gizartean inbertitzen lagunduko digun gestio eraginkorra eta arduratsua bermatzearen.

MISIOA

Bazkide eta bezeroen (batez ere partikular eta enpresen) finantza-beharrei erantzutea da kreditu-kooperatibaren helburua.

Zentzu horretan, gestioaren eta zerbitzuaren kalitatea lehiakortasunerako elementu bereizgarritzat hartzen du, efizientzia eta errentagarritasunean toki egokian egotea eta bezeroak eta bazkideak gogobetetzea lortzeko.

Entitatea MONDRAGON korporazioaren barruan dago, eta korporazioko erakundeen jarduerari laguntza berezia emanez gauzatzen du, batez ere, gizartea sustatzeko konpromisoa. Baina, horrekin batera, gizartearekiko konpromiso hori bere jardueraren lurraldearen garapen

ekonomikora eta soziokulturalera ere bideratzen du; Euskal Herriaren kasuan, euskarari eta euskal kulturari arreta berezia eskaintzen die.

Misioa betetzeko, entitateak konpromisoa hartu du bere lan-bazkideen garapen profesionalarekin eta horien artean konfiantzazko giroa sortzearekin, berrikuntza, talde-lana eta bazkideen partaidetza aktiboa suspertzei begira.

IKUSPENA

Entitateak kalitatearen eta zerbitzuaren inguruko lidergoaren alde egin du apustu

Horretarako, aholkularitza hurbil eta pertsonalizatua ematen du, eta identifikatutako negozio-segmentu bakoitzarentzat beren-beregi prestatutako produktuak eskaintzen ditu, arreta kendu gabe kostuei —horietan egungo posizio bikainari eusteko asmoa du— eta berrikuntzari —indar handiz bultzatuko du—.

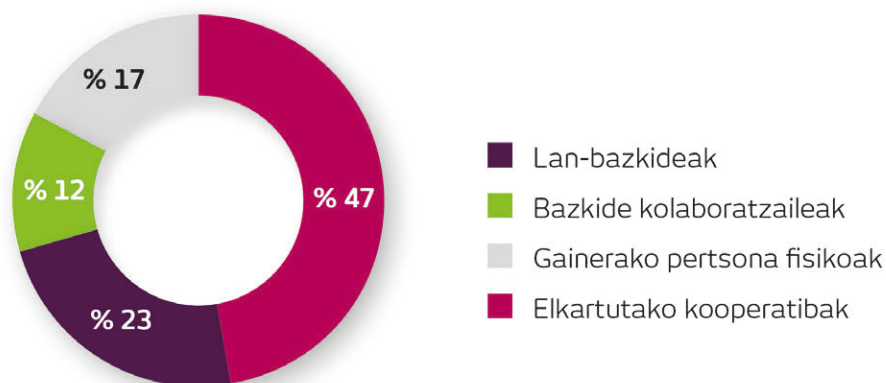
BALIOAK

Izateko eta jokatzeko moduak dira balioak, eta entitatea osatzen duten pertsona guztiek gure interes-taldeekin dituzten

izan ere, pertsonen portaera etikoak oreka iraunkorren oinarria dira gure enpresaren erabakietan.

KAPITAL SOZIALA 2019-12-31N

759,6 M EURO

**1.4. Balioak, printzipioak, estandarrak eta jokabide-arauak**

LABORAL Kutxak jokabide-arau batzuetan funtsatuta arautzen du pertsonen jarduera. Jokabide-arau edo -jarraibide horiek Balore-merkaturako Jokabideen Barne Araudian daude jasota, eta Kontseilu Errektoreko eta Zuzendaritza Kontseiluko kideei nahiz jarduera-eremu horretan inplikaturikoei ezartzen zaie. 2018an, Jokabideen Barne Araudia 596/2014 Erregelamendura egokitzea erabaki zen, eta CNMVri horren berri eman zitzaion.

Etikaren eta osotasunaren alorrean, Etika eta jokabide profesionalaren kodean eta Jardunbide egokien eta sekretu profesionalaren gidaliburuan daude jasota entitatearen arauak, CLBSn ere aplikatzekoak. Bi dokumentuok intranetean argitaratuta daude, eta, hurrenez hurren, Araudia Betearazteko Departamentuaren eta Barne Ikuskaritzaren Departamentuaren ardura da horiek berrikusi eta eguneratzea. Etika eta jokabide profesionalaren kodea aldatzeko, Kontseilu Errektoreak oniritzia eman behar du.

Kode etikoaren garapen gisa, entitatean egon litezkeen jokabide kriminalei aurrea hartzeko eta erantzuteko esparruan, Delituei aurrea hartzeko eta erantzuteko eskuliburuan eta Zigor-kodea betetzeari buruzko politikan jasota daude barne-arauak.

Salaketen Kanala ere badago, Kode etikoarekin eta Zigor-kodea betetzeari buruzko politikarekin zerikusia duten eta garrantzitsuak izan daitezkeen irregulartasunak jakinarazteko, salatzailearen babesa bermatuz. Bestalde, Etika Batzordea da arau horiei jarraipena egiteko organoa, Gestio Sozialeko Zuzendaritzaren gidaritzapean; departamentu hauek hartzen dute parte bertan: Araudia Betearaztekoak, Aholkularitza Juridikoak, Finantzen Areak eta Barne Ikuskaritzak. Organo horrek, jarraipena egiteaz gain, baimenak edo salbuespenak eman eta Salaketen Kanalean jasotako salaketak ebazten ditu, dagokien bezala bideratzeko.

2019an eta 2018an ez da kontsultarik edo salaketarik egon.

Taldeko aseguru-erakundeek (Seguros Lagun Arok eta Seguros Lagun Aro Vidak) kooperatiben balio eta jardunbide gehienak partekatzen dituzte, nahiz eta araudiari jarraituz sozietate kooperatiboaren egitura barik akzioakako sozietatearen egitura juridikoa izan.

Seguros Lagun Aro Europako Gizarte Ekonomiako Aseguratzaileen Elkarteko (EURESako) kidea da, eta bat egiten du elkarte horrek defendatzen dituen elkarrekikotasun- eta lankidetzeta-balioekin. Horrenbestez, konpromiso hauek hartu ditu:

- gizarte-ekonomiaren printzipio zuzentzaileak euren jarduera guztietan erabiltzea,
- kontsumitzaileen benetako beharrianak aseko dituzten produktu eta zerbitzuak diseinatzea,

- aseguratuek eta akziodunek zuzenean nahiz ordezkarien bidez enpresaren bizitzan aktiboki parte hartzen dutela bermatzea,
- balantze ekonomikoa eta jokabide etikoa uztartzea eta
- bermatzea pertsonengan ardaztuta dagoen eta garapen jasagarria eta gizartearekiko arduratsua bilatuko duen ekonomiaren baitan gauzatuko duela jarduna.

Aktibo higiezinak gestionatzeko sozietateek beren jarduna jorratzeko hirugarrenekin egiten dituzten kontratuetan, betebeharrak jakin batzuk zehaztu dituzte, bai eta ez-betetzeetarako zehapen larriak ere, bermatzeko hirugarrenek laneko osasunari eta segurtasunari buruzko araudia, ingurumenaren errespetuari loturikoa eta giza eskubideak beteko dituztela (eta hornitzaileei betearaziko dizkietela).

1.5. Bulegoen banaketa geografikoa

LABORAL Kutxak banka-aseguruen estrategia batean biltzen du aseguruen jarduerak; hortaz, Taldeko konpainiek (Seguros Lagun Aro SAK, bizitzakoak EZ diren aseguruetan, eta Seguros Lagun Aro Vida SAK) LABORAL Kutxaren bulegoetan eta webgunearen bidez merkaturatzen dituzte, gehienbat, euren produktuak. Hautatutako bitartekari-sare batekin osatzen ditu banku-kanal horiek Seguros Lagun Arok.

Partikularren bulegoetan, LABORAL Kutxako langileak daude, bai eta haren partaidetzapeko **Caja Laboral BancaSeguros SLU banka-aseguruetako operadore lotetsiko (CLBSko)** pertsonak ere. Seguros Lagun Aro aseguru-etxeko enplegatu guztiak **CLBSn** sartu ziren, hau da, Seguros Lagun Aroren zuzeneko kanaleko sare komertziala osatzen zutenak. Horiez gain, beste pertsona batzuk ere sartu ziren, laguntzaile gisa, batez ere marketin-jardueretan aritzeko. 2019an, 5 bulego itxi ziren.

Era berean, enpresetan espezializatutako sarea ere badago, bai eta Kooperatiben eta Enpresa Handien bulegoa eta Sektore Publikoaren bulegoa ere.

BULEGOEN BANAKETA-MAPA



1.6. Taldearen datu nagusiak

Kontzeptua	2018	2019
Aktiboak guztira (M€-kotan)	22.989	25.058
Fondo propioak (M€-kotan)	1.689	1.764
Bezeroen gordailuak (M€-kotan)	19.481	21.425
Bezeroei emandako kreditua (M€-kotan)	13.253	13.973
Bulegoak	309	304
Kutxazain automatikoak	535	538
Interesen marjina (M€-kotan)	246,5	249,9
Marjina gordina (M€-kotan)	394,7	395
Administrazio-gastuak (M€-kotan)	227,0	218,9
Zerga ondorengo emaitzak (M€-kotan)	124,2	127,4

Taldeak sortutako aberastasunaren banaketa taula honetan ikus daiteke:

Kontzeptua (mila €-kotan)	2018	2019
1. Sortutako balio ekonomiko zuzena	392.642	401.806
Marjina gordina (beste ustiapen-zama batzuen aurretik)	389.674	399.130
Aktibo materiala eta esleitutakoa saltzearen irabaziak	2.968	2.676
2. Banatutako balio ekonomikoa	284.212	284.975
Hornitzaileei egindako ordainketak (kostu operatiboak)	107.011	104.733
- administrazioko beste gastu orokor batzuk	75.180	70.979
- beste ustiapen-zama batzuk	31.831	33.754
Pertsonal-gastuak	108.506	108.406
Mozkinen gaineko zerga	11.418	11.689
Kapitalerako interesak	33.565	34.316
Komunitaterako inbertsioak eta dohaintzak	23.712	25.831
Heziketako eta Sustapeneko Fondoak (HSF)	9.485	10.332
Kooperatiba arteko Fondo Soziala (KFS)	14.227	15.498
3. Atxikitako balio ekonomikoa (1-2)	108.430	116.831

Aktibo higiezinak gestionatzeko sozietateei dagokienez, Caja Laboralak 2 sozietate ditu (bazkide bakarra da): ISGA SA eta Sociedad para la Gestión de Activos Inmobiliarios de Caja Laboral SL (SGA). Sozietateek 14,3 M€-ko galera izan dute, eta Taldearen emaitza bateratuan adierazi da.

Kontzeptua (mila €-kotan). Aktibo higiezinaren gestioa	2018	2019
Sarrerak (salmentak)	68.320	45.286
Kostu operatiboak	6.588	4.274
Pertsonal-gastuak	0	0
Finantza-gastuak, interesengatik eta dibidenduengatik	624	388
Zerga gordinak	2.527	2.085

CLBSri dagokionez, hauek dira magnitude ekonomiko nagusiak (emaitza bateratuan jaso dira):

Kontzeptua (mila €-kotan). CLBS	2018	2019
Negoio-bolumena (komisioak)	39.758	41.400
Pertsonal-gastuak	10.703	10.270
Gastuak guztira	37.459	37.911
Zerga aurreko emaitzak	2.457	3.490

Aktibo higiezinak gestionatzeko sozietateek helburu hauek izan dituzte 2019an: batetik, sustatzaileei aktiboak erostea, LABORAL Kutxari zor ziotena ordaintzeko, eta, bestetik, jabetzako aktibo guztiak

desinbertitzea; hau da, bukatutako produktuak (etxebizitzak, garajeak, lokalak...) saltzea, hasitako obrak bukatzea azken produktuak saltzeko eta lurzoria saltzea edo gestionatzea, etxebizitza bihurtzeko, autosustapenak nahiz eraikuntzak garatuz.

2019an, ISGA sozietatearen bidez, higiezin arloko 17 proiektu bideratu ditugu, hau da, 707 etxebizitza hasi gara eraikitzen; horietatik, 4 proiektu bukatu ditugu (guztira, 87 etxebizitza).

Lurzoru, aribideko sustapen edo bukatutako etxebizitzetatik bat ere ez dago babestutako naturagune edo babestu gabeko dibertsitate biologiko handiko area baten barruan edo ondoan.

Aktibo higiezinak sustatzeko sozietate horien jarduerak oso partaidetza txikia du Espainiako higiezin sektorean. Horien zeharkako eragina proiektuak garatzeko behar diren jarduerak hirugarrenei kontratatzearekin dago lotuta.

LABORAL Kutxak jarduera gauzatzen duen lurraldeetan betetzen ditu zerga-obligazioak. Horrela, zerbitzu publikoei eusten eta gizartea garatzen laguntzen du. Hauek dira 2019ko zenbatekoak:

Zergak eta tributua (mila €-kotan). LABORAL Kutxa	2018	2019
Sozietateen gaineko zerga	11.418	11.689
Tributuak (OHZ, EJZ...)	7.593	7.451
BEZ	2.198	7.620 (1)
Guztira	21.209	26.760
Zergak eta tributua (mila €-kotan). Lagun Aro	2018	2019
Sozietateen gaineko zerga	1.951	1.904
Tributuak (OHZ, EJZ...)	92	89
Guztira	2.043	1.993

(1) 2019az geroztik, kontsolidazio-taldearen BEZa.

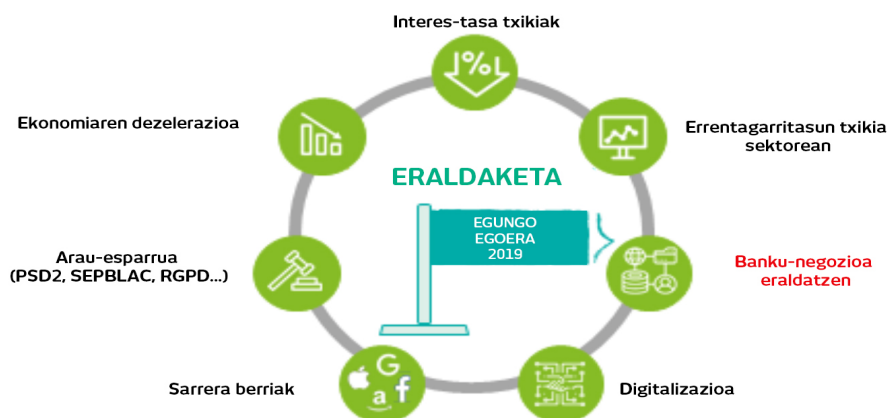
Administrazio publikoak ez du kapitalean parte hartzen eta ez du inolako ordezkartzaririk LABORAL Kutxaren gobernu-organoetan. Hauek dira administratziotik jasotako finantza-laguntzak:

Kontzeptua (mila eurokotan)	2018	2019
Dirulaguntzak (enplegurako, prestakuntzarako eta energiako inbertsioetarako laguntza)	538	308
Kontzeptua (mila eurokotan)	2018	2019
Lagun Aroren dirulaguntzak (euskara)	20	11

1.7. Estrategia eta arriskuaren gestioa

2019an egindako hausnarketa estrategikoaren ondorioz, 2020-2022rako Plan Estrategikoa egin dugu. LABORAL Kutxaren hausnarketa estrategikoa urtero egiten da, norabideak finkatzeko prozesuan. Merkatuen lehiakortasunaren behaketa sistematizatzea du helburu, eta negozio-ereduak eta ondoren Gestio Plan bakoitzean garatzen diren apustu estrategikoak berrikustea.

2020-2022 Plan Estrategikoa egiteko, aurrena hausnarketa-epealdi bat egon zen, 2016-2019 Plan Estrategikoaren betetze-baila balioztatuz abiatu zena, eta barruko eta kanpoko egoeraren diagnostikoa egin zen. Hori izan da Taldearen zeharkako ikuspegi batetik egin den lehen hausnarketa estrategikoa; hots, aseguru-konpainiak ere barne hartu dituen. Zuzendaritza Kontseiluak gidatutako prozesua izan da, eta kooperatibako zenbait mailatako pertsonak hartu dute parte: departamentuetako zuzendariak, sekzioetako arduradunak, sare komertzialeko langileak... Hausnarketa horretan, Deloitte-aren laguntza izan dugu, eta, amaitutakoan, Kontseilu Errektoreak onartu du.



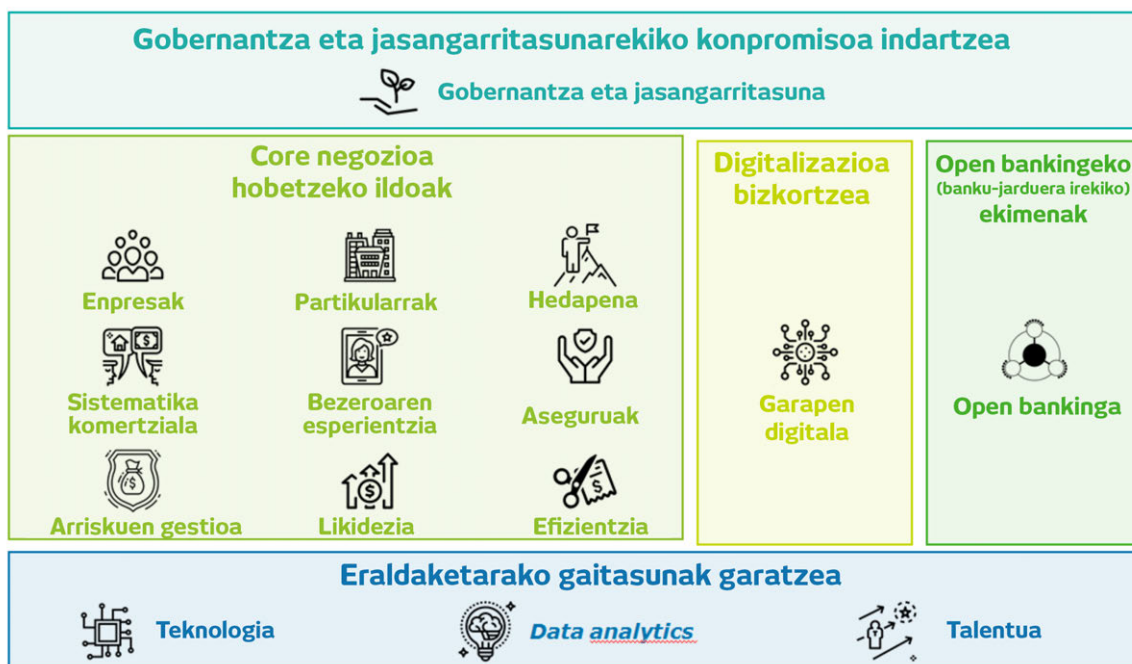
Anbizio hau zehaztu da:

Entitatea eraldatzea, merkatu-ingurune konplexu honetan lehiakortasuna eta etorkizuneko iraunkortasuna bermatzeko, posizionamendu bereizgarri baten bidez.

Hausnarketa estrategikoaren ondorioz, ekintza-lerro nagusi hauek ezarri dira:

- **Errentagarritasuna – emaitza-kontua.** Oso interes-tasa txikien ingurunean, gaur egungo mozkin-mailari eustea izango da ekitaldiaren helburu nagusia. Horretarako, beharrezkoa izango da negozio-bolumenak handitzea.
- **Kaudimena.** Kaudimena nola kudeatu izango da gestioaren beste ardatzetako bat, horixe baita entitatearen etorkizuna eta independentzia bermatzen dituen parametro nagusia.
- **Negozio-estrategia.** Estrategia komertzialaren xedea izango da merkatu-kuotak neurri handiagoan edo txikiagoan gehitzea, lehentasunezko lurralde, segmentu eta negozioen arabera, eta, horretarako, jarduera komertzialaren dinamika handitzea.
- **Aseguruen negozioa.** Komeni da lehiarekiko aukerak eta aldeak aprobetxatzea, hazkundera bultzatzeko, erakundeen estrategiak, politikak eta kultura gehiago integratuz.
- **Arrisku-politika.** Hausnarketa estrategikoak arriskuarekiko grinaren egungo esparrua berrikustea dakar berekin. Bestalde, arrisku-politikak berrikusi eta, dagokionean, berriro zehaztuko dira. Negozio-estrategiako aldaketak eta altxortegiaren arloko eta kapital-merkatuetako proiektioak eta erabakiak bat etorriko dira esparru horrekin.
- **Altxortegia eta kapital-merkatuak.** Gaur egun bizi dugun egoera aintzat hartuta (likidezia etengabe ari da sortzen, oso ingurune ezegonkorra da eta zailtasun handiak daude errentagarritasuna-arriskua binomio onargarria lortzeko), soberazko likidezia inbertitzeko estrategia zuhurtasun-irizpideetan egongo da oinarrituta.

2020-2022 ekitaldietarako Plan Estrategikoa 5 bloke handitan euskarrituko da; eta, horietan, 15 programa biltzen dira:

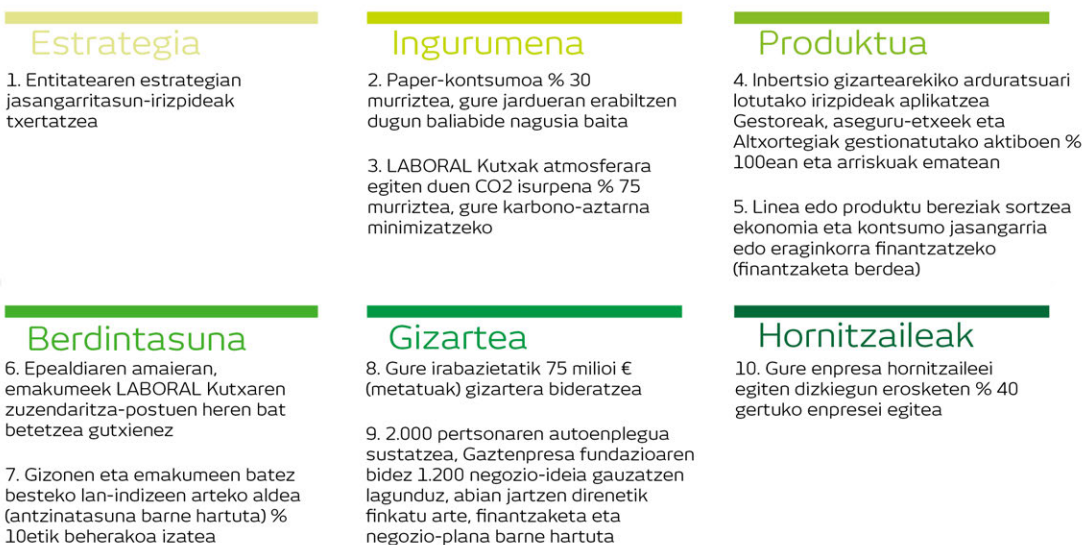


Arriskuen kudeaketa funtsezko elementutzat jo da plan estrategiko horretan. Hori dela eta, entitateak nahi duen arriskuarekiko grinaren esparrua berrikusi da, eta, ondoren, planteatutako helburuak programa guztietan nola txertatzen diren. Bestalde, arriskuaren kultura sarean hedatzeko neurriak ere proposatu dira, bai eta barruko ereduak hobetzeko eman behar diren lehen pausoak ere.

Jasangarritasuna eta gobernu korporatiboa lehen aldiz jaso dira, Plan Estrategiko honetan, berori osatzen duten programa guztiak barne hartzen dituen zeharkako elementu gisa. Jasangarritasunean, gure inguruaren aurrerapen ekonomiko eta sozialari laguntzen jarraituko dugu, bai eta gure jarduerak ingurumenean duen eragina murrizten ere. *Garapen Jasangarriko Helburuekin (GJHeKin)* eta Agenda 2030ekin lerrokatzen dira proiektuok.

Jasangarritasun Plana

Lehen aldiz, jasangarritasun-helburuak ezarriko ditu LABORAL Kutxak, Plan Estrategikoko merkataritza- eta negozio-ekimenean lagungarri.



Bestalde, **Seguros Lagun Arok** bere gestio-plana egiten du urtero. Hartan, helburuak eta ekintza-planak ezartzen dira, gestio *aginte-taulako* adierazle kuantitatiboen balantzaren eta ondorio kuantitatiboen arabera.

1.8. Printzipioak eta gobernu

Gobernu korporatiboa

LABORAL Kutxak ez du ezarrita inongo politikarik, goi-zuzendariak kargua duten eskualde geografikoetan bertan kontratatzeko. Entitatearen jardura estatu osoan garatzen denez, gaitasun profesional egokiak izatea jartzen dugu beti irizpide nagusitzat. Zuzendari guztiak (Zuzendaritza Kontseiluko 8 kideak) entitateak diharduen eskualdeetan sortuak dira.

Gobernu korporatiboari dagokionez, hona hemen 2019an izandako aurrerakuntzak:

- Kontseilu Errektorea berritu ondoren, Ikuskaritza Batzordearen eta Arrisku Batzordearen osaera ere berritu da, eta berriro hautatzeko aurkeztu diren kontseilarien jarduerari buruzko txostenak egin dira.
- Kontseilariak eta funtsezko eginkizunen titularrak hautatzeko eta horien egokitasuna ebaluatzeko prozedura arautzen duen eskuliburua EBaren gidalerroetara egokitu da.
- Izendapenen eta Ordainsarien Batzordeei buruzko CNMVren 1/2019 Gida Teknikoa barne-prozeduretan ezarri da.
- Kontseilu Errektoreko kideen hautapen-, izendapen-, berritze- eta aniztasun-politika eguneratu da. Halaber, Kontseilu Errektorearen ezagutzen, gaitasunaren, aniztasunaren eta esperientzien oreka ebaluatu da.
- Kontseilu Errektoreko kideen eta funtsezko eginkizunen titularren egokitasunari buruzko urteko ebaluazioa egin da.
- 2019an izendatutako goi-zuzendaritzako kideak hautatu eta izendatzeko prozedura nola aplikatu den aztertu da.

Lagun Aroren 2019ko urtarrileko Administrazio Kontseiluan, aktan jaso zen sozietatearen Administrazio Kontseilua osatzen duten kide guztien gaitasun- eta ohore-baldintzak betetzen zirela, Aseguru- eta berraseguru-erakundearen antolamendu, ikuskapen eta kaudimenari buruzko 2015eko azaroaren 20ko 1060/2015 Errege Dekretuaren (RDOSEARren) 18. artikulua arabera.

Gobernu-organoa	30 eta 50 urte bitartekoak				50 urtetik gorakoak			
	2018		2019		2018		2019	
	G	E	G	E	G	E	G	E
Kontseilu Errektorea (1)	2	3	1	4	4	3	5	2
Kontu-hartzaileak	1	0	1	0	1	1	1	1
Errekurso Batzordea (2)	9	3	9	3	-	-	-	-
Eragiketa Batzordea	0	2	0	3	3	0	2	0
Ikuskaritza Batzordea	1	0	0	1	0	2	2	1
Izendapenen Batzordea	1	1	1	1	2	1	2	1
Kontseilu Soziala	10	7	10	10	2	1	2	1
Zuzendaritza Kontseilua	1	0	3	1	6	1	3	1
Arrisku Batzordea	0	2	0	3	2	1	2	1
Ordainsarien Batzordea	0	1	1	1	2	1	2	1

(1) Haietatik 4 bazkide langileak dira.

(2) Ez dago adinari buruzko daturik.

Gobernu korporatiboari buruzko informazio guztia LABORAL Kutxaren webgune korporatiboan dago.
<https://korporatiboa.laboralkutxa.com/txostenak/>

Hona hemen LABORAL Kutxaren gainbegiratze-organoak:

Batzordea/Erakundea	Eginkizunak	Eratze-urtea
Administrazio-organoaren egitura		
Kontseilu Errektorea	Goi-mailako gestioa, Zuzendaritza gainbegiratzea, entitatea ordezkatzeko. EGEari lotutako alderdiak urtean behin aztertzen ditu; inpaktuak, arriskuak eta aukera ekonomiko eta sozialak, berriz, etengabe.	1960
Errekurtso Batzordea	Kontseilu Errektorearen erabaki batzuen aurkako errekurtsioak ebatzeko estatutuaren arabeko organo eskuduna. Batzar Nagusian aukeratu da.	1993
Ikuskaritza Batzordea	Barne-ikuskaritzako zerbitzuak gainbegiratzea, finantza-informazioarako prozesua eta barne-kontrolerako sistemak ezagutzeko eta jokabide-kodeak eta gobernu korporatiboaren arauak betetzen diren gainbegiratzea.	2004
Izendapenen Batzordea	Kontseilu Errektorerako hautagaiak identifikatzea, eta kideen egokitasuna eta ezagutzen, gaitasunaren, aniztasunaren eta esperientzien oreka ebaluatzea. Ordezkaritzarik txikiena duen sexuarentzat ordezkaritza-helburu bat du ezarrita.	2012
Arrisku Batzordea	Kontseilu Errektorea aholkatzea, arrisku garrantzitsuen gestioan eta gainbegiratze-jardunean eta arriskuarekiko joera globala entitatearen estrategiari egokitzen zaiola zaintzen.	2015
Ordainsarien Batzordea	Kontseilu Errektoreari ordainsari-politika orokorra proposatzea, ordainsari-politikaren ebaluazio independentea ziurtatzea eta «identifikaturiko kolektiboan» dauden zuzendarien ordainsari-politikaren berri ematea.	2016
Gainbegiratze- eta aholkatze-organoak		
Kontseilu Soziala	Lan-erregimena eta Kontseilu Errektoreari eta Zuzendaritza Nagusiarik aholku ematea.	1960
Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua	Bezeroen kontsultak, kexak eta erreklamazioak gestionatzea.	1994
Segurtasun eta Osasun Batzordea	Lan-arriskuen prebentzioari buruzko organo aholku-emailea.	1996
Hizkuntza Batzordea	Hizkuntza-normalizazioa bultzatzeko batzordea.	2000
Ingurumen Batzordea	Ingurumen Sistema gestionatzea.	2001
Kapitalak Zuritzeari Aurrea hartzeko Batzordea	Kapitalak Zuritzeari Aurrea hartzeko prozedura kontrolatu eta ezagutaraztea.	2003
EGEaren Batzordea	Zuzendaritza Kontseiluaren organo ordezkaria EGEaren alorrean; hainbat areatako eta aseguru-etako kideek hartzen dute parte. EGEaren txostena onestea. Kalitate-zuzendariak zuzentzen du, eta horrek urtean behin deskargua egiten du Kontseilu Errektorearen aurrean.	2008
Arriskuaren Kontrol Globala eta APBa	Likidezia-arriskua, interes-tasaren arriskua, kreditu-arriskua, merkatu-arriskua eta eragiketa-arriskua kontrolatzea. Aktibo eta Pasiboen Batzordea da APB.	2008
Berdintasun Batzordea	Gizonen eta emakumeen arteko berdintasuna sustatu eta bermatzea, eta indarrean dagoen Berdintasun Planaren jarraipena egitea.	2009
Eragiketa Arriskuaren Batzordea	Eragiketa-arriskuaren kontrol globala.	2010
Etika Batzordea	Jarduera zuzentzen duten printzipio eta balioak (batik bat <i>Etika eta jokabide profesionalaren kodean</i> jasota daudenak) ezartzen direla zaintzea.	2015
Produktu Batzordea	MiFID araua ezarri, bezeroari eskaintzen zaizkion produktu guztien inguruko arriskuak ebaluatu eta onartzea.	2015
Segurtasun Osoko Batzordea	Entitatearen segurtasun osoa (fisikoa nahiz logikoa) ziurtatzeko estrategia bermatzea.	2015
Proiektu Batzordea	Departamentu arteko proiektu lehenetsiak ordenatu eta lehenestea, arrakasta lortzen dutela bermatzeko.	2017
Datuen Babeserako Batzordea	Datuak babesteko politikak eta prozedurak gainbegiratzea eta bultzatzea.	2019

Entitatearen eta Kontseilu Errektoreko kideen arteko interes-gatazkak saihesteko, estatutu sozialetan eta Balore Merkatuko Jokabideen Barne Araudian ezarritako ezgaitasunen eta bateraezintasunen erregimenaz gain, gatazka horiek sor ditzaketen erabakiak hartzeko bozketa-sistemari buruzko araudi espezifikoa dago Kontseilu Errektorean.

Prozedura horiek aurreko txostenetan ere jaso izan dira, eta hauek hartzen dituzte barne:

- Kontseilu Errektoreko kideen ezintasunak eta bateraezintasunak.
- Balore Merkatuko Jokabideen Arautegia.
- Kontseilu Errektorearen Araudiaren erregulazioa, interes-gatazkak saihesteko.

Etika Batzordearen eginkizuna da LABORAL Kutxaren jarduera guztietan portaera etikoa sustatzea. Zuzendari nagusiaren mendeko organo autonomoa da, *Salaketak Gestionatzeko Sistemaren* kanal moduan eratu dena. Etika eta jokabide profesionalaren kodearen ez-betetzeak aztertzen ditu, eta, zigorren alorrean, diziplina-espeditenteak gestionatzen ditu. Urtean behin, Zuzendaritza Kontseiluari *Ebaluazio Txostena* ematen dio, arazoren bat gertatzen denean. Batzordea 5 pertsonak osatzen dute; une honetan, 3 gizona eta 2 emakumezko dira.

Urtean behin, **Izendapenen Batzordeak** etengabeko ebaluazioa egiten dio Kontseilu Errektoreko kide bakoitzaren egokitasunari (ohoreari, ezagutzei, esperientziari eta gobernamentu onerako jarrera onari) eta talde osoaren ezagutzen, gaitasunaren, aniztasunaren eta esperientziaren orekari. Horretaz gain, Batzorde horrek berorrek Kontseilu Errektorearen egitura, tamaina, osaera eta jardura ebaluatzeko txostena ere egiten du, urtean behin.

Arrisku Batzordeari dagokionez, Entitateak, bere estrategia eta finantza-egoeraren osasun-maila kontuan hartuta, arriskuarekiko tolerantzia-mailak berrikusten ditu urtero, *Arriskuarekiko Grinaren Esparrua* esaten zaion horretan. Tolerantzia-maila horiek kapitala, likidezia eta errentagarritasuna hartzen dituzte aintzat. Jarraipena egiteko, berriz, banku-arautzaileari jakinarazten zaion adierazle-multzotzat erabiltzen da. Halaber, Kontseilu Errektoreak urtero onartzen duen *Kreditu-arriskuaren politikari buruzko eskuliburuak* arriskuari lotutako politikak, prozedurak eta irizpideak jasotzen ditu.

2017an, Zuzendaritza Kontseiluak **Proiektu Batzorde** berria onartu zuen. Haren funtzionamendua Proiektu Bulegoan oinarrituta dago, eta helburua da urteko Gestio Planean lehentasunezko hartzan diren proiektuen gestioa hobetzea.

Arriskuaren kudeaketari dagokionez, oinarrizko arriskuen deskribapen zehatz bat kontsulta daiteke urteko **Zuhurtziazko Garrantziko Informazioan**. Arriskurik garrantzitsuenek zer bilakaera duten eta jardueran zer eragin duten zehazten da bertan. Hona hemen arrisku horiek: kredituarena, merkatuarena, operatiboa eta interes-tasarena. Arrisku-profila eta aplikatutako gestio-mekanismoak ere jasotzen ditu.

Bestalde, **Seguros Lagun Aron**, Administrazio Kontseiluarena eta Goi Zuzendaritzarena da arriskuak kudeatzeko, kontrolatzeko eta arintzeko azken erantzukizuna. Funtsezko lanpostuak egokitzeko politika bat dago, Seguros Lagun Aro zuzentzen duten pertsona guztiek gaitasun- eta ohore-baldintzak betetzen dituztela bermatzeko. Bi organo horiek ardura hauek dituzte:

- Printzipio orokorrak eta gestio-politika dokumentatuak transmititzea, eta arriskua kudeatzeko esparrua diseinatzea eta eguneratzea.
- Entitateak une bakoitzean bere gain hartu nahi duen esposizio-profila zehaztea, ezagutzea eta aldiaren behin berrikustea, ezarritako negozio-estrategiaren arabera.
- Arriskuen muga-egitura aldiaren behin eta nahi den esposizio-profila kontuan hartuta egokitzen eta berrikusten dela ziurtatzea.

- Arriskuen gestio-erakunde-egitura egokia bermatzea: erantzukizunak esleitzea eta, funtzioak behar bezala bereiziz, interes-gatazkarik ez dagoela ziurtatzea.
- Arriskuen gestiorako politikak onartzea, egiaztatuz barne hartzen dituztela organo bakoitzak arriskuaren gestioaren eta kontrolaren arloan dagozkion eginkizunak eta eginkizunen eta txosten-lerroen arteko lotura hierarkikoa.
- Arriskuaren gestio-esparruaren berrikuspen independentea egiten dela eta Barne Ikuskaritzak egindako gomendioak txertatzen direla ziurtatzea.

Administrazio- eta zuzendaritza-organoeetako kideak alde batera utzita, Seguros Lagun Arok gobernantza-sistemaren funtsezko eginkizun hauek ditu zehaztuta:

Arriskuen Gestioa departamentuaren eginkizunak

- ✓ Arriskuak neurtzeko eta ebaluatzeko erabili beharreko metodologiak eta adierazleak zehaztea, eta haiek ezartzen laguntzea.
- ✓ Area teknikoekin lankidetzan aritzea, arriskuak zein diren eta zer ezaugarri dituzten jakiteko, eta entitatearen arrisku-matrizea egitea.
- ✓ Etorkizuneko agertokiek eta estres-egoerek erakundearen mailan eta kaudimenean izango luketen eraginari buruzko ebaluazioak aldizka egitea.
- ✓ Departamentu teknikoari harpidetza-arriskua neurtzeko eta ebaluatzeko metodologia eta ereduak aplikatzen laguntzea.
- ✓ Aktiboen eta pasiboen arteko egiturazko korrespondentziarik eza ebaluatzea.
- ✓ Arriskua kuantifikatzeko erabilitako informazioa egokia ote den eta osorik ote dagoen ebaluatzea.
- ✓ Produktu berriak onartzeko prozesuetan aktiboki parte hartzea.
- ✓ Entitatearen arriskuen eta kaudimenaren barne-ebaluazioaren prozesua gidatzea, eta dagokion txostena egiteko ardura izatea.

Araudia Betearazteko departamentuaren eginkizunak

- ✓ Araudia ez betetzearen arriskua zehaztea eta ebaluatzea, eta arau-arriskuen mapa eguneratuta izatea.
- ✓ Produktu, zerbitzu eta merkatu berriei buruzko aholkularitza ematea, araudiaren ikuspuntutik.
- ✓ Araudia Betearazteko Plana egiten, koordinatzen eta gauzatzen dela egiaztatzea.
- ✓ Langileei araudia betearazteari buruzko etengabeko prestakuntza ematea.

Barne Ikuskaritzaren eginkizunak Barne-kontrolako sistema eta gobernu-sistemako elementuak egokiak eta eraginkorrak direla egiaztatzea.

Funtzio Aktuariala

- ✓ Hornidura teknikoaren kalkulua koordinatzea eta berrikustea.
- ✓ Entitate bakoitzaren harpidetza-estrategiari buruzko iritzia ematea.
- ✓ Berraseguru-akordioei eta atxikipen-estrategiari buruzko iritzia ematea.
- ✓ Arriskuen gestio-sistema eraginkortasunez aplikatzen laguntzea.

Aurreko eginkizun bakoitzerako, entitateko zuzendaritza- eta gobernu-organok onartutako idatzizko politikak daude. Politika horietan, eginkizunak eta erantzukizunak zehazten dira besteak beste, behar bezala banatuta eta eginkizunak argi eta garbi bereizita, kaudimenari buruzko egungo II. araudian independentziaren inguruan ezarritakoaren arabera.

1.9. Gobernu-organoen garapena

2018an, Kontseilu Errektoreko kideei eta zuzendariei zuzendutako hirugarren prestakuntza-programa amaitu zen. AFIk (Finantza Aplikatuak Eskolak) ematen duen 136 orduko prestakuntza 2017an hasi zen. Gai hauek aztertu ziren: ekonomia, finantza-merkatuak, inbertsioen gestioa (araudia, arriskuak...), banku-enpresaren gestioa, enpresa-finantzak eta aseguru-enpresen gestioa. 2019an, laugarren programa diseinatu da. 2020ko otsailean emango zaio hasiera.

Bestalde, ustelkeriari lotutako alderdiei buruzko prestakuntza 2014ko txostenean azaldu zen. 2016an, Kontseilu Errektoreko kideek gainerako pertsonen prestakuntza bera jaso zuten, Delituei aurrea hartzeko eta erantzuteko eskuliburua eta Zigor Kodea betetzeari buruzko politika oinarri hartuta.

1.10. Gobernu-organotako kideen ordainsaria

LABORAL Kutxako Kontseilu Errektoreko eta Lagun Aroko Administrazio Kontseiluko kideek ez dute ezer jasotzen zeregin hori betetzeagatik. Hortaz, ez dago loturarik ordainketaren eta entitatean egiten duten lanaren artean. Taula honetako datuak Zuzendaritza Kontseiluko kideek eta adierazten diren ekitaldietan Kontseilu Errektoreko lehendakariak eta kide diren lan-bazkideek jaso dituzten ordainsariei buruzkoak dira.

LK kontzeptua (mila eurokotan)	2018	2019
Egindako lanaren ordainsari osoa	1.390	1.534
Kapitalizatutako kooperatiba-itzulkinak + ekarpenaren interesak	284	243
Guztira	1.678	1.777
Pertsona bakoitzeko batez besteko ordainsaria	139,9	126,9

Lagun Aroko Zuzendaritza Kontseiluaren ordainsariei buruz:

Lagun Aro kontzeptua (mila eurokotan)	2018	2019
Egindako lanaren ordainsari osoa	484	458
Kapitalizatutako itzulkin kooperatiboak + ekarpenaren interesak	3	3,9
Guztira	487	461,9
Pertsona bakoitzeko batez besteko ordainsaria *	97,4	92,38

* 3 gizon eta 2 emakume 2019an, eta 4 gizon eta emakume bat 2018an.

1.11. Ustelkeria eta eroskeria

LABORAL Kutxak *Zigor-kodea betetzeari buruzko politika* du, bai eta hainbat jokabide-kode eta -erregelamendu ere, besteak beste:

- Etika eta jokabide profesionalaren kodea.
- Jardunbide egokien eta sekretu profesionalaren gidaliburua.
- Balore-merkatuko Jokabideen Barne Araudia.

Antolamenduari begira, *Etika Batzordea*, Barne Ikuskaritzako departamentua eta Araudia Betearazteko departamentua ere sortu ditu, irregulartasunak saihestu eta arau eta prozedurok betetzen diren jagoteko.

Aztertutako negozio-unitateak

Ondoren, ustelkeriaren inguruko arriskuen harira aztertu diren LABORAL Kutxako negozio-unitateak aurkeztuko ditugu:

	2018		2019	
	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.
Aztertutako bulego guztiak	83	83	93	88
Aztertutako bulegoen ehunekoa	% 27	% 27	% 31	% 29

Esan beharra dago, hala ere, ezarritako urrutiko ikuskaritza-kontrolak entitatearen bulegoen % 100ean dutela eragina.

Higiezinaren aktiboak kudeatzeko sozietateak, ISGA eta SGA, kapitalak zuritzeari aurrea hartzearen inguruko araudi berrira egokitu dira, eta aditu independenteen azterketa izan dute.

Ustelkeriari lotutako gertaerei erantzuteko hartutako neurriei dagokienez, ez da kasurik izan 2018an eta 2019an.

2019an, kanpoko aditu batek (PB Consultores SLk) urteroko ikuskaritza egin die barne-kontrolerako eta komunikazioetako prozedura eta organoei. Haren arabera, «**Oso ona**» da kapitalak zuritzeari aurrea hartzeko prozedura eta organoen eraginkortasun operatiboa, eta aurreko ekitaldian baino puntuazio hobea lortu du. Segidan, iaz abian jarritako ekintzen berri emango dugu:

2019an egindako ekintzak

Kapitalak zuritzeari eta terrorismoaren finantzaketari aurrea hartzeko eskuliburua aldatu egin da, hainbat arlotako hobekuntzak eginez.
Seihilekoko txostenak, Azterketa bereziko eragiketen laburpena eta entitateak kapitalak zuritzearen alorrean duen arriskuaren autoebaluazioaren txostena sortu dira.
Ordainbideen Mugimenduaren Adierazpenari buruzko transakzioa hobetu da, eta ordainbideak S1 dokumenturik gabe lekualdatzearen ondorioei buruzko ohar bat gehitu da.
Barnean, entitatean Salaketen Kanala dagoela gogorarazi da informazio-ohar baten bidez, eta legez kanpoko jarduerak salatzeke erabiltzekoa dela.
Erremediatze Plana eguneratu da, bezeroen identifikazio formaleko urritasunei aurre egiteko.
Kapitalak Zuritzeari Aurrea hartzeko unitateko analistek eta arduradunak kapitalak zuritzearekin lotutako berriazko prestakuntza espezifikoa jaso dute.

Kapitalak Zuritzeari Aurrea hartzeko Unitateak eragiketa susmagarriei buruzko 10 ohar tarazpen bidali dizkio Kapitalak Zuritzeari Aurrea hartzeko eta Diruzko Arau-hausteen inguruko Batzordearen zerbitzu exekutiboari.

Seguros Lagun Aron, bulego guztietan egiten dira *barne-ikuskaritzak*, bai **CLBS** kanalean, bai Bitartekaritza Kanalean, araudiak eta/edo administrazio-prozedurak harpidetzeak eta betetzeak berez dakartzan arriskuak eta horien dokumentu-gestioa ikuskatzeko, urteko zein eguneko ikuskaritzetarako ezarritako arrisku-populazioen alertetan eta analisietan oinarrituta.

Jokabide-araudiak eta -kodeak

LABORAL Kutxak jokabide-arau batzuetan funtsatuta arautzen du pertsonen jarduera. Jokabide-arau edo -jarraibide horiek «Balore-merkaturako Jokabideen Barne Araudian» daude jasota, eta Kontseilu Errektoreko eta Zuzendaritza Kontseiluko kideei nahiz jarduera-eremu horretan inplikaturikoei ezartzen zaie.

Etikaren eta osotasunaren alorrean, «Etika eta jokabide profesionalaren kodean» eta «Jardunbide egokien eta sekretu profesionalaren gidaliburuan» daude jasota entitatearen arauak. Bi dokumentuok intranetean argitaratuta daude, eta, hurrenez hurren, Araudia Betearazteko Departamentuaren eta Barne Ikuskaritzako Departamentuaren ardura da horiek berrikusi eta eguneratzea.

Kode Etikoaren garapen gisa, entitatean egon litezkeen jokabide kriminalei aurrea hartzeko eta erantzuteko esparruan, barne-arauak «Delituei aurrea hartzeko eta erantzuteko eskuliburuan» eta «Zigor kodea betetzeari buruzko politikan» jasota daude barneko arauak. 2019an, zigor-arriskuak berriro ebaluatzeko eta aipatutako eskuliburua eta politika eguneratzeko prozesu bat hasi zen. Datorren urtean amaituko da.

Salaketen Kanala dago, Kode Etikoari eta Zigor-kodea betetzeari buruzko politikari lotutako garrantzi handiko irregulartasunak jakinarazteko. Gainera, Etika Batzordea ere badago, zigor-arloko prebentzio-organo gisa, entitatean jokabide etikoa sustatzeko; batzordeak gai horren inguruko kontsultak ebatzi eta Salaketen Kanalean jasotako salaketak bideratzen ditu.

1.12. Kapitalak zuritzea

LABORAL Kutxako gestio-politikan, kapitalak zuritzea eta terrorismoaren finantzaketa dira ustelkeriaren eta eroskeriaren esparruetako arriskurik handienak. Ildo horretan, konpromisoa hartu du indarrean dagoen araudiaren eta nazioarteko estandarren arabera beharrezkoak diren organoak eta prozedurak ezartzeko. Helburu horrekin:

- Entitatearen erakunde-egituran, *Kapitalak Zuritzeari eta Terrorismoaren Finantzaketari Aurrea hartzeko Batzordea* sortu da, baita Kapitalak Zuritzeari Aurrea hartzeko Unitatea ere. Eginkizun espezifikoak izango dituzte prebentzioaren arloan,
- Gainera, arau eta prozedura zehatzak finkatu dira eta «*Kapitalak zuritzeari eta terrorismoaren finantzaketari aurrea hartzeko eskuliburua*» izeneko txostenean jaso (2019-01-30ean onartu zen azken bertsioa).

LABORAL Kutxaren talde osoari eragiten dio politika horrek, baita sozietate filiaiei ere.

Hauk dira nahitaez bete beharreko arau eta prozedura horien xedeak:

- Une bakoitzean indarrean dagoen araudia eta nazioko nahiz nazioarteko erakunde eta agintariek emandako gomendioak zorrotasun osoz betetzea.
- Jokabide-arau eta kontrol- eta komunikazio-sistema egokiak ezartzea, delituzko jatorria duten fondoak LABORAL Kutxa Taldearen bitartez bidera ez daitezzen eta zenbait pertsonari sarbidea eragozteko.
- Bezeroak onartzeari buruzko politikak finkatzea.
- Laneko bazkideek eta gainerako langileek bezeroa ezagutzeko politikaren alorreko prozedurak betetzen dituztela bermatzea.

Prebentzioa da, batez ere, politika eta prozedura horien burubidea. Gainera, kanpoko aditu batek urtero ebaluatzen ditu barne-kontrolko prozedurak, kapitalak zuritzeko eta terrorismoa finantzatzeko arrisku horiekiko esposizioa murrizteko prozesuetan etengabeko hobekuntzaren logika aplikatzeko.

Aktibo higiezinak gestionatzeko sozietateetan ezarri den politikaren eta kapitalak zuritzea gararazteko sistemaren bidez, alor horretan ezarri beharreko araudia betetzeko organo, prozedura, barne-kontrol eta tresna egokiak ezarri dira. Sistema horren kalitatea eta ezarpen praktikoa aditu independente batek aztertzen ditu urtean behin. 2019ko ekitaldiari buruzko azterketan kalifikazio positiboa lortu du sistemaren eraginkortasun operatiboak, ez baita inolako gorabeherarik antzeman.

1.13. Araudia betearaztea

Arautegia Betearazteko Departamentuak merkatu-abusua izateko susmagarri diren eragiketen detekzioa sartu du bere gestio-eremuen barruan. 2019an, 474 alarma erregistratu zituen aplikazio informatikoak. Behin aztertuta, ez ziren merkatu-abusu izateko eragiketa susmagarritzat hartu. Hortaz, 2019an ez zaio CNMVri kasu bakar bat ere jakinarazi.

Lagun Arori dagokionez:

➤ **AUTOERREGULAZIORAKO SEKTOREKO GIDEI ATXIKI GATZAIZKIE GEURE BORONDATEZ.**

Enpresa-bikaintasunarekin eta korporazioko jardunbiderik onenekin konprometituta gaudenez, UNESPAk bultzatutako gida hauei lotu gatzaizkie, erakunde horren gomendioei jarraikiz:

- gobernu korporatiboaren jardunbide egokien gida
- barne-kontrolako jardunbide egokien gida
- merkaturatzeko jardunbide egokien gida
- erreklamazioak ebazteko jardunbide egokien gida

Era berean, ADECOSEk bultzatzen duen Ezbeharrak Kudeatzeko Jardunbide Egokien Kodeari ere atxiki zaio konpainia.

A hand holding a glowing lightbulb in a field of tall grass at sunset. The scene is bathed in warm, golden light, with the sun low on the horizon, creating a soft glow. The lightbulb is held in the center, and its light is visible. The background is a field of tall grass, and the overall atmosphere is serene and hopeful.

2.

GESTIO ARDURATSUA

2.1. Gestio-ikuspegia

Oinarrizko jardunbide hauen arabera jorratzen dugu gure interes-talde nagusiekiko harremana:

Banku-jarduera funtsean **bezeroei** zerbitzua eman eta haiekin harremanak izateko jarduera dela kontuan hartuta, gure materialtasun-matrizean garrantzirik handieneko alderditzat jo dira *bezeroen gestio arduratsua* —batez ere aurrezki-produktu konplexuen salmentari dagokionez—, *zerbitzuaren kalitatearen bikaintasuna* eta *bezeroekiko harremanak*. Alderdi horietan guztietan, gure lehiakideen aldean abantaila iraunkorrek eskaintzea da LABORAL Kutxaren jarrera.

Zehazki, entitate lehiakideekin egindako konparaziotik ateratako datuek, oro har, gure aldeko diferentzialak erakusten dituzte, batez ere harremanetako alderdi garrantzitsuetan: informazioaren *gardentasunean* eta *argitasunean*, bezeroengan sortzen dugun *konfiantzan* eta, oro har, gure entitateak gizartearekin hartzen duen *konpromisoan*.

3.1. Bezeroekiko harremanak puntuan, alderdi horietan egindako esku-hartzeak zehazten dira, barne harturik egoera arazotsuei eta gizarte-eragin handikoei irtenbidea emateko egiten dugun gardentasun-ahalegina. Egoera horietako batzuk dira, adibidez, bezeroak etxebizitza erosteko *gehiegi zorpetzea* eta hipoteka-maileguen interesetan aplikatutako *zoru-klausulak* hain zuzen ere gardentasunik ezagatik baliogabetzeko eskaerak.

Pertsonen ikuspegitik, LABORAL Kutxa kreditu-kooperatiba denez, langileak enpresako bazkideak eta jabeak dira, eta erabateko eskubideak eta betebeharrak dituzte bai euren lanbide-eginkizunak betetzeari, bai enpresaren gestioan —dagozkien organoen bitartez— zein emaitzetan parte hartzeko eskubideari dagokienez. Beste enpresa batzuekin dugun ezberdintasun hori enpresaren barruko harremanetan ere islatzen da; izan ere, langileek 3 arloetan hartzen dute parte: jabetzan, emaitzetan eta gestio-metodoetan, gestio demokratikoa eta arduratsua egitea baita gure helburua. Hala, erabakirik funtsezkoenak Batzar Nagusian onesten ditugu, eta bazkide guzti-guztiek hartzen dute parte bertan, posiblekin lortzen eta horiek gure gizartean inbertitzen lagunduko digun gestio eraginkorra eta arduratsua bermatzearren.

Hezkuntza Kooperatiboko prestakuntza-programek, bazkideen identitate kooperatiboa indartzeaz gain, entitatean eta langile-taldean integratzen eta inplikatzeko laguntzen diete bazkide berriei.

3.2. Plantillarekiko harremanak puntuan, ekimen horiek eta beste batzuk garatu dira sakonago.

Kreditu-kooperatibaren izaera juridikoak eraginda **gizartearekin** dugun konpromisoa da LABORAL Kutxaren beste bereizgarri bat. Izan ere, legez, gizarteari egindako ekarpen zuzenetara bideratu behar dute kreditu-kooperatibek urteko posiblekin banagarrien % 10. Gure entitatearen kasuan, ehuneko hori askoz handiagoa da, % 25eraino heltzen baita.

LABORAL Kutxa Euskal Herrian sortu zen, gizartea zerbitzatzeko konpromiso handia duen enpresatalde baten baitan. Taldearen misioa da partaidetzazko elkarlan kooperatiboa sortzea, sozietateetako zuzeneko partaideentzat nahiz gizartearentzat aberastasuna eta ongizatea lortzeko.

LABORAL Kutxak, bere izaera juridikoagatik eta bokazio kooperatiboagatik, kooperatiben mundua sustatzera bideratzen du ekarpen solidarioen zati handi bat. Bestalde, bulegoak dituen lurraldeetako ekimenetara ere zuzentzen ditu atal berezi batzuk, batez ere jarduera zehatz batzuetara, hala nola

autoenplegua eta *ekintzailtza* (**Gaztenpresa** izeneko fundazioaren bidez) sustatzera eta *euskara* babestera eta euskal kultura bultzatzera.

Mekanismo horiek **3.3. Gizartearekiko harremanak** puntuan azaldu dira.

Ingurumenarekiko harremanak hobetzeko, 2001az geroztik *Ingurumena Gestionatzeko Sistema* (IGS) erabiltzen du LABORAL Kutxak ISO 14001 Arauarekin bat, Egoitza Nagusiko 3 eraikinetako jarduera guztietan. LABORAL Kutxak zerbitzu zentraletan gauzatzen dituen ingurumenaren alorreko jarduketarik gehienak gainerako lantokietara zabaltzen ditu, ziurtagiridun sistemaren barnean egon ez arren. Ziurtagiri hori berritu egin da 2019an.

Ingurumena Gestionatzeko Sistema Ingurumen Batzordeak kudeatzen du, eta Aholkularitza Juridikoko, Barne Ikuskaritzako, Arriskueta, Higiezineta, Segurtasuneko eta Zerbitzu Orokorretako, eta Plangintzako eta Gestio Kontroleko kideek osatzen dute; azken horretako ordezkariak egiten ditu koordinatzaile-lanak. *Rioko Adierazpenaren* zuhurtziazko printzipioa ezarriz, jarduerak izan litzakeen inpaktuak hartzen dira aintzat, ingurumenari kalterik ez egiteko.

Berritasun oso garrantzitsua izan dugu 2019an: LABORAL Kutxak Nazio Batuen Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioak sinatu ditu. Printzipio horiek jasangarritasunaren alor guztiak ukitzen badituzte ere, klima-krisiaren larritasun-egoera dela eta, gure jarduerak (kredituenak eta inbertsioenak) ingurumenean duen inpaktuari erreparatzen diote bereziki.

Mekanismo horiek **3.4. Ingurumenarekiko harremanak** puntuan azaldu dira.

Hornitzaileen gestioaren ikuspegitik, gogorarazi beharrekoa da *hornikuntza-katearen* gestio egokiak duen garrantzia, jarduera arduratsuaren helburuak betetzekotan.

Zalantzarik gabe, gauzatzen dugun finantza-jardueraren ezaugarriak kontuan hartuta eta oso lurralde-eremu zehatzean dugunez presentzia, enpresa horien gestioan ez dago arrisku nabarmenik. Halere, aurrerago ikusiko dugun moduan, LABORAL Kutxak hornitzaileen inguruko hainbat ekimen ditu martxan.

Hornitzaileen artean aipamen berezia merezi dute Lagun Aroko bitartekariak, aseguruaren jardueran interes-talde nabarmenaren mailara iritsi dira eta. Taldean, ezaugarri bereziko hornitzailetzat jotzen dira.

Mekanismo horiek **3.4. Enpresa hornitzaileekiko harremanak** puntuan azaldu dira.

2.2. Konpromisoak eta lorpenak

Segidan, LABORAL Kutxak EGEaren aurreko txostenetan bere egindako konpromisoak betez 2019an gauzatu dituen jarduera nagusiak azalduko ditugu laburtuta, bai eta 2020rako helburuak ere. Jarduerok entitateak zehaztutako **interes-taldeetan —ingurumena (I) barne hartuta—** sailkatu dira; hona hemen taldeok: **Pertsonak–Plantilla (P), Bezeroak (B), Gizartea (G) eta Enpresa hornitzaileak (H).**

EGEaren inguruko jarduerak	Ekintzaren/helburuaren egoera	Ezarrিতako gobernu-mekanismoak eta egiteko epea	Materialtasuna eta ukitutako interes-taldeak
2019ko funtsezko proiektu eta ekintzak, eta aurreko urteetan egiteko gelditutakoak			
Kaudimena eta likidezia indartzea	Aribidean	Lehentasan estrategikoa	Handia P eta B
MiFID II Bezeroentzako informazioa eta aholkularitza-sistemak eta -tresnak hobetzeko planak	Eginda	Lehentasan estrategikoa proiektua 2017	Handia B
Hornitzaileak kontratatze prozedurak eta sistemak garatzea. Aplikazioa eta kontratazio-mahaia garatzea	Eginda	Hornitzaileen proiektuaren lantaldea 2017	Ertaina H
III. Berdintasun Plana hedatzea. IV.a egitea	Eginda	Berdintasun Batzordea 16-19	Handia P
Digitalizazioa aprobeztatzea, paper-kontsumoa murrizteko eta bezeroekiko harreman multikanala sustatzeko	Zati bat eginda	Ardatz estrategikoa: digitalizazioa	Ertaina G
Bulegoen integrazioa egitea, herri txikiak finantza-zerbitzuetatik baztertu gabe efizientzia handitzeko	Eginda	Area Komertziala 2016	Ertaina G
Hizkuntza-normalizazioa: 2016-2019 aldirako Euskararen Plan Estrategikoa ezartzea	Eginda	Hizkuntza Batzordea 16-19	Txikia B eta P
Plantillaren kompetentzia digitalak garatzea	Aribidean	Ardatz estrategikoa: Kompetentzia digitalak 2018	Handia P
Bezeroekiko harremanen gestioan bikaintasun-posizioei eustea	Aribidean	Kalitate integralerako prozesua	Handia B
Inbertsio Gizartearekiko Arduratsuaren hedadura zabaltzen jarraitzea	Zati bat eginda	Talde berezia	Ertaina B eta G
Green MiFID	2020ra atzeratua	Gestio Plana 2019	Ertaina B eta I
BIDEAN ezartzea eta berorren iraunkortasuna bermatzea	Eginda	Ardatz estrategikoa: kultura eta balioak 19	Handia P
EIF InnovFin eta EaSI Soziala hitzarmenak berritzea	Eginda	EIF hitzarmenak 2019	Ertain-handia G eta B
Gestio-sistema berriak garatzea, batetik elkarlanean oinarritutako kultura eraikitzailea eta bestetik autoerantzukizuna eta etengabeko prestakuntza bultzatzeko	Aribidean	Ardatz estrategikoa: kultura eta balioak 2019	Handia P
Merkatu-abusua kontrolatzeko prozedurak berrikustea	Zati bat eginda. Garapen informatikoaren zain	Gestio Plana 2019	Handia G
Datuen Babeserako Batzordea eratzea	Eginda	SIPZ 2019	Handia G eta B
Pertsonentzako Aintzatespen Sistema ezartzea	Diseinatua; 2020an ezartzeko	Ardatz estrategikoa: kultura eta balioak 19	Handia P
Multikanalitatea garatzea	Aribidean	Ardatz estrategikoa:	Ertaina

bezeroarekiko harremanean, ordainbideetan eta zuzeneko merkaturatzean		omnikanalitatea, Onenak 4.0 2019	B eta P
Zainduz Osasun Plana ezartzea	Eginda	Lantaldea 2019	Handia P
Enpresak sortzeari eta finkatzeari laguntzea, MONDRAGONen bidez	Aribidean	Fondoak, KFSaren eta HSFaren bidez 2019	Ertain-txikia G eta B
Finantza Hezkuntzako Plana	Eginda	Finantza Hezkuntzako Plana 2019	Ertain-txikia G eta B
EGEaren inguruko jarduerak. 2020rako oinarritzko proiektu eta ekintzak			
400 ekintzaileri beraien enpresa abiarazten laguntzea	Helburu estrategikoa	Gaztenpresa Fundazioa	Ertain-handia G eta B
Paperaren kontsumoa % 8 murriztea	Helburu estrategikoa	Ingurumen Batzordea	Ertaina I
Argindarraren hornidura iturri berriztagarrietatik etorritako batez ordezkatzeta	Helburu estrategikoa	Ingurumen Batzordea	Ertaina I
Finantzaketa-produktu berde bat garatzea	Helburu estrategikoa	Negozio Garapenaren Area	Ertaina I eta B
Inbertsio gizartearekiko arduratsuari lotutako irizpideak aplikatzen jarraitzea, Gestoreak eta Altxortegiak gestionatutako aktiboetan eta arriskuak ematean	Helburu estrategikoa	Negozio Garapenaren Area Altxortegia Gestorea Arriskuak	Ertain-handia B, G eta I
Zuzeneko arriskuen eta klima-aldaketaren alorreko trantsizioaren inpaktua aztertzea	Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioekin hartutako konpromisoa	EGEaren Batzordea	Ertain-handia G eta I
Langileentzako mugikortasun iraunkorrerako neurriak ezartzea	Mugikortasun iraunkorra	Ingurumen Batzordea	Ertaina I eta P

2.3. EGEaren ibilbide-orria

Interes-taldeetan egindako hausnarketaren eta kontsultaren ondorioz —ikusi materialtasun-analisia—, EGEaren ibilbide-orria zehaztu da. Bertan, garrantzitsuenen artean sailkatutako arrisku eta aukerak jaso dira, eta LABORAL Kutxak erreferentzia moduan erabiltzen du gizarte-erantzukizunaren alorreko jarduerak lehenesteko.

	Jarduera-eremuen lehenespena	Interes-taldea / esparrua
1	Zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna: gardentasuna, adeitasuna, erroreak saihestea eta eragiketak azkar eta erraz egin ahal izatea	Bezeroak
2	Datuen eta eragiketen pribatutasuna eta segurtasuna babestea	Bezeroak
3	Entitatearen kaudimena eta likidezia indartzea	Ekonomia
4	Bezeroarekiko gestio arduratsua: aurrezki-produktu konplexuak azaldu eta saltzea, bezeroen gehiegizko zorpetzea saihestea...	Bezeroak
5	Pertsonen gestioa: genero-berdintasuna, lan-bizitza eta familia bateragarri egitea, soldata-mailak eta -tarreak...	Pertsonak
6	EGEari lotutako neurriak: kapitalak zuritzearen aurka; armagintzara, jokora, pornografiara... doan finantzaketa kontrolatzea	Bezeroak Gizartea
7	Kanalen (banka elektronikoaren, telefono-bidezko bankaren, banka mugikorraren) digitalizazioa garatzea	Bezeroak
8	Emakumeen eta gizonen berdintasuna sustatzea	Gizartea Pertsonak
9	Barne-kontrolerako bideak berrikusi eta hobetzea (administratzaileen erabakiak, kode etikoa, ustelkeria, gastuen kontrola)	Gobernu korporatiboa
10	Enpresa-ehunaren garapen ekonomikoan eta finantzarioan laguntzea: finantzaketa-hitzarmenak enpresekin, ekintzaileei eta unibertsitateari laguntzea...	Gizartea
11	Produktu eta zerbitzu gizartearekiko arduratsuak	Bezeroak Gizartea
12	Hornitzaileen gestioa. Erosketa arduratsurako irizpideak: tokian erostea eta, prezioaz gain, gizartearen eta ingurumenaren alorreko irizpideak aintzat hartzea	Hornitzaileak
13	Bezeroekiko eta beste interes-talde batzuekiko komunikazioa hobetzea	Bezeroak
14	Gure hornitzaileen jarduera arduratsua kontrolatzea: lan-baldintzak, laneko arriskuak, Ogasunarekiko ordainketak...	Hornitzaileak Pertsonak
15	Kobratutako kostuen eta ordaindutako interesen arteko oreka. Bi alderdientzako onura	Bezeroak
16	Berotegi-efektuko gasen isurtzeak eta karbono-aztarna murriztea	Ingurumena
17	Ingurumenaren gestioa: birziklatzea, kontsumoak eta hondakinak murriztea, gaikako bilketa...	Ingurumena

2.4. LABORAL Kutxaren EGEaren inguruko aginte-aula

LABORAL Kutxaren aginte-aulak ahalbidetzen du ekonomiaren, gizartearen eta ingurumenaren ikuspuntuetatik erakundeko funtsezko adierazleen ikuspegi orokorra izatea.

Jarduera ekonomikoaren adierazleak (datu bateratuak):

Adierazleak	2018	2019
Zerga ondorengo emaitzak M€-kotan	124.173	127.364
Efizientzia-indizea %-tan (1)	61,93	61,00
Bezeroen gordailuak M€-kotan	19.481	21.425
Bezeroei emandako kreditua M€-kotan	13.278	13.973
Kaudimena %-tan (2)	18,76	20,17
Fondo bereziak M€-kotan	1.059	954
Inbertsioaren gaineko zalantza ariskuak %-tan	4,46	3,54

(1) Efizientzia-indizea: Administrazio-gastuak + Amortizazioak / Marjina gordina.

(2) Kapital-ratio osoa (CET1a) erabiltzen da.

Gizarte-arloko jardueraren adierazleak:

Alderdia/Adierazlea	2018. urtea	2019. urtea
Pertsonak		
Jarduneko pertsonen kopurua (LK + CLBS)	2.105	2.074
Prestakuntza		
Prestakuntza-orduak/plantilla osoa	41,71	81,38
Prestakuntzaren ebaluazioa (1-10)	7,96	7,91
Segurtasuna eta osasuna		
Absentismoa %-tan	3,85	3,80
Garapen profesionala		
Batez besteko lan-indizea	2,4	2,36
Sustapena: egiturazko indizearen hazkundera	5,5	7,09

Alderdia/Adierazlea	2018. urtea			2019. urtea		
	Emakumeak	Gizonak	%	Emakumeak	Gizonak	%
Enplegu-dinamika						
Irteeren/errotazioen tasa	% 7,5	% 7,3	% 8,4	% 6,70	% 6,76	% 7,09
Berdintasuna						
Bazkide emakumeen %-a	% 48,7			% 49,54		
Emakumezko zuzendarien %-a/zuzendari guztiak	% 30,6			% 31,97		

Ez da helbururik ezarri enplegu-dinamikaren eta berdintasunaren arloetan. Eta ez da eskualdeen arabera banakatu, gure esparru geografikoaren tamaina murrizta dela eta.

Alderdia/Adierazlea	2018	2019
Fondoetarako (HSF eta KFS) ekarpenak m€-kotan	21.037	23.437
Ordaindutako zergak m€-kotan	21.209	26.760
Gaztenpresaren laguntzaz sortutako enpresak	415	405

Ingurumen-arloko jardueraren adierazleak:

Kontsumoa	2018	2019
Publizitaterako papera (kg/bezeroa)	0,093	0,116
Barruko papera (kg/bezeroa)	0,238	0,251
Ura m ³ -tan	7.447	10.898
Elektrizitatea kWh-tan	13.277.248	12.915.786
Tonerra kontsumitutako unitatetan	3.317	3.502
Gasolia litrotan	1.505	581
Kudeatutako hondakinak kg-tan (1)	158.950	162.283

(1) Helburua da hondakinen % 100 kudeatzea. Bolumena urtero aldatzen da, inguruabarren arabera.

2.5. Materialtasun-analisia

2014ko txostenean, LABORAL Kutxak zehatzago azaldu zuen entitateak zer prozesu burutu zuen interes-talde nagusien informazio-beharrizanak identifikatzeko aukera eman zion lehen materialtasun-matrizea eraikitzeke, eta bere eskaerak nola lehenetsi zituen.

Hurrengo urteetan, bildutako informazioa zabaltzeari esker, hobetu egin da entitatearekin harremana duten interes-taldeen beharrizanen eta itxaropenen interpretazioa. 2017an eta 2019an, metodologia eta galde-sorta berrikusi egin dira, bai eta emaitzak lehiakideenekin alderatu eta interes-taldeen eskaeretara egokitu ere.

Txosten honen materialtasun-analisirako, berrikusitako galde-sortak erabili dira, eta informazio hau lortu da:

- Bezeroak (urtean behingo kontsulta): 43 enpresa, 417 autonomo eta mikroenpresa, 45 bezero banka pertsonalean eta 163 bezero KIDE segmentuan (lotuak); guztira **668**. Bezeroak LABORAL Kutxarenak eta Lagun Arorenak dira.
- 14 enpresa hornitzaile (bi urtean behingo kontsulta)
- 109 langile (bazkideak, behin-behinekoak eta CLBS; urtean behingo kontsulta)
- EGEaren Batzordeko kideei bi urtean behin egindako kontsultak: Batzordea osatzen duten pertsonak kontuan hartuta, horien iritziak bat datoz Zuzendaritzarenekin.

Materialtasunari buruzko azterketek denboran zehar izandako bilakaerari erreparatuta, joera hauek ikusten dira:

- Interes-taldean eta LABORAL Kutxaren lehentasunak bat datoz, eta nabarmentzekoa da hori. Balioztatutako alderdien % 61 koadrante berean dago garrantziari dagokionez, eta handi-txikia/txiki-handia koadranteetan ez dago alderdirik.
- Emaitzak oso sendoak dira, eta denboran zehar alde txikia dago lehenetsitako alderdien eta materialtasun txikiagokotzat jotakoen artean.
- Arian-arian, sentikortasuna handituz doa ingurumenaren zaintzaren eta hornitzaileen gestioaren inguruan, baina bi alderdion materialtasuna ertaina da oraindik.

Materialtasun-analisan badira 2 elementu, barnean nahiz kanpoan garrantzi txikikoen artean sailkatu arren, gure misioaren muinean jasota daudenez lehentasuneko arreta-esparrutzat jo behar ditugunak. MONDRAGONeko kooperatibei zuzendutako laguntza da bata, eta euskara garatzeko laguntza bestea. Gure iritzian, hauxe da 2 elementuon inguruan ageri den eskaera txikiaren arrazoia: gai horiei buruzko itxaropenak aise estalita daude eta, beraz, ez da bestelako ekimenen premiarik antzematen.

2019ko materialtasun-matrizea

Mater.	Alderdia
HANDIA	6- Bikaintasuna zerbitzuaren kalitatean: hutsak murriztea eta eragiketak hobetzea
	12- Datuen eta eragiketen pribatasuna eta segurtasuna babestea
ERTAIN-HANDIA	1- Entitatearen kaudimena eta likidezia indartzea
	16- Emakumeen eta gizonen berdintasuna sustatzea
	9- EGEari lotutako neurriak: kapitalak zuritzearen aurka; armagintzara, jokora, pornografiara... doan finantzaketa kontrolatzea
	11- Pertsonen gestioa: genero-berdintasuna, lan-bizitza eta familia bateragarri egitea, soldata-mailak eta -tarteak...
	5- Bezeroarekiko gestio arduratsua: aurrezki-produktu konplexuak azaldu eta saltzea, bezeroen gehiegizko zorpetzea saihestea...
	7- Kanalen (banka elektronikoaren, telefono-bidezko bankaren, banka mugikorraren) digitalizazioa garatzea
ERTAINA	18- Barne-kontrolerako bideak berrikusi eta hobetzea (administratzaileen erabakiak, ustelkeria, kapitalak zuritzea, kode etikoa, ustelkeria, gastuen kontrola)
	15- Ingurumenaren gestioa: birziklatzea, kontsumoak eta hondakinak murriztea, gaikako bilketa...
	3- Enpresa-ehunaren garapen ekonomikoan eta finantzarioan laguntzea: finantzaketa-hitzarmenak enpresekin, ekintzaileei eta unibertsitateari laguntzea...
	10- Produktu eta zerbitzu gizartearekiko arduratsua
	13- Bezeroekiko eta beste interes-talde batzuekiko komunikazioa hobetzea
	21- Gure hornitzaileen jardura arduratsua kontrolatzea: lan-baldintzak, laneko arriskuak, Ogasunarekiko ordainketak...

	<p>23- Hornitzaileen kudeaketa. Erosketa arduraturako irizpideak: tokian erostea eta, prezioaz gain, gizartearen eta ingurumenaren alorreko irizpideak aintzat hartzea</p> <p>8- Berotegi-efektuko gasen isurtzeak eta karbono-aztarna murriztea</p> <p>14- Kobratutako kostuen eta ordaindutako interesen arteko oreka. Bi alderdientzako onura</p>
ERTAIN-TXIKIA	<p>17- Gizarte-ekintza: babesletzak, GKE-entzako ekarpenak, gizarte-jarduerak, garapenerako lankidetzak...</p> <p>20- Ordaindu gabeko zorrak berreskuratzeko eta birfinantzatzeko malgutasuna</p>
TXIKIA	<p>22- Nazio Batuen Agenda 2030eko Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJHak) lantzea</p> <p>2- Mondragoneko kooperatibei laguntzea</p> <p>4- Bezeroen eta gizartearen hezkuntza finantzarioan laguntzea</p> <p>19- Euskara eta euskal kultura sustatzea, eta barneko eta bezeroekiko harremanetan euskararen erabilera bultzatzea</p>



2.6. Nazio Batuen Mundu Ituna eta Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJHak)

[Munduko Itunaren printzipioetan](#) urtean lortutako aurrerapenaren deskargua egin izan du LABORAL Kutxak, urtero, hartutako konpromisoaren barruan. 2018az geroztik, [Garapen Jasangarrirako Helburuen \(GJHen\)](#) inguruan egindako aurrerapenaren berri ere eman da deskargu horretan, eta, aurtun, [Nazio Batuen Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioen](#) gainekoa gehitu zaio.

Txosten honen bigarren zatiko Konpromisoak eta lorpenak atalean, LABORAL Kutxak 2019an landu dituen alderdi nagusiak jaso ditugu, bai eta horien aurrerapen-maila ere. Horrenbestez, hurrengo taulan aztertu dugu alderdi horietako zein txertatzen den Mundu Itunaren Printzipioetan, Garapen Jasangarrirako Helburuetan eta Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioetan:

2019ko EGEaren txostenean EGEari dagokionez finkatutako helburuak eta erronkak	Mundu Ituna	GJHak	Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioak
Bulegoen integrazioa egitea, herri txikiak finantza-zerbitzuetatik baztertu gabe efizientzia handitzeko	1. printzipioa	1., 3. eta 8. helburuak	1., 2., 3. eta 4. printzipioak
III. Berdintasun Plana hedatzea eta IV. Plana garatzea	1. eta 6. printzipioak	5. helburua	1. eta 4. printzipioak
Digitalizazioa aprobetxatzea, paper-kontsumoa murrizteko eta urruneko harreman pertsonalizaturako	9. printzipioa	13. eta 15. helburuak	1., 2. eta 3. printzipioak
Hizkuntza-normalizazioa: 2016-2019 aldirako Euskararen Plan Estrategikoa ezartzea	Ez dago printzipio batekin ere lotuta	11. helburua	1. eta 4. printzipioak
Enpresa hornitzaileak kontratatuzko prozedurak eta sistemak ezartzea	1.etik 5.era bitarteko printzipioak	1., 3., 5., 6., 8., 10. eta 16. helburuak	1., 4., 5. eta 6. printzipioak
Plantillaren konpetentzia digitalak garatzea	9. printzipioa	8., 9. eta 12. helburuak	4. printzipioa
Pertsona guztiarentzako Zainduz osasun-plana abian jartzea	1. eta 8. printzipioak	3., 8., 11., 12. eta 17. helburuak	1. eta 4. printzipioak
Bezeroekiko harremanen gestioan bikaintasun-posizioei eustea	1. printzipioa	8. helburua	3. eta 6. printzipioak
Elkarlanean oinarritutako kultura eraikitzailea autoerantzukizunarekin eta etengabeko ikaskuntzarekin sustatuko duten gestio-sistemak garatzea	1., 6. eta 10. printzipioak	5., 8. eta 17. helburuak	1., 5. eta 6. printzipioak
Mikrokreditu eta enpresa berritzaileetarako berme-hitzarmenak eguneratzea EIFekin	1. printzipioa	1., 5., 8., 9. eta 10. helburuak	1. eta 3. printzipioak
425 ekintzailerri beraien mikroenpresa abiarazten laguntzea	1. printzipioa	1., 5., 8., 9. eta 10. helburuak	1., 2. eta 3. printzipioak
Green MiFIDa ezartzea	1. eta 10. printzipioak	Helburu guztiak	3. eta 6. printzipioak
Multikanalitatea garatzea bezeroarekiko harremanean, ordainbideetan eta zuzeneko merkaturatzean	9. printzipioa	8., 9. eta 12. helburuak	3. printzipioa
Inbertsio Gizartearekiko Arduratsuaren hedadura zabaltzen jarraitzea	Printzipio guztiak	Helburu guztiak	Printzipio guztiak
MONDRAGONen bidez enpresak sortzen eta daudenak sendotzen laguntzea	1., 3. eta 6. printzipioak	5., 8., 9., 10. eta 16. helburuak	1. eta 4. printzipioak
BIDEAN ezartzea eta berorren iraunkortasuna bermatzea	7., 8. eta 9. printzipioak	8., 9. eta 12. helburuak	4. eta 5. printzipioak
Merkatu-abusua kontrolatzeko prozedurak berrikustea	10. printzipioa	16. helburua	5. eta 6. printzipioak
Finantza Hezkuntzako Plana	1. printzipioa	4., 12. eta 17. helburuak	1., 3. eta 4. printzipioak
Datuen Babeserako Batzordea eratzea	1. printzipioa	8., 9., 12. eta 16. helburuak	Printzipio guztiak

Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJHak): abian diren jarduerak

Segidan, laburtuta emango ditugu Garapen Jasangarrirako Helburuei (GJHei) eta Nazio Batuen Agenda 2030i lotuta LABORAL Kutxa gauzatzen ari den ekintzak, txosten honetan azaldu ditugunak:

- **5. helburua - Genero-berdintasuna:** LKren IV. Berdintasun Plana, Plan Estrategikoko berdintasun-helburuak.
- **8. helburua - Lan duina eta hazkunde ekonomikoa:** Gaztenpresa, kontratazio-mahaia eta hornitzaileak kudeatzeko aplikazioa, Zainduz osasun-plana, finantza-hezkuntza eta mugikortasun iraunkorra.
- **9. helburua - Industria, berrikuntza eta azpiegitura:** digitalizazioko hainbat aurrerapauso, PDSI-2a eta Datuen Babeserako Batzordea.
- **10. helburua - Desberdintasunak murriztea:** Green MiFIDa, merkatu-abusua kontrolatzeko prozedurak berrikustea, inbertsio gizartearekiko arduratsua.
- **17. helburua - Helburuak lortzeko itunak:** marka-posizionamendua, EIF InnovFin eta EaSI Soziala hitzarmenak berritzea, Nazio Batuen Banku-jardura Arduratsuaren Printzipioak.

3.

INTERES-TALDEEN GESTIOA



3.1. Bezeroekiko harremanak

3.1.1. Gestio-ikuspegia

Aurreko txostenetan, gestio arduratsuaren gestio-ikuspegian, LABORAL Kutxak bezeroekiko harremanean eta produktuen gaineko erantzukizunean darabilen politika jaso izan dugu. Arlo garrantzitsua da entitatearentzat, eta horregatik du berriazko area bat sortuta, ikuspegi hori aplikatzeko oinarritzko zereginarekin. Bezeroak honela daude sailkatuta: partikularrak, autonomoak, negozioak eta enpresak. Segmentu horietako bakoitza modu berezian kudeatzen da, eta bezero horien behar eta itxaropenen arabera eskaintza komertziala egiten da.

3.1.2. Bezeroen magnitude nagusiak

Taldeko bezeroen bilakaera taula honetan jaso dugu. Esan beharra dago urtean behin araztu egiten dela datu-basea eta aktiboak ez diren bezeroei baja ematen zaiela.

Eremu geografikoa	Bezero-kopurua		%
	2018	2019	
Araba	141.839	136.658	12,17
Aragoi, Katalunia eta Errioxa	72.149	72.176	6,43
Asturias eta Kantabria	32.623	33.041	2,94
Bizkaia	350.029	348.540	31,05
Gaztela eta Leon	125.232	125.397	11,17
Gipuzkoa	280.056	260.435	23,20
Madril	18.319	18.968	1,69
Nafarroa	119.990	119.848	10,68
Egoitza Nagusia	7.568	7.585	0,68
LABORAL Kutxa osoa	1.147.805	1.122.648	% 100
Bezero partikularrak (%-a)	% 87,47	% 87,14	
Bezero autonomoak (%-a)	% 8,3	% 8,5	
Bezero negozioak (%-a)	% 3,27	% 3,41	
Bezero enpresak (%-a)	% 0,87	% 0,95	

3.1.3. Bezeroekiko elkarrizketak

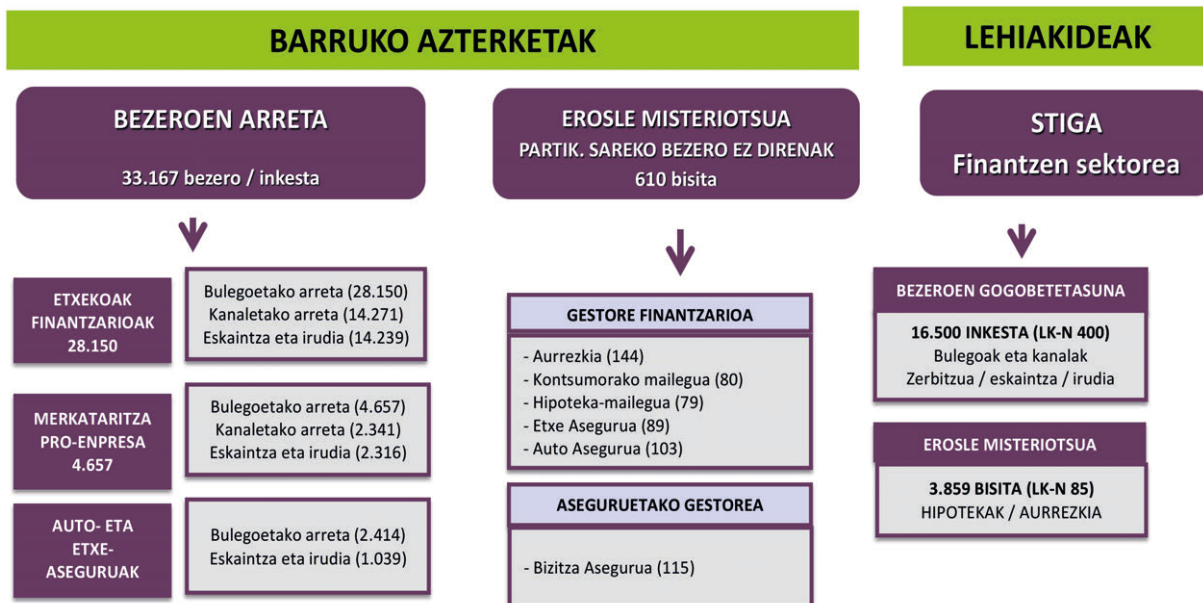
Aurreko urteetan bezala, 2019an ere ahalegin handia egin dugu, elkarrizketen bidez bezeroek finantza- eta aseguru-produktuekiko dituzten itxaropenen eta eskaeren berri izateko eta, horrela, hobekuntza-ekintza berriak ezartzeko. Mekanismo horiek, gainera, *kalitate integraleko prozesu* batean txertatzen dira, zeinaren etengabeko helburua baita bezeroarekiko arretaren eta zerbitzuaren kalitatea lehiakideekiko abantaila izatea, harremanetarako erabiltzen ditugun kanal guztietan.

Grafiko honetan, elkarrizketarako ezarri ditugun askotariko mekanismoak daude azalduta:

BERRIAK

2019

- ✓ Bezeroak: ardatza zorreratuetan eta esleituetan
- ✓ +-% 2ko bilakaerak nabarmentzen dira



Beste banku eta aseguru-entitate batzuekiko konparaziozko emaitzak aldekoak dira. Beheko taulotan txertatu ditugu adierazgarrietako batzuk.

Bankuko bezeroen gogobetetasuna (1etik 10era bitartean)	2018	2019
Lehentasuneko bezeroen gogobetetasuna	7,24	7,21
Gomendio-maila	6,97	7,01

Iturria: LABORAL Kutxaren irudiari eta markari buruzko jarraipen-azterketa. EAE eta Nafarroa. Ikerfel

Banku-sektorearekiko konparaziozko benchmarkinga. Bezero potentzialak (1etik 10era bitartean)	2018	Sektorearekiko diferentziala 2018	2019	Sektorearekiko diferentziala 2019
Sektoreko Kalitate Objektiboaren Azterketa (EQUOS-Stiga)	7,59	+0,39	7,75	+ 0,39
Bankuko bezeroen gogobetetasuna (BMKS FIN-Stiga)	7,83	+0,38	7,73	+ 0,25

Lagun Aro. Aseguruen sektoreko benchmarkinga Aseguruetako bitartekarien gogobetetasuna (1etik 10era bitartean)	2018	2019
Erakundearekiko gogobetetasun orokorra	8,1	7,4
Aseguruen merkatua	8,1	7,3

Iturria: ICEAren gogobetetasunari buruzko azterketa etengabea

Nabarmentzekoa da Lagun Aro azterlan horretako bigarren entitatea dela, 26,5eko NPSarekin, autoen alorreko gomendatzaile garbietan.

Elkarrizketarako mekanismoetan eta bezeroen itxaropenetan oinarrituta, jasotako zerbitzuarekiko gogobetetasuna handitzeko hobekuntza-ekintzak zehazten dira.

LABORAL Kutxaren **Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuak** bezeroek aurkeztutako kontsulta, kexa eta erreklamazioei erantzuten die 1994az geroztik. Zerbitzuaren jardunak % 28,05 egin du behera aurreko urteko datuekin alderatuta, batez ere kexa eta erreklamazio gutxiago aurkeztu direlako hipoteka-maileguak formalizatzeko gastuen inguruan, eta banku-jarduerari lotutako espedienteak murriztu egin direlako.

Hona hemen zerbitzu horren emaitzak:

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua	2018	2019
Irekita dauden espedienteak	9.121	6.563
Idatziak: liburuxka/gutuna	7.456	5.228
Internet/Telefonoa	1.240	972
Erakunde publikoak: KIUB / gobernu autonomikoak	336	341
Beste batzuk	89	22

2018ko EGEaren Txostena egin ostean, azken urteetan ohikoa bihurtu den komunikazio-jarduera jarri zen martxan, eta Txostenaren Laburpen Exekutiboan bidali zitzaizkien loturarik handieneko bezeroei. Informazio horrekin batera, galde-sorta bat ere erantsi zen, nahi zuten bezeroek Enpresaren Gizarte Erantzukizunari buruzko iritzia eman zezaten. Lau bidalketa ezberdin egin dira: enpresa bezeroei (6.755 bezero), bezero autonomo eta mikroenpresei (82.409), Banka Pertsonaleko bezero partikularrei (14.684) eta KIDE segmentuko bezero partikularrei (156.437). **260.285** bezerori bidali zaie guztira, eta, horietatik, % 30ek irakurri du mezua.

668 erantzun egon dira guztira. Ondoren, **elkarrizketa**-prozesu horretan eskuratutako **emaitza eta ondorio** nagusiak zehaztuko ditugu:

Beraien enpresak EGEari buruzko txostena prestatzen duen galdetuta jakin dugu gaur egun % 23k egiten duela, % 27k etorkizunean egiteko asmoa duela eta % 50ek ez duela lehentasunen artean.

Galde-sorta	Bidalketa-kopurua	Erantzun-kopurua	Balioztapena	
	2019	2019	2018	2019
Bezero enpresak	6.755	43	7,4	7,8
Bezero autonomoak eta mikroenpresak	82.409	417	7,6	7,6
Banka Pertsonaleko bezero partikularrak	14.684	45	8,7	8,7
KIDE segmentuko bezero partikularrak	156.437	163	7,9	8,2
Guztira	260.285	668	7,9	8,075

Beraien enpresak EGEari buruzko txostena prestatzen duen galdetuta bezero enpresei, jakin dugu gaur egun % 23k egiten duela, % 27k etorkizunean egiteko asmoa duela eta % 50ek ez duela lehentasunen artean.

3.1.4. Bezeroarekiko gestio arduratsua eta zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna

Bezeroarekiko gestio arduratsua aurrezki-produktu konplexuak saltzean gauzatzen du, batez ere, LABORAL Kutxak. Zerbitzuaren kalitatearen bikaintasuna eta bezeroarekiko harremana dira gure materialtasun-matrizean garrantzirik handieneko alderdien artean identifikatutakoak.

- ✓ 2019an lan handia egin da finantzaketan. Zehazki, Higiezin Kredituko Kontratu Legearen (HKKLaren) araberrako egiaztagiria lortzeko prozesuari ekin diogu 2019ko maiatzean, eta 1.589 lagunek (ukitutako langileen % 94k) lortu dute Espainiako Bankuak eskatzen duen EGOKIA kalifikazioa.
- ✓ Bezeroarekiko gestio arduratsuaren ildo horretan bertan eta enpresa-finantzaketa errazte aldera, azpimarragarria da EIBren (Europako Inbertsio Bankuaren) **EIFekin (European Investment Fundekin)** dugun lankidetzak. 2019an, 3 hitzarmen egon dira indarrean. Horien

bidez, LABORAL Kutxak onartutako arriskuaren zati bat bermatu du EIFk, eta, horrela, hitzarmenetan sartutako enpresek prezio eta berme hobeetan lortu ahal izan dute finantzaketa. Hona hemen hitzarmenok:

- Europar Batasunaren Enpleguaren eta Gizarte Berrikuntzaren aldeko Programa (EaSI), ekintzaileei zuzendutako 25.000 €-rainoko mikrokredituen bidez enplegu-sorrera sustatzeko. 2015ean sinatu zen, 75 M€-ko zenbatekoarekin, eta 2018ko martxoan berritu egin da.
 - InnovFin SME Guarantee Facility, ETE-etan eta kapitalizazio txiki eta ertaineko enpresetan berrikuntza bultzatzeko. 2016an sinatu zen, 100 M€-ko zenbatekoarekin, eta 2018ko uztailean berritu egin da.
 - Berariazko EaSI programa, gizarte-ekonomiako enpresak sustatzeko. 2019ko urrian berritu zen, beste 2 urte eta erdirako, eta 50 M€-ko zenbatekoa hartzen du. Eragiketen zenbatekoa 500.000 €-raino irits daiteke.
- ✓ «Kalitate Integrala Gestionatzeko Prozesua» da ekimenik garrantzitsuena eta hauek hartzen ditu barne: bezeroarekiko harremanen gestioa (gardentasuna, adeitasuna, beharrak aztertzea eta entzute aktiboa, azalpenen argitasuna...) eta bezeroarentzako zerbitzua (kalitatea, pertsonalizazioa, akatsik ez izatea...). Prozesu horren asmoa da bikaintasuna lortzea kanpo-zerbitzua (bezeroei emana) nahiz barnekoa (Zerbitzu Zentraletatik barneko bezeroei, bulegoiei, emana) neurtzeko parametroetan.
 - ✓ Aholkularitzaren eta harremanaren kalitaterako funtsezkoa da eraldaketa digital geldiezinera azkar egokitzea. Erabiltzaileak bankuen mundu digitalean esperientzia egokia izan dezan, beharrezkoa da gestoreak eta bezeroak harreman pertsonalizatuak baina omnikanalak izatea. Helburu hori bilatzen du LABORAL Kutxak, bulegoetan *Onenak 4.0* proiektua zabaldua.

Informazioaren gardentasuna eta argitasuna

- ✓ LABORAL Kutxa Autocontrol elkarteko bazkidea da 2008ko uztailearen 29az geroztik. Elkarte horren helburua da prozesu ekonomikoan publizitatea tresna erabilgarria izatea, publizitate-etikarekiko eta kontsumitzaileen eskubideekiko errespetua zainduz eta interes pertsonalak albo batera utziz. 2019an, LABORAL Kutxak kontsulta hauek egin dizkio Autocontrolri:

Aurretiatzko aholkularitza	2018	2019
Positiboak	319	370
Aldaketadunak	52	126
Negatiboak	1	0
GUZTIRA	372	496
Kontsulta deontologikoak	69	65

- ✓ Gure webgunean (laboralkutxa.eus) eta Lagun Aroren orrialdean eskuragarri dago produktu eta zerbitzu nagusiei buruzko informazioa, hala nola aurrezki-produktu, txartel, hipoteka, mailegu, plan, fondo, aseguru eta zerbitzuei eta Online Bankari buruzkoa. Bestalde, sare sozialetarako — bloga, Facebook, Twitter, YouTube...— sarbidea ere eskaintzen dute.

Bezeroarekiko gestio arduratsuari lotutako beste alderdi bat **gehiegizko zorpetzearen** arazoa da. Materialtasun-matrizearen arabera, garrantzia galduz joan da, egoera ekonomikoak hobera egin ahala eta langabezia-tasak normalizatu ahala. Segidan, bereziki hipotekak ordaintzeko arazoak dituzten bezeroekin egin ditugun jarduketa zehatzak azalduko ditugu, batetik, eragindako pertsonengan duten inpaktu handiagatik eta, bestetik, hedabideetan eta gizartean oihartzun handia izan duen gai horretan gardentasun-betebeharra betetzeagatik.

Etxebizitza ordaintzeko arazoak dituzten bezeroekin banan-banan negoziatzeko politikaren baitan, LABORAL Kutxak 2012an sinatu zuen *Jardunbide Egokien Kodea* eskaintzen zaie lehenengo eta behin (baldin eta baldintzak betetzen badituzte). Jardunbide Egokien Kode horrek bigarren aukerako mekanismoa, finantza-kargaren murrizketa eta gizartearen arloko bestelako neurriak biltzen ditu.

Jardunbide Egokien Kodea	2018	2019
Eskaerak	56	67
Ukatuak	44	53
Onartuak	12	14

Onartutako 14 eragiketei Dekretuak xedatutako baldintzak ezarri zaizkie, zerga-onurak barne. Horietatik, 12 sinatu dira.

Era berean, eskuragarri dauden 35 etxebizitzetatik, 31 Etxebizitza Fondo Sozialera bideratu dira.

Legearen eskakizunetako bat ez betetzeagatik kode hori aplikatzen ez zaien eragiketetan, LABORAL Kutxaren prozedurak eta protokoloak erabiltzen dira. Gure protokoloek, zorrak berregituratzeko aukeraz gain, ordainean emateko aukera ere jasotzen dute, hipotekatutako ondarearen balio-galera partekatzeko. Bestalde, lehengo jabeak etxebizitzan jarraitzeko hitzarmena ere aurreikusten dugu, epailearen ebazpenak etxebizitza LABORAL Kutxari eman arren.

Adostasunak asko izan badira ere, entitateak 39 etxebizitza eskuratu ditu (horietatik 26 ezohikoak), kasu batzuetan ordainean emateko akordioen bidez eta beste batzuetan epailearen erabakiz. Azken kasu horietako epai judizialaren ostean ere, bezeroek badute beren etxea izandakoaren botatze-exekuzioa etetea eskatzerik. Kasu 1ean aitortu zaio etxean jarraitzeko eskubidea betearazpen judiziala jaso ondoren jabe izateari utzi dion pertsonari.

Zoru-klausulak

2017ko urtarrilean, judizioz kanpoko prozedura bat arautu genuen etxebizitza erosteko hipoteka-kontratuetan zoru-klausulei lotutako erreklamazioak ebazteko. Izan ere, kontsumitzaileak babestearren, klausula horiek gehiegizkotzat eta, ondorioz, baliogabetzat jo ziren, ez edukiagatik beragatik, baizik eta gardentasun nahikorik gabe txertatuta zeudelako kontratuetan. Ondorioz, klausula horien eragina indargabetzeko judizioz kanpoko akordioak lortzeko bideak ezarri ziren, 1/2017 Errege Lege Dekretuak araututa.

LABORAL Kutxak demanda judizialera jo aurretik erabil daitekeen borondatezko erreklamazio-sistema ezagutarazi zien bezeroei. Sistema osagarri horretara jo nahi izan ez duten bezeroek Bezeroentzako Arreta Zerbitzura jotzeko aukera izan dute; oso-oso gutxi izan dira, ordea.

Hona hemen jasotako erreklamazioen kopuru metatua:

Zoru-klausulen judizioz kanpoko erreklamazioak 1/2017 ELD	2018ko abenduan	2019ko abenduan
- Baztertuak (ELDa ez da aplikagarria)	1.008	1.089
- Onartuak	449	465
- Ukatuak	3.337	3.427
- Kudeatzen ari direnak	25	24
Sarrerak GUZTIRA	4.819	5.005

Kasu gehienetan, hauxe izan da erreklamazioa baztertzeko arrazoia: entitatearen ustez frogatuta dago gardentasun-eskakizun guztiak bete direla. Bistakoa denez, 2019an jasotako erreklamazioen kopurua askoz txikiagoa izan da aurreko bi urteetako baino.

Beste alde batetik, bezeroei beren jarduerari buruz galdetzeko ohitura du LABORAL Kutxak. Ohiko galde-sortaren barruan, 2 galdera daude LABORAL Kutxa gizartearekiko arduratsua den finantza-erakunde gisa nola ikusten duten galdetzeko. 2019an, 2.400 inkesta egin ziren galdera honekin: Zure ustez zer entitate nabarmentzen dira arlo hauetan? (erantzun anizkoitza eta berezkoa). Hauxe izan da emaitza:

- Gestio zintzoa eta arduratsua du, eta fidagarria da: inkesta bete dutenen % 20k LABORAL Kutxa aipatu dute.
- Bertakoa da, gizartearekin eta tokiko garapenarekin konprometitua: % 35.

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua	2018	2019
Espedienteak guztira	9.121	6.563
Espedienteen izaera		
Kexak	7.506	5.073
Erreklamazioak	1.286	1.319
Kontsultak	5	13
Iradokizunak	9	12
Zorionak edo eskerrak emateko gutunak	-	2
Hainbat eskaera eta bestelakoak	315	144

3.1.5. Datuen eta eragiketen pribatutasuna eta segurtasuna babestea

Datu pertsonalak

Legeak agindutakoa betez (zehazki, 2016/679 Erregelamenduak, apirilaren 27koak, pertsona fisikoen datu pertsonalak babesteari buruzkoak eta 3/2018 Lege Organikoak, abenduaren 5ekoak, Datu Pertsonalen Babesari buruzkoak), LABORAL Kutxak neurri teknikoak eta antolakuntzakoak ezarri behar ditu datu pertsonalen tratamendua araudi horri egokitzen zaiola bermatzeko eta frogatzeko. Horretarako, LABORAL Kutxak «Datu pertsonalak babesteko eskuliburua» onartu du, eta Datuen Babeserako ordezkaria izendatu, datu pertsonalen babeserako printzipio hauek betetzeko:

- datu pertsonalak legez, leialtasunez eta gardentasunez tratatzea, interesdunari dagokionez («legezotasuna, leialtasuna eta gardentasuna»),
- datu pertsonalak helburu jakinak, agerikoak eta legitimoak betetzeko biltzea, eta ez tratatzea gerora helburu horien aurka («helburua mugatzea»),
- jasotzen diren asmoetarako egokiak, beharrezkoak eta mugatuak izatea («datu ahalik eta gutxienak jasotzea»),
- datuak zehatzak eta, behar izanez gero, eguneratuak izatea («zehaztasuna»),

- e) datu pertsonalak tratatzeko asmoetarako eta behar-beharrezkoa den denboran soilik gordetzea interesdunak identifikatzeko moduko datuak («*gordetzeko epea mugatzea*») eta
- f) tratamenduan datu pertsonalen segurtasun egokia bermatzea, babesa emanez baimenik gabe edo legez kanpo tratatzearen aurka eta oharkabean galdu, suntsitu edo kaltetzearen aurka, neurri tekniko edo antolamenduzko aproposak erabiliz («*osotasuna eta konfidentzialtasuna*»).

Aurretiaz azaldu diren betebeharrak garatu eta etengabe hobetzeko, LABORAL Kutxak kanpoko auditoretza egin behar du 2 urtean behin.

Segurtasun Integralerako Plan Zuzentzailea (SIPZ)

2019an jarraipena eman diegu 2016an onetsi zen planean jasotako segurtasun-ekimenei, eta berriak abiatu ditugu. Urtean zehar, handitu egin da entitateak hainbat alorretan duen segurtasunerako gaitasuna: gobernuan (Segurtasuneko Arau Multzoa hedatu da, zibersegurtasuneko etengabeko prestakuntzako jarduerak egin dira, araudia betearaztearen alorrean bilakaera errepikatu egin da...), babesean (hirugarrenen gestio-eredua garatu da, erabiltzaile pribilegiatuen identitateak kudeatzeko prozesua hobetu, softwarearen garapen segurua hobetzeko gidalerroak eguneratu eta abar), zaintzan (SOC/SIEM zerbitzua, ziberadimena, *hacking*-eragiketak...) eta erresilientzian (gorabeheren aurrean erantzuteko prozedurak eguneratu dira, Negozioaren Jarraitutasuna Gestionatzeko Sistema ezarri da eta abar).

Bestalde, urte-amaieran beste segurtasun-diagnostiko bat egin du LABORAL Kutxak, erreferentziatzeko esparru batean oinarrituz bere heldutasuna ebaluatzeko, eta, horrela, beraren indarrak eta ahuleziak aurkitu, antzeko beste entitate batzuekin alderatu eta erabakiak hartzeko behar adinako informazioa izateko. Izan ere, modu horretara datozen 3 urteetarako segurtasun-plan integral berri bat zehaztu ahal izango du, entitatearen estrategiarekin bat.

3.1.6. Produktu eta zerbitzu arduratsuak

Kredituen politikan darabiltzagun gizarte- nahiz jasangarritasun-ukituko irizpideak produktu hauetan agertzen dira:

- *Mikrokredituetan*. Ikusi Gaztenpresari buruzko informazioa. 2019an berri egin da Europako Inbertsio Bankuaren organismoa den EIFrekiko (European Investment Fundekiko) lankidetzak, Enplegurako eta Gizarte Berrikuntzarako Europako EaSI Programaren bidez. Europako programa horren laguntzaren bidez, are gehiago errazten dira ekintzaileei nahiz mikroenpresei eskatzen zaizkien baldintzak eta, hartara, handitu egiten zaie mikrokredituak eskuratzeko aukera.
- Gizarte-ekonomiako enpresentzako maileguetan. EaSI linearen bidez, 500.000 eurorainoko maileguak eta kreditu-kontuak emanez 30 milioi eurotik behera fakturatzeko duten enpresei. Guztira, LABORAL Kutxak 50 milioi bideratuko ditu.
- Aseguratutako txarteletan. Baldintza bereziak (Lagun Arorekin istripu-asegurua, adibidez) dituzten txartelak dira. Oro txartelean, adibidez, bidaiako laguntza eskaintzen da Caserrekin.
- Mailegu pertsonaletan. Egoera berezietarako % Oko UTBdun maileguak eta nomina-aurrerakinak daude. Gazteei ikasketak (materiala, matrikulak eta abar) finantzatzeko emandakoak ere badaude; 2019an, adibidez, hitzarmenak egin dira hauekin: AEKrekin, Nafarroako Unibertsitatearekin, Nafarroako Unibertsitate Publikoarekin, MONDRAGON Unibertsitatearekin eta Mondragon Linguarekin.
- Akordio eta hitzarmenetan. *Erkiderekin (finantza-abantailak enpresa kideetako bazkideentzat), FCTCrekin (Kataluniako Lan-kooperatiben Federazioarekin) eta CEPESekin sinatu ditugu, kapital-ekarpenak finantzatzeko eta kooperatibistentzako finantza-abantailak emateko.*

- Akordio eta hitzarmenetan. Hainbat enpresarekin ere sinatu ditugu, adibidez: Arabako enpresarien SEA elkartearekin, ELKARGI Elkarrekiko Garantia Elkartearekin, LUZARO Establecimiento Financiero de Créditorekin eta SENDOTUrekin.

Hitzarmenak eta lankidetzak administrazio publikoekin

Txosten honetan azaldu dugunez, LABORAL Kutxak administrazio publikoekin batera jarduten du, finantzaketa-lineak lehentasunezko baldintzetan irekitzeko, ekintzaile, autonomo nahiz enpresentzat edo etxebizitzak birgaitzeko. Gainera, ETE-ei finantzaketa egokiagoa eskaintzen die, elkar bermatzeko sozietateekin (EBSekin) egindako hitzarmen edo kreditu-lineen bidez. Horietako batzuk gure webgunean kontsulta ditzakezu:

- Enpresentzat: <https://www.laboralkutxa.com/eu/enpresak/finantzaketa/hitzarmenak>
- Negozio eta profesionalentzat: <https://www.laboralkutxa.com/eu/pro-negozioak-eta-profesioanalar/finantzaketa/hitzarmenak>
- Gizarte-ekonomiako enpresentzat: <https://www.laboralkutxa.com/eu/enpresak/finantzaketa/zirkulatazailea/gizarte-ekonomiako-easi>
- Laguntzak: <https://www.laboralkutxa.com/eu/pro-negozioak-eta-profesioanalar/zure-negozioarentzako-laguntzak/hitzarmenak>

Elkartasunezko txartelak

Bezeroek **elkartasunezko txartelak** erosketetan erabiltzeagatik LABORAL Kutxak lortzen dituen diru-sarreraren zati bat hauei ematen die entitateak: Medicus Mundiri, Cáritasi eta Ikastolen Elkarteari. Zenbateko hauek ematen ditu urtero:

- Txartel titular bakoitzeko, urtearen amaieran: 2,5 euro urtean.
- Txartelaren onuradun bakoitzeko: 1 euro urtean.
- Erosketetako fakturazioagatik: eskuratutako emaitzen % 20.

Elkartasunezko txartelengatik emandako zenbatekoa	2018	2019
Fakturazioa guztira (eurotan)	45.908.906	46.256.939
Bideratutako mozkin soziala (eurotan)	53.117	52.670
• Medicus Mundi	23.743	23.494
• Cáritas	3.324	3.311
• Ikastolak	26.050	25.864

Nazioarteko lankidetzak-proiektuetarako dohaintzak

LABORAL Kutxaren Super 55 libretak sarreretan eta saldoetan oinarritutako puntu-programa bat* du, eta puntu horiek opariez edo garatzeko bidean dauden herrialdeetako proiektuetarako dohaintzez truka ditzakete bezeroek. Honako hauek dira proiektuak eta emandako zenbatekoak:

Bezeroek proiektuko emandako zenbatekoa (eurotan)	2018	2019
Zaporeak. Proiektua: «Elikaduraren alorreko laguntza». Sukaldaritza- eta ostalaritza-eskola Etiopiako Wukro herrian, eta errefuxiatuei jaten ematea Greziako Chios uhartean	2.606	3.572
Mundukide Fundazioa. Proiektua: «Ireki txorrota. Mozambikek ureztatzeko motoponpak behar ditu»	2.530	4.436
Mundubat. «Saharar herriaren osasun-eskubidearen alde»	3.619	-
Save the Children. Proiektua: «Hezkuntzan inbertitzea haur-pobreziaren kontra borrokatzea da».	5.564	-
Alboan. Proiektua: «Indiako diskriminazioaren eta esklusioaren aurka». Dalit herritarrei eskubideak bermatzea eta hezkuntzarako ateak irekitzea sustatzen duten proiektuak.	-	3.283

Medicus Mundi. Proiektua: «Sexu- eta ugalketa-eskubideak sustatzen». Gizonen eta emakumeen arteko benetako berdintasuna, sexu-hezkuntza eta erakunde publikoen eskubide horiekiko konpromisoa sustatzen duten laguntza-programak, Perukoak eta Kongoko Errepublika Demokratikokoak.	-	2.543
Emandako zenbatekoa guztira (BEZa barne)	14.319	13.834

GKE-en aseguru

LABORAL Kutxak GKE-ei zuzendutako aseguru bat du, erakunde horiei estaldura eta baldintza bereziak eskaintzeko, bi polizaren bidez:

- Istripu-poliza. Boluntarioek GKE-en jarduerak betetzean izandako istripuak estaltzen ditu, «in itinere» arriskua (beharrezko joan-etorrietakoa) barne.
- Erantzukizun zibileko poliza. Boluntarioen ohiko jardueretan hirugarrenei edo erakundekoak ez diren ondasunei eragindako kalteen erreklamazioa estaltzen du. 2019an, aseguru horrek 46 elkarte eta 725 aseguratuta estaltzen ditu.

Enpresak sortzeko laguntza. Mondragon taldea

Kreditu-inbertsioaren bidez finantzatzeaz gain, LABORAL Kutxak garatzen laguntzen die Mondragoneko kooperatibei. Horretarako, bere emaitzetatik etorritako funtsak ematen ditu, lanpostu berriak sortzeko eta daudenak finkatzeko helburuarekin. Ekarpen horiek hauetara bideratzen dira:

- *MONDRAGON Inversiones*era. Kooperatiben garapen-proiektuak finantzatzen laguntzen du, hala Estatu Espainolean nola atzerrian.
- *MONDRAGÓN S. COOP.* Taldearen korporazio-zentrora.
- *MONDRAGON fundaziora.* Besteak beste, kooperatibek sustatutako 15 ikerketa-zentroak finantzatzen ditu.

Mondragon Talderako ekarpenak (mila eurokotan)	2018	2019
MONDRAGON Inversionesi egindako ekarpena	6.014	6.639
MONDRAGON S. Coop. sozietateari egindako ekarpena	4.338	4.429
MONDRAGON Fundazioari egindako ekarpena	9.708	10.718
Ekarpenen batura	20.060	21.786
MONDRAGONeko enpresetako inbertsioa (1)	702.020	608.000

(1) Inbertsio hau jaso da: zirkulaztailea, egiturazkoa eta sinadura.

Inbertsio gizartearekiko arduratsua

Inbertsio- edo finantzaketa-proiektuak hautatzerakoan gizartearen, ingurumenaren eta gobernu korporatiboaren alorretako irizpideak (ESG irizpideak) aplikatzen dituen da inbertsio gizartearekiko arduratsua (IGA). 2019an IGAek indar handia hartu dute sektore finantzarioan. Aurrera egiteko ekimen eta proposamen ugari egin dira, bai industrietatik eta bai arautzaileengandik.

LABORAL Kutxak urteak daramatza arlo horretan lanean, eta eskusio-irizpide batzuk ditu ezarrita, gure printzipioen aurkako jardueretan inbertitzea edo halakorik finantzatzea saihesteko. Eskusio-irizpide horiek gai hauei eragiten diete: jokoari, pornografiari, tabakoari, armei, ikatzari...

2019an 2020-2022 epealdirako garatutako Plan Estrategikoaren baitan, fondoan eta planen gestoreak eta altxortegiak kudeatutako aktibo guzti-guztietan eta arriskuak ematean IGA irizpideak erabiltzeko helburua ezarri da. Era berean, asmoa da aplikatutako irizpideetan sakontzea eta

aurrerapausoak ematea, eta gaur egun erabiltzen diren eskusio-irizpideetatik kontzeptu aurreratuagoetara pasatzea.

2019an, eutsi egin zaio izaera etiko eta solidarioa duen inbertsio-fondo arduratsuaren (*LABORAL Kutxa Konpromiso IFaren*) eskaintzari. Fondo horren inbertsioetan, hainbat irizpide kontrolatzen dira ingurumenari, arlo sozialari eta gobernamentu korporatibo onari lotuta. Solidarioa da; izan ere, bezeroei kobratzen dien gestio-komisioaren zati handi bat 3 GKeri ematen die LABORAL Kutxak (bezeroak aukeratzen du 3 horietatik zeini).

Ekarpenak	2018	2019
MEDICUS MUNDI	11.866,33 €	18.533,45
MUNDUKIDE	8.883,89 €	14.490,74
CÁRITAS	8.566,60 €	11.130,57 €
GUZTIRA	29.316,82 €	44.154,77 €

Beste alde batetik, inbertsio korporatiboaren esparruan (hala Altxortegiaren eta Kapital Merkatuaren Departamentuak nola pentsioen eta inbertsio-fondoaren gestioarekin gestioatutakoetan), informazio ez-finantzarioa hartzen dugu aintzat, inbertitzeko aktiboen jaulkitzaileak hautatzeko prozesuetan.

Hirugarrenik, enpresentzako kreditu-inbertsioaren harira, 2017tik ezarrita dago gizarte-arriskudun enpresei aparteko informazio ez-finantzarioa eskatzeko prozedura. Horrela, zabaldu egin da ingurumenaren ikuspuntutik arazoak sor litzaketen enpresei aplikatu ohi zitzaizen sistematika. 2018an erabaki genuen enpresa bezero bati finantzaketa murriztea, onlineko apustuen arloan diharduelako.

Produktu eta zerbitzu ingurumenarekiko arduratsuak

LABORAL Kutxak, eremu geografiko jakin batean aritzen den finantza-entitatea izanik, epe laburrean ez du erakundean aparteko inpakturik espero, ez arriskueta eta ez aukeretan, klima-aldaketaren ondorioz. Nolanahi ere, ingurumena hobetzen laguntzeko estrategiarekin bat, klima-aldaketa moteltzen laguntzeko produktu eta zerbitzuak ditu.

Bezeroei informazioa igortzeko zerbitzu elektronikoa

Bezeroei informazioa bidaltzeko LABORAL Kutxaren **Posta-mail** zerbitzua goraka doa etengabe. Zerbitzu horrek, bezeroei kontuen laburpenak eta egiaztagirak posta elektronikoz bidaltzean oinarritzen denez, paper-kontsumoa gutxitzen laguntzen du. Aurreko urteko erabiltzaileen kopurua handitzea da urteko helburua; horregatik, bulego-saretik etengabe azaltzen dira zerbitzu horren nondik norakoak. Erabiltzaileen kopuruaren eta %-aren bilakaera txosten honetako **Ingurumenarekiko harremanak** atalean ikus daiteke.

Energia berriztagarrietarako kredituak

LABORAL Kutxa finantza-entitatea da, eta, beraz, beraren jarduerak ez du lotura zuzen edo nabarmenik klima-aldaketarekin. Energia berriztagarrien edo antzekoen arloan, enpresen finantzaketak edo emandako maileguak eboluzio hau izan du:

	2018	2019
Erabilitako maileguak (mila €-kotan)	18.412	20.616

Finantza-zerbitzuetarako irisgarritasuna

Udalerrri txikiak

Finantza-sektorearen erronka berrien ondorioz azken urteotan sare komertziala arrazionalizatzeko gauzatzen ari garen prozesuan, herri nahiko txikietan finantza-bazterketa saihesteko ahaleginak ari gara egiten. Helburua da urte askoan presentzia izan dugun landa-udalerrriak edo biztanle gutxiko udalerrriak zerbitzurik gabe ez uztea. Horrela, bada, errentagarritasun txikikoak izan arren, bulegoak ez ditugu ixten, eta, horretarako, neurri batzuk hartzen ditugu, hala nola asteko egun jakin batzuetan irekitzea.

Arkitektura-oztopoak

Bulegoetan egiten diren esku-hartze guztietan, irisgarritasuna hobetzea da helburua, bai sarrerakoa eta bai barruko instalakuntzetakoa. Horrela, arkitektura-oztopoak kentzen dira eta irisgarritasun-araua bete. Urte asko daramatzagunez esku-hartzeok egiten, gaur egun oso lantoki gutxi geratzen dira irisgarritasun-arazoekin. 2019an, Hondarribiako bulegoa berritzeko lanak abiatu dira.

Interneten eta telefono mugikorraren bidezko sarbidea. Banka multikanala

2019an, honako hauek egin dira:

- Online Bankan saltokiko terminalei buruzko informazioa hobetu/handitu.
- Online Bankan autonomoei eskainitako atari berria sortu: autonomoentzako zerbitzuak atal bakarrean jaso dira.
- Aseguruak:
 - Etxe-aseguruari aurretiazko tarifa ezarri: bezeroari etxe-aseguruaren prezioa ematen diogu, posta-helbidea eta erregistroan lortutako metro karratuak aintzat hartuta.
 - Lagun Aroren Postanet: Lagun Aro Aseguruak aseguru-etxearen komunikazioak txertatu dira Online Bankako korrespondentziaren ataletan.
 - Aseguruetako postamail: aseguruari buruzko jakinarazpenak posta elektronikoz bidaltzeari ekin diogu.
 - Etxe-, merkataritza- eta auto-aseguruetako ezbeharren ataria: jarraipena SMS mezuen bidez egiteko aukera ematen du. Push mezuak eta Online Banka.
- Aurreikuspen- eta pentsio-planak Online Bankan kontratatze aukera.
- Txartelak aldi baterako piztu eta itzaltzeko aukera berria.
- LK Pay. Diseinu orokorra aldatu da eta hatz-markaren eta aurpegi-ezagutzearen bidezko sarrera biometrikoa gaitu.
- Sinadura multikanala. Kontu korrante bat bulegoan kontratatu eta esku-hartzaileek beste bulego batzuetan edo Online Bankan sinatzeko aukera.
- Gestorearekin harremanetan jartzeko modua: aukera dago Online Banka berritik gestorearekin harremanetan jartzeko, sinatu behar diren dokumentuak bidaltzeko, bideodeiak egiteko eta idazteko.
- Partikular eta autonomoentzako sinadura-sistema aldatu: PSD2 zuzentaraua dela eta, Online Bankan sartzeko eta sinatzeko modua aldatu da. Sinatzeko, bezeroaren mugikorrera SMS bat bidaltzen da, eta 90 egunetik behin sartzeko ere SMS bidez bidaltzeko aukera eskatzen dira.
- Alertak. Saldorik ez dagoelako planera ekarpen erregularra egin ez izanaren oharra.

Finantza-kultura

LABORAL Kutxak sare sozialak erabiltzen jarraitu du, finantza-kultura sortu eta kooperatibismoari buruzko ezagutza indartzeko. Hala, Entitatearen blogean (bloga.laboralkutxa.com) interes orokorreko 67 artikulua erantsi ditugu, horietatik 21 finantza-kultura eta -gaurkotasuna hobetzen laguntzeko

helburuarekin. Horrela, formatu errazean eta irisgarrian, finantza-kulturari buruzko edukiak eta gizarte-erantzukizunarekin zerikusia dutenak tartekatzen dira. Hona hemen batzuk: finantza etikoak, aseguruaren betebeharezkotasuna, zerga-berritasunak, enpresak nola sortu eta abar.

2019an 4 aldiz bidali da **Newsletter Pro** (martxoan, maiatzean, urrian eta azaroan). Euskal Autonomia Erkidegoko eta Nafarroako PRO bezeroentzako eta mikroenpresentzako —60.000 baino gehiago— formatu elektronikoko informazio-buletina da. **Consulting Pro** doako aholkularitza-zerbitzuaren barruan bideratu da ekintza hori. Asmoa da bezeroari negozioa gestionatzen laguntzea, eta, helburu horrekin, interesatzen zaizkion gaien —dirulaguntzak, zerga- eta lege-berritasunak, saltzeko teknikak eta abar— informazioa eskaintzen diogu autonomo eta profesionalen kolektiboari.

Buletin horrek Consulting Pro zerbitzuaren webgunearen alderdirik garrantzitsuenak eta berrienak nabarmentzen ditu, besteak beste: albisteak, artikulu interesgarriak, gestio-tresnak eta informazioa (ekitaldiak, laguntzak, dirulaguntzak...).

2019an, Consulting Pro zerbitzuak 952 kontsulta hartu ditu, batzuk aurrez aurre eta beste batzuk 900 100 240 doako telefono-zenbakiaren bidez edota webgunean dagoen inprimakiaren bidez.

PRO mintegiak ETE-ei eta autonomoei zuzendutako prestakuntza-ekintzak dira. 2019an 16 mintegi eman dira, garrantzitsuenak Euskal Autonomia Erkidegoko eta Nafarroako hiriburuetan. Gai hauek aztertu dira:

- **Apirila: Autonomoen araubidean kotizatzearen nondik norakoak: alderdi praktikoak** (239 partaide/4 saio).
- **Ekaina: Autonomoentzako eta enpresa txikientzako laguntzak eta dirulaguntzak** (150 partaide/4 saio).
- **Urria: Indartu zure enpresaren komunikazioa LinkedInekin** (138 partaide/4 saio).
- **Abendua: Ulertu ordaintzen dituzun zergak eta egin PFEZri buruzko azken erabakien plangintza** (126 partaide/4 saio).
-

Era berean, Iruñean eta inguruetan beste 4 saio egin dira Nafarroako merkatari-elkarteekin. 50 lagunek hartu dute parte, eta, beraz, guztira 853 partaide izan dituzte mintegiek 2019an.

- Sakanako merkatari-elkartea – Etxarriko Udala: «Nola bermatu zure online presentzia, saiakeran hil gabe».
- Iruñeko Zabalguneko merkataritzako, ostalaritzako eta zerbitzuetako enpresarien elkarte – *Desing Thinking* lantegia.
- Antsoaingo merkatari-elkartea – Saltokietarako erakusleiho-apainketa.

Hilean behin, bideo bat egiten da (Afi, Analistas Financieros Internacionalesen laguntzarekin), egoera ekonomikoa eta finantza-merkatuen egoera aztertzeko. Bideo hori posta elektronikoz igortzen zaie Banka Pertsonaleko eta Premium Bankako bezeroei, eta CLNeren ere ezartzen da.

Nazioartekotzeko laguntza

2019an zehar, enpresa bezeroei zerbitzu globala eskaintzeko eta merkatu berriak bilatzen laguntzeko estrategiaren baitan, LABORAL Kutxak eutsi egin die azken urteetan bezeroei zerbitzu emateko sinatutako nazioarteko hitzarmenei. Akordio horiek LABORAL Kutxaren jarduteko filosofiarekin bat datozen erakunde kooperatiboekin egin dira batez ere. Hona hemen zerrenda:

- National Cooperative Bank (AEB).
- Crédit Coopératif (Frantzia).
- Raiffeisen Bank International (Austria).
- Banorte (Mexiko).
- BMCE Banque Marocaine de Commerce extérieur.

3.2. Langileekiko harremanak

3.2.1. Gestio-ikuspegia

LABORAL Kutxaren eta bere langileen arteko zuzeneko jarduerari dagokionez, kooperatibaren forma juridikoa *Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsala* inspiratzen duten printzipioen asmo handiko garapena da; hain zuzen, gizaki guztiak duintasun eta eskubide berak dituztela dioen printzipioarena. Hain zuzen ere, egitura kooperatiboak berekin dakar enpresan lan egiten duten pertsonak bazkideak izatea, eta, beraz, eskubide eta betebeharrak izatea, ezagutzak edo hierarkian duten egoera edozein izanda ere. Pertsona guztiak eskubide eta betebeharrak dituzte, denek hartzen baitute parte enpresa-jardueraren arriskueta eta irabazietan.

Eta lankidetzaren kontzeptua gure gizartearekiko konpromisora ere zabaltzen da. *Gurea banka kooperatiboa da, eta, gidari dituen balioei eta filosofiari jarraituz, guztion interesa lehenesten dugu norberaren interesaren aurrean, erabakiak parte-hartzean oinarrituz eta arduraz hartzen ditugu eta gure mozkinak gizartean inbertitzen ditugu.*

Pertsonen arloan, giza eskubideak urratzearekin lotutako arriskurik handienak ustelkeriarekin eta laneko jazarpenarekin lotuta daude.

- Ustelkeriari dagokionez, ikusi Gobernu Korporatiboa, 1. atalean.
- Laneko jazarpenari dagokionez, adierazi behar da arazo horrek eragin kuantitatibo txikia duela, baina eragin handia izan dezakeela horrelako egoera batean egon daitezkeen pertsonengan.

Prozeduretan, laneko jazarpen-egoeretan jarduteko protokolo bat dago, 2015-01-31n eguneratua. Antolakuntzari dagokionez, ikerketa-batzorde bat hasi da jarduten. Batzorde horrek salaketak jasotzeko kanal espezifiko bat du. Protokoloak *jazarpen moralak (mobbing esaten zaiona), sexuala eta sexista* aurreikusten ditu. 2019an eta 2018an ez da salaketarik eta kontsultarik jaso jazarpenak salatzeke kanalean.

Garatzen dugun finantza-jarduerak, gure jardunaren eremu geografikoak eta jabetza-egiturak eragotzi egiten dute Lanaren Nazioarteko Erakundearen oinarritzko hitzarmenetako xedapenak urratzea.

Lagun Arok ere prozedura bat du laneko gatazkak, jazarpena eta indarkeria kudeatzeko. Prozedura horretan ez da salaketarik egon. II. Berdintasun Planaren esparruan, Laneko sexu-jazarpenaren eta sexuagatiko jazarpenaren aurkako protokoloa zehaztu eta onartu da.

3.2.2. Plantillaren magnitude nagusiak

Taldeko pertsonen buruzko adierazleak, bai globalak eta bai kategorien arabera —generoa, adina...— 4. Beste magnitude batzuk atalean daude jasota.

3.2.3. Plantillarekiko elkarrizketa

Kreditu-kooperatiba garen heinean, bide ugari ditugu pertsonekin hitz egiteko:

- ✓ Barruko Bezeroaren Gogobetetasunari buruzko Inkesta (BBGI) egin da. Haren helburuak dira merkataritza-sareak Zerbitzu Zentraletatik jasotzen dituen zerbitzuen kalitatea balioztatzea eta hobetzeko egokitzat hartzen dituen iradokizunak egitea. Galdetegia 516 pertsonari bidali zitzaion, eta % 61,8ko erantzun-indizea egon zen. Inkestan bildutako balioztapen kuantitatibo eta kualitatiboetan oinarrituta, hainbat hobekuntza-ekintza jarri dira martxan.
- ✓ Barne Iradokizunen Sistema. 2017tik eta 2019ko ekitaldia itxi bitartean, langileen 1.038 ekarpen bildu dira, eta horietatik 126 (% 12,14) ezarri.
- ✓ Funtsezko gobernu-organismoetan parte hartzea eta erabakitze ahalmena izatea: Ohiko eta Ezohiko Batzarretan eta Kontseilu Errektorean, baita Plan Estrategikoak eta Gestio Planak lantzen ere.
- ✓ Negoziatzeko eta erabakitze ahalmen handiak dituen Kontseilu Sozialaren jardura.
- ✓ Lehendakariaren eta zuzendari nagusiaren agerraldi 1 pertsona guztien aurrean, egoeraren diagnostikoa eta hartzen diren neurriak ezagutarazteko. Horietan, pertsona guztiek dute hitz egiteko aukera, egoki deritzoten iradokizunak egin eta argibideak eskatzeko.
- ✓ Plantillaren bileren sistematika: «Laguntzaile-bilera – Giltza» arduradunen eta beraien taldeen artean.

Negoiazio kolektiboa

Kreditu Kooperatiben Hitzarmen Kolektiboa da erreferentzia orokorra. Dena den, LABORAL Kutxak Enpresaren Negoiazio Kolektiborako araua finkatu zuen 1996an, negoiazio kolektiborako eredu jakin bat ezartzeko.

Negoiazio kolektiboaren bidez, LABORAL Kutxako pertsona guztien (lan-bazkideen eta inoren konturako langileen) enplegu- eta lan-baldintzak ezartzen dira, bai eta horiek aplikatuko direla bermatzen duten berme sozialak ere. Prozesu horren emaitza dira LABORAL Kutxako pertsona guztien lan-baldintza orokorreari buruzko arauak eta prozedurak, aldeek (Zuzendaritza Kontseiluak eta Kontseilu Sozialak) eta pertsona guztiek bete beharrekoak.

Urtero negoziatzen diren ohiko gaiez gain (gastuen konpentsazioa, egutegiak eta abar), 2019an honako gai hauek ere adostu dira:

- Ordaindutako eta ordaindu gabeko baimenak.
- Onura sozialak.

Urtero bezala, 2020an negoziatu beharreko gaien zerrenda trukatu dugu bi alderdiok, urteko negoiazio-prozesua amaitu ondoren.

Seguros Lagun Arok harreman etengabea eta erraza du langileen legezko ordezkartzarekin. Berarekin negoziatzen du, hain zuzen, enpresaren estatutuaren arabera hitzarmena. 2018an, beste hitzarmen bat sinatu zen 2018-2021 laurtekorako, langileen % 100 hartzen duena.

Caja Laboral **Bancaseguros** SLU sozietateari dagokionez —LABORAL Kutxaren partaidetzapekoa da % 100ean—, bertako langile guzti-guztiak inoren kontura daude kontratatuta, eta 2016an eguneratu den lan-hitzarmenak eta lan-araudi orokorrak zehazten dituzte lan-baldintzak. Langileei zuzenean eragiten dieten lan- eta -lanbide-gaiak arautzen ditu hitzarmen horrek, eta lotura handia du LABORAL Kutxako lan-araudi eta -prozedurekin.

3.2.4. Plantillaren garapena

Ekitaldi honetan zehar, LABORAL Kutxak ekintza hauek jarri ditu abian, pertsonen begira:

- 2019ko maiatzean, Higiezin Kredituko Kontratuen Legearen (HHKLaren) arabera egiaztagiria lortzeko prozesuari ekin diogu, eta 1.589 pertsonak (ukitutako langileen % 94k) lortu dute Espainiako Bankuak eskatutako EGOKIA kalifikazioa. Horrek garbi utzi du, beste behin, LABORAL Kutxako pertsonen konpromisoa eta jardun ona.
- BIDEAN, pertsonen garapenerako sistema berria, abian jartzea. Langileen etengabeko hobekuntza lortzea du helburu, eta, horretarako, honako hauek ditu oinarri: zenbait konpetentzia profesional, negozio-konpetentzia eta konpetentzia digital berrikustea, etengabeko *feedback*aren kultura ezartzea eta kalitatezko garapen-plan indibidualak zehaztea. BIDEANek kultura-aldaketarako prozesu bati eman dio hasiera LABORAL Kutxan, pertsonak garatzeko modua eraldatzeko. Lehen aldiz ezarri dela kontuan hartuta, balioztapena oso positiboa da, bai izandako garapen-elkarrizketei eta adostutako garapen-plan indibidualei dagokienez, bai horien jarraipenari dagokionez.
- Apiriletik azarora bitartean, **LK Business Data Analytics** programaren lehen edizioa egin da, parte-hartzaileei datuetan oinarritutako gestioari buruzko ezagutza eta trebetasun berriak emateko.
 - «Zera» landu da, datuaren bizi-zikloan arreta jarrita, eta «Nola» guztiak ere bai, zenbait teknikaren eta tresnaren bidez (hala nola Microstrategy eta SAS). Alabaina, «Zertarako» argi eta garbi izanda egin da; batik bat, datuekin eta datuetatik negozio-aukerak sortzeko. Horretarako, goi-mailako kanpoko hizlarien laguntza jaso dugu.

Kontzeptuen eta tresnen berri izateko saioak jasotzeaz gain, eskuratutako ezagutzak praktikan jarri dira, benetako hiru proiektuen bidez.

Programak oso balioztapen positiboa izan du. Programaren zuzendaritza akademikoa, kanpoko zein barneko hizlarien ikuspegi hibridoa eta programaren aplikagarritasuna balioetsi ziren. Hala ere, 2020an egingo dugun edizioak hobekuntza batzuk izango ditu.
- Caja Laboral Bancaseguros-CLBSko langile asko sozietatean sartu ditugu, eta, horretarako, dagokion integrazio-plana jarri dugu martxan.
- ZAINDUZ programa, osasunaren gestiorako plan bat, zehaztea eta abian ipintzea, prebentzio-ikuspegiarekin. Programa horren helburua da erakunde osoa sentsibilizatzea eta kultura-aldaketa bultzatzea, gestio-tresnak eta jarduera-protokoloak emanez.
- Gizartearen finantza-kultura bultzatzera bideratzen den finantza-hezkuntzaren esparruan, hainbat ekimen jarri ditugu martxan, jendeak finantza-produktuak hobeto ulertu eta erabakiak hartzeko trebetasunak gara ditzan. Ildo horretan, nabarmentzekoa da batxilergoko lehen mailako ikasleentzat diseinatu den Finantza Hezkuntzako konpetentzia, eta gizarte-egoerarik ahulenean dauden kolektiboentzat antolatutako *Finantza inklusiboak* ikastaroa.
- Azkenik, entitatearen 2020-2022rako Plan Estrategikoaren esparruan, funtzio eraldatzailea pertsonen gestioaren areara ere iristen dela kontuan hartuta, Kultura eta Talentua programa

garatu da. Programa horrek ikuspegi berriak sartu ditu, tradizioz funtzio horri esleitu zaizkion prozesuen gestiotik harago. Bezeroentzat eta gizartearentzat posizionamendu bereizgarria lortu nahi da, egungo eraldaketa-ingurunean beharrezkoak diren gaitasunak dituzten pertsona eta lider konprometituen bidez.

Taldeko konpainia guztietan, bulegoen ohiko ordutegian egiten da lanaren antolaketa.

Etengabe prestatzeko programak

LABORAL Kutxaren 2019ko prestakuntza-jarduera 456 ikastarotan eta 168.298 prestakuntza-ordutan (81,38 pertsonako) gauzatu da. Horietatik, 88.185 ordu (% 52) emakumeei eman zaizkie eta 80.113 ordu (% 48) gizonei; 2018an, berriz, % 54 eta % 46 izan ziren, hurrenez hurren. 2019ko prestakuntza-ikastaroek 7,94ko ebaluazioa izan dute batez beste (7,96koa jaso zuten 2018an).

Martxoan Higiezin Kredituko Kontratuak arautzen dituen 5/2019 Legea argitaratu ondoren eta apirilean agintari arautzaileek eskatutako ezagutzak eta eskumenak zehazten dituzten errege-dekretua eta ministro-agindua argitaratu ondoren, uztailan higiezin-kredituko produktuak diseinatu, ezagutarazi eta merkaturatzen dituzten pertsonak akreditatzeko prozesuari ekin zitzaion. 50 orduko prestakuntza-prozesua da, eta, amaitzean, parte-hartzaileek ebaluazio-proba (azterketa) bat egin behar dute.

Erregulazio horrek eragindako pertsonen akreditazioa 4 unetan gauzatu da: uztailan, urrian, azaroan eta abenduan. Urtea amaitzean, ezarritako helburua lortu dugu, eta aurkeztu diren pertsonen % 99,6k lortu du EGOKIA kalifikazioa eskatutako akreditazioan.

Beste alde batetik, hauek izan dira 2019an prestakuntzaren gestioa zuzendu duten ildo orokorrak:

- MiFID II: arautzaileek 30 orduko etengabeko prestakuntza eskatzen dute pertsona bakoitzeko.
- Aseguruak, Gestio Planean aurreikusitako prestakuntza barne, bai eta Aseguruaren Txokoa sartutakoa ere, Aseguruaren Bitartekotza Legeak eskatutako hiru urtean behingo prestakuntza-orduak zenbatzeko balio duena.
- BIDEAN-Jardueraren Gestioa atalean jasotako prestakuntza.
- Digitalizazioa, Mondragon Unibertsitatearekin elkarlanean egindako programa espezifiko baten bidez. Programa hori NGAKo langile guztiei zuzenduta dago, eta 3 modulu ditu. Lehenengo modulua 2019an egin da; gainerakoak 2020an egingo dira.

Onenak 4.0 eredu komertzial berria

2019an, bikaintasun komertzialaren eredu berria sare komertzial osora hedatu da. Onenak 4.0 ereduak helburu hauek ditu: gaitasun komertziala sarean hedatzea, pertsonen eta talde komertzialen rolak eta trebetasunak garatzea eta haien jardueran ahaldundutzea. Horrez gain, sare komertzialaren lehentasunak finkatu nahi ditu, gestioek eta eragiketek balio erantsi handiagoa izan dezaten, eta harremanetan oinarritutako gure banku-eredua digitalizaziora eta lehia-ingurune berrira egokitzea.

Onenak 4.0ren helburuak 5 dira:

1. Digitalizazioak ematen dituen aukerak aprobetxatzea, bezeroek zer behar dituzten hobeto jakiteko.
2. Bezeroekiko harremanean pertsonak eta kanalak dituzten funtzioak berriro zehaztea.
3. Estrategia komertziala bezeroen lotura lortzera bideratzea, hein handiagoan.
4. Harremanetan oinarritutako gure banku-eredua digitalizaziora egokitzea eta plangintzaren eraginkortasuna handitzea.

5. Eraldaketa bultzatzeko eta erakundeko pertsonak trebatzeko Zuzendaritzako sistematikak optimizatzea, euren trebetasunak eta konpetentziak garatuz, erronka berrietara egokitzeko.

Jardueraren gestioa – Bidean

2019an, pertsonen garapena gestionatzeko sistema bat jarri da martxan: BIDEAN. Sistema horrek pertsonak eta horien garapena ditu ardatz, eta pertsonak moldakorrak, ekimentsuak eta etengabe ikasteko gai izatea sustatzen du, bai eta autoexijentziaren, erantzunkidetasunaren eta lankidetzaren kultura ere. Jarduera Gestionatzeko Sistema zaharraren eboluzioa da BIDEAN, eta enpresa-estrategiarekin, antolamendu-kulturarekin eta eraldaketarekin lerrokatuta dago.

Honako hauek dira sistema berriaren zutabeak:

- Pertsonak eta haien garapena ditu ardatz,
- Arduradunaren eta kolaboratzailearen arteko etengabeko elkarriketari ematen dio garrantzia eta etengabeko feedbacka sustatzen du,
- Sendotasunen inguruan egituratuta dago eta etorkizunera begiratzen du,
- Etengabeko ikaskuntzaren eta autoikaskuntzaren dinamika txertatuta dauka,
- Autogestioari eta erantzunkidetasunari dagokionez, arina, erraza eta malgua da, eta gure garapenaren arduradun eta protagonista bihurtzen gaitu.

Sistema honi esker, antolamendu-potentziala identifikatu eta ahalduzko eta garatzeko testuinguru bat sortuko dugu, LABORAL Kutxaren estrategia eta pertsonen gogobetetasuna eta konpromisoa betetzen laguntzeko.

Sistema berria finkatzeak ezagutza eta gaitasun berrien garapena ekarriko du. Horretarako, berriazko prestakuntza-plana diseinatu da, eta entitate osoan zabaldu da urtean zehar.

2019an, LABORAL Kutxako eta CLBSko langileen % 67k garapen-elkarrizketa izan du bere arduradunarekin. Sistema 2020an ezarriko da Lagun Aron.

Ustelkeriaren kontrako prozeduretako prestakuntza

Ustelkeriaren aurkako borrokarekin eta jokabide-kodearekin zerikusia duten eskuliburu eta prozedura guztiak Intranetean daude, eta plantillaren % 100ek ditu eskura.

Era berean, 2016an «Delituzko portaerei aurrea hartzeko sistemak eta politikak» izeneko prestakuntza jarri zen abian, eta plantillaren % 80,9k egin du dagoeneko.

Euskara

Zuzendaritza Kontseiluak 2020ko urtarrilean onartu zuen Euskararen Plan Estrategikoa gauzatzeko prozesuak fase hauek izan ditu:

- ✓ Entzute-fasea
- ✓ Sortze-fasea
- ✓ Bateratze-fasea
- ✓ Komunikazio-fasea

Hizkuntza Batzordea, Euskararen Batzorde Teknikoa eta prozesuaren Koordinazio Taldea osatzen dituzten pertsonak hartu dute parte fase horietan. Gainera, 110 bazkideren eta 910 bezeroren laguntza eta iritzia jaso dira, zenbait inkestaren bidez. Beraz, partaidetza- eta elkarlan-maila handiko prozesua izan da.

Onartutako dokumentuak 2 lan-eremu eta 5 erronka ditu:

- ZERBITZUAREN HIZKUNTZA
 - 1. Bezeroei zerbitzua euskaraz ematen zaiela bermatzea eta sustatzea.
 - 2. Euskararekiko konpromisoa duen entitate gisa azaltzea.

- LAN-HIZKUNTZA
 - 3. Euskara erakundearen dinamikan txertatzea.
 - 4. Langileengan euskararen ezagutza handitzea.
 - 5. Euskararen barne-erabilera handitzea.
 -

Bestalde, hurrengo urteetara begira, IKUSPEN hau ezarri da euskarak gure entitatean izan behar duen garapenari dagokionez: «LABORAL Kutxa erreferentziatzko entitate euskalduna izan dadila Euskadin».

3.2.5. Aniztasuna eta aukera-berdintasuna

LABORAL Kutxa erakunde aitzindaria eta berritzailea da, eta izan da beti, emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren aldeko politika aktiboak garatzen eta ezartzen; balio kooperatiboekin eta pertsona guztien aukera-berdintasunaren sustapenarekin duen konpromisoaren adierazgarri.

Duela 2 hamarkada baino gehiago hartu genuen berdintasunarekiko konpromisoa. 1997an, **Emakunderen entitate laguntzailea** bereizgarria lortu genuen, eta lehen finantza-entitatea izan ginen bereizgarri hori lortzen.

Urte hauetan guztietan, egitura egonkor bat sortu dugu berdintasunerako politikak sustatzeko eta gai jakin batzuk landuko dituzten lantaldeak martxan jartzeko; baina, horrez gain, lortu dugu **berdintasuna entitatearen estrategian txertatzea**. Hori dela eta, gai hori zuzendaritzaren agendan dago gaur egun, eta beharrezko baliabide ekonomikoak ditugu, azken urteetan diseinatu eta ezarri ditugun berdintasun-planetan zehaztutako politikak eta jarduerak aurrera eraman ahal izateko. Egindako lanari esker, Kontseilu Errektoreak eta Kontseilu Sozialak osaera parekidea izatea lortu dugu. Partikularren bulegoetako zuzendaritzari dagokionez, emakumeak % 53 dira Nafarroan eta % 50 Gipuzkoan.

Hala ere, bide luzea dugu oraindik egiteko, eta **erronka handiei egin beharko diegu aurre**. Gure helburua da ardura-postuetan eta erabakiak hartzeko esparruetan emakumeek presentzia handiagoa izatea eta genero-ikuspegia aintzat hartuko duen lidergo-eredu partekatatu baterantz jotzea. Eredu horretan, feminitatearekin lotutako ezaugarriak eta jokabideak izango dira nagusi, emakumeenak izan ala ez izan. Azken buruan, entitatean dugun talentu guztia aprobetxatu nahi dugu, sexua oztopo izan gabe.

Helburu hori lortze aldera, zenbait ekimen egin ditugu 2019an:

- Alde batetik, iaz Berdintasunerako III. Planaren indarraldia amaitzean, **Emakumeen eta Gizonen arteko Berdintasunerako IV Plana** diseinatzeari ekin diogu. Horretarako, Berdintasunerako III. Planaren betetze- eta eraginkortasun-maila ebaluatu dugu lehenik eta, ondoren, diagnostikoa egin dugu. Diagnostikoa egiteko, erakundeko informazio kuantitatiboa aztertu dugu, bai eta langile guztiei bidali zaien galde-sorta batean lortutako datu kualitatiboak ere. Galde-sortaren bidez jakin dugu erakundeko pertsonak zer pertzepzio duten LABORAL Kutxako berdintasun-egoeraren inguruan. Galde-sorta horrek, gainera, aukera eman du pertsonak berdintasunarekin

lotutako gaietan sentikortzeko. Diagnostiko-lan horren emaitzetan eta erakundeko pertsonek egindako ekarpenetan oinarrituta, 2020-2022rako Berdintasunerako IV. Plana diseinatuko dugu.

- Bestalde, **Lidergo partekaturantz** proiektuaren esparruan, **Ahalduntze Eskolako** beste hiru ekitaldi antolatu ditugu erakundeko emakumeentzat. Lantegiaren helburua da emakume parte-hartzaileen eraldaketa pertsonala bideratzen laguntzea, bai eta emakumeek euren lidergo-gaitasunari buruz duten pertzepzioa hobetzea eta genero-roleri eta -estereotipoei buruzko kontzientzia kritikoa sortzea ere. Lidergo-gaietan aditua eta *coacha* den Maru Sarasolak zuzendu ditu saioak. Guztira 40 emakumek hartu dute parte, eta gogobetetze-maila oso handia lortu da; hortaz, 2020an saio gehiago antolatzea aurreikusi dugu.
- Gainera, **gizonak sentsibilizatzeko lantegia** jarri dugu martxan. Udaberrian lantegiaren proba pilotua egin genuen, Juan Jose Ibarretxe lehendakariaren parte-hartzearekin, eta, bertan ikasitakoa kontuan hartuta, lantegiaren lehen edizioa abiarazi genuen udazkenean; hori ere Maru Sarasolak zuzendu zuen. Lantegiaren bidez, sustatzen ari garen lidergo-estilo berriaren eta genero-berdintasunaren arteko loturak agerian jarri nahi izan ditugu, konpetentzia *bigunak* (entzute aktiboa, enpatia, harremanak eta loturako eratzeko gaitasuna eta abar) balioetsi eta zentzuz hornitu eta emakumeek eta gizonak entitateko erantzukizun-postuetara iristeko dituzten aukera ezberdinei buruz sentikortu. Guztira, 31 gizonak hartu dute parte lantegietan, eta oso positiboki balioetsi dute ekimena. Hori dela eta, sentsibilizazio-saio gehiago egingo ditugu 2020an.
- **Kanpoko komunikazioari eta hedapenari** dagokienez, hainbat ekimen gauzatu ditugu, berdintasunaren arloan egiten ari garen lanaren berri emateko. Adibide gisa, Euskal Autonomia Erkidegoko Lan Ikuskaritzak antolatutako jardunaldian hartu dugu parte, *Generoagatiko soldata-diskriminazioaren gaineko kontrol publikoari* buruzkoan; *Lidergo partekaturantz* proiektua azaldu dugu *TULankide* aldizkarian; eta Emakunderen *BaiSarea* sarean hartu dugu parte, beste erakunde batzuekin batera, *Entitate Laguntzaileak* izenaren pean, berdintasunaren arloko jardunbide egokiak partekatuz eta elkarrekin ikasiz.

Gainera, emakumeen partaidetza eta ahalduntzea sustatzen dituzten **askotariko ekimenak babesten** jarraitu dugu; besteak beste, *Euskadi Fundazioa*, *Emakume Master Cup* eta *Lilatoia*.

Azpimarratu behar da **Gipuzkoako Foru Aldundiak** *Emakumeen eta gizonen berdintasuneko esperientziak* saria antolatu duela lehen aldiz, lurralde horretako enpresentzat, eta LABORAL Kutxak lortu zuela lehen saria, 2018. urtearen amaieran. Lehiaketaren helburu nagusia da berdintasunaren eta kontziliazio erantzunkidearen alde egindako jarduerak saritzea.

Ondo dakigu entitatearen jarduerak oihartzun handia dutela lurraldean, eta sinetsita gaude gizarte-eraldaketarako eragile izan gaitzkeela. Hori dela eta, berdintasunaren eta aniztasunaren aldeko ekimenak sustatzen jarraituko dugu datozen urteetan.

Entitateak aintzat hartzen ditu *aniztasun*-politikei buruzko errekerimenduak. Hortaz, berdintasunari buruzko gidalerroetan eta araudian ezarritakoa betez, administrazio-organoetako kideen eta funtsezko eginkizunen titularren egokitasuna ebaluatzen du. Ildo horretan, profil akademikoa, profil profesionala, generoa, adina eta beste alderdi batzuk hartzen dira kontuan, Kontseilu Errektorera hautagaiak hautatzeko politikan eta ebaluazio- eta egokitasun-prozesuetan.

Esan beharra dago 2019ko abenduaren 31n gaindituta dagoela ordezkari txikiena duen generorako ezarritako gutxieneko ehunekoa; izan ere, Kontseilu Errektoreko (kooperatibako administrazio-organo goreneko) kideengan eutsi egin zaio 2017ko ekitaldian lortu zen genero-parekotasunari.

Era berean, goi-zuzendaritzako kideak hautatu, izendatu eta berritzearen alorrean, Funtsezko postuetarako ondorengotza-plana du Caja Laboralak. Bertan, ordezkariaren diren postu kritikoak, ibilbide profesionalak eta jatorri-profilak identifikatzen dira, eta identifikatutako pertsonen garapen profesionalerako planak eta postu bakoitzerako ondorengotza-planak ezarri. Funtsezko postuak (ondorengotza-plana izateko modukoak) eta postu horietakoak etorkizunean ordezkatzeko gaitasuna duten pertsonak identifikatzeko, hainbat aldagai hartzen dira aintzat: prestakuntza, esperientzia eta ezagutza, zuzendaritzako ibilbidea, errendimenduaren historia, gaitasun eta trebetasun pertsonalak, entitatearekiko konpromisoa, potentziala eta abar.

Desgaitasuna duten langileen enpleguari dagokionez, LABORAL Kutxan halako 17 lagun daude, eta beste 2 CLBSn; Seguros Lagun Aron, berriz, ez dago bat ere. Bestalde, LISMIa (Ezinduak Gizarteratzeko Legea) betetzen dugu, GUREAK INKLUSIO FUNDAZIOARI diruzko dohaintza bat emanaz, desgaitasuna duten pertsonak laneratzeko eta haienzako enplegua sortzeko.

Generoaren ondorio ez den diskriminazioaren kontrako politikei dagokienez, EGE politikak beren beregi aipatzen ditu honako hauek: sexu-orientazioagatiko diskriminazioa eta amatasunarekin eta betebeharrak familiarrekin lotutakoak. Orobat, Zigor-kodea betetzeari buruzko politikan, konstituzioaren eskubideen eta askatasunen kontrako arrazoiengatiko diskriminazioa dago jasota.

3.2.6. Lan-bizitza eta familia bateragarri egitea

Lan-bizitza eta familia bateragarri egiteko neurriak

Barne-araudiak lan-bizitza eta familia bateragarri egiteko neurriak ditu jasota. Horri esker, langileek familiarekiko ezinbesteko betebeharrak bete ahal izango dituzte, baimen eta/edo berariazko lizentzien bidez. Zenbait alderdi jasotzen dituzte: lan-ordutegia, bertaratu gabeko lana, ordaindutako baimenak eta ordaindu gabeko baimenak.

2019an, areagotu egin dira abantailok: Zerbitzu Zentraletako udako ordutegia malgutu egin da (lanaldi etengabea), eta gehitu egin dira baimen ordainduak eta ordaindu gabeak eskuratzeko aukerak.

Lanaldi malgua

Zerbitzu Zentraletan, hala Egoitza Nagusian nola Lurralde Zuzendaritzetan, lan egiten duten pertsonak aukera dute sartzeko eta irteteko ordutegi malguko sistemara biltzeko. 2019an, lan-bizitza eta familia bateragarri egitea errazteko eta gurasotasun erantzunkidea sustatzeko, handitu egin da langile horien ordutegi-malgutasuna. Hala, hileko lanorduak zenbatu dira, eguneko gutxienekoa 5,15 orduan finkatu da eta sarrera- eta irteera-ordutegia malgua izan da. Orobat, 12 urtez beherako seme-alabak edo mendeko pertsonak (adinagatik edo gaixotasunagatik) dituzten bazkideak beranduago sartu ahal dira lanera; beranduenez, 09:30ean. Horretarako, baina, eskaera egin beharko dute alde aurretik, eta onartu egin beharko zaie.

Bestalde, gaur egun ez dago lan-deskonexioari buruzko politikarik abian.

3.2.7. Ordainsariaren gestioa

LABORAL Kutxan, lanbide-kategoriaren arabeko ordainsaria jasotzen da. Lanpostu guztiek kategoria bat eta ordainsari bat dute esleituta (lanpostu berak soldata bera du, gizona edo emakumea izan), eta lansarien hazkundea berdina da langile guztientzat. Halaber, ez dago adinarekin lotutako desberdintasunik, antzintasunaren bosturtekoen ondoriozkoak izan ezik.

Lagun Aron, langileak enpresaren jabeak ez badira ere, parte hartzen dute gestioan eta enpresaren irabazietan. Honela egiten dute:

- ordainketa aldakor indibidualaren bidez (unibertsala da),
- ordainketa aldakor kolektiboaren bidez. Kontratu mugagabea duten langileei aplikatzen zaie (plantilla osoari, esateko), langileek enpresaren emaitzetan parte hartzeko aukera ematen duen sozietate bati baitaude beren borondatez atxikita.

Ordainketa-mailei dagokienez, soldaten arteko aldeak nabarmen txikiagoak dira banku-sektorean ohikoak direnak baino.

LK-ko hasierako soldata

	2018	2019
Bazkideen hasierako soldata minimoa eurotan / lan egindako orduak	15,00	15,18
Bazkideen hasierako soldata minimoa eurotan / lanbide arteko gutxieneko soldata*	% 2,43	% 2,01

(*) Lanbide arteko gutxieneko soldata estatuko administrazioak ezartzen du, urte bakoitzerako. Ez dago sexuaren arabera desberdintasunik hasierako soldata estandarren eta tokiko gutxieneko soldataren arteko erlazioan; horregatik, ez dugu sexuaren arabera banakatutako daturik eman.

CLBSren kasuan, bi datuen erlazioa LK-koaren parekoa da.

Lagun Aroko hasierako soldata	2018	2019
Hasierako soldata minimoa eurotan / lan egindako orduak	11,19	11,30
Hasierako soldata minimoa eurotan / lanbide arteko gutxieneko soldata	1,48	1,49

Jarraian, **soldaten dispertsioaren** ratioak emango ditugu. Horien arabera, soldaten arteko aldea oso txikia da, kooperatibek berezkoa duten elkartasunarekiko koherentziaz.

	2018	2019
LKn ondoen ordaindutako langilearen ordainketa osoa / batez besteko ordainketa osoa	3,61	3,6
LKn ondoen ordaindutako pertsonaren urteko ordainsariaren hazkundera / urteko batez besteko ordainsariaren hazkundera*	1,34	0,82
CLBSn ondoen ordaindutako langilearen ordainketa osoa / batez besteko ordainketa osoa	d/e	2,02
CLBSn ondoen ordaindutako pertsonaren urteko ordainsariaren hazkundera / urteko batez besteko ordainsariaren hazkundera	d/e	0,59
Lagun Aron ondoen ordaindutako langilearen ordainketa osoa / batez besteko ordainketa osoa	2,3	2,1
Lagun Aron ondoen ordaindutako pertsonaren urteko ordainsariaren hazkundera / urteko batez besteko ordainsariaren hazkundera	d/e	3,33

*LABORAL Kutxan, ordainsaria lanbide-kategoriaren arabera jasotzen da: lanpostu berak soldata bera du, gizona edo emakumea izan. Lansariaren hazkundera berdina da langile guztientzat.

Ekitaldia ixtean, ekitaldi horretan lortutakoa aztertzen da, ordainketa aldakor indibidualarekin (OAKrekin) lotuta. Amaitutako ekitaldia helburu kuantitatiboan edo kualitatiboan arabera ebaluatzen da, kasua kasu. Ebaluazio hori bazkide guztiei egiten zaie. 523 bazkidek banakako helburuak izan dituzte 2019an (513k 2018an), eta gainerakoek lantaldeari lotutako helburuak.

Jarraian, ordainketa aldakorrak (indibidualak gehi kolektiboak) langileentzat ordainketa osoaren gainean izan duen eboluzioaren berri emango dugu:

	2018	2019
Ordainketa aldakorra / ordainketa osoa (%-tan)	% 8,33	d/e (1)

(1) Datu hori ez dago eskura txosten hau amaitzean.

Kapital sozialari ordaindutakoa

Bazkideek kapital sozialera egindako ekarpenak urteko % 4,5eko interes-tasa gordinarekin ordaindu dira 2019an, nahitaezko ekarpenen kasuan eta borondatezkoen kasuan.

Kapital sozialari ordaindutakoa (mila eurokotan)	2018	2019
Kapitalerako interesetan ordaindutakoa guztira (enpresa elkartuei, bazkide langileei...)	33.565	34.316
Lan-bazkideek eta kolaboratzaileek jasotakoa guztira (1)	11.766	12.189

(1) LABORAL Kutxari egindako ekarpena erretiroa hartu ondoren entitatean uzten duten lan-bazkideak dira bazkide kolaboratzaileak.

3.2.8. Laneko segurtasuna eta osasuna

LABORAL Kutxak laneko segurtasuna eta osasuna (LSO) gestionatzeko sistema bat du 2009. urteaz geroztik. Sistema horrek OHSAS 18001:2007 araua betetzen du eta Ondoan AICK egiaztatu du. LABORAL Kutxa Osarten Prebentzio Zerbitzu Mankomunatuak kidea da.

2018an, arazuko ikuskaritza egin eta OHSAS egiaztagiria berri zuten LABORAL Kutxak eta CLBSk. 2019an, jarraipeneko lehen auditoretza gainditu da. Laneko segurtasunaren eta osasunaren politikak jasotako helburuak lortzeko, Laneko Segurtasunaren eta Osasunaren Gestio Planaren jarduerak planifikatzen dira urtero:

Gestio-programa: 2019rako proposatutako ekintzak eta beraien egoera	
1.	500 osasun-azterketa egitea (LK eta CLBS). Egin gabe: 369
2.	500 langileri eragiten dieten arriskuen ebaluazioak egitea. Eginda (537)
3.	Langileen arteko gatazkak gestionatzeko plana egitea. Alde batera utzi da, Gestio Sozialak beste ekimen batzuk (Bidean eta Onenak 4.0) baitzituen martxan jarrita.
4.	Lantaldearen % 85ek larrialdietarako prestakuntza egitea: 2020ko lehen hiruhilekora atzeratua.
5.	30 bulegotako harrera-lekuak egokitu eta modelo zaharreko 150 aulki aldatzea: Eginda (52 harrera-leku eta 675 aulki).
Gestio-programa: 2020rako konpromisoak	
1.	Bulegoetako zuzendariak lantokiak ikuskatzeko beste sistema bat ezartzea.
2.	Gestio-sistema ISO 45001 araura egokitzea.
3.	500 osasun-azterketa egitea (LK eta CLBS).
4.	Lantaldearen % 85ek larrialdietarako prestakuntza egitea.
5.	Enpresa-jarduerak koordinatzeko aplikazio informatikoa ZZko sarbide-kontrolarekin lotzea.

Segurtasun eta Osasun Batzordea parekidea da, eta Gestio Sozialaren Areako zuzendariak eta enpresako medikuak ere hartzen dute parte. Batzordeburua langileen ordezkarietako bat da (prebentzio-ordezkarria). Batzordeak 3 hiletik behin egiten du gutxienez bilera, eta bertan hitz egiten den guztia aktetan jasotzen da, geroago Giltzaneten (intranetan) jarri eta pertsona guztiek eskuragarri izateko. Pertsona guztiak daude Batzorde horren jardueraren eraginpean.

Segidan, laneko segurtasunaren eta osasunaren kudeaketako adierazlerik esanguratsuenak aurkeztuko ditugu xehetasunez:

Istripu-tasa	2018	2019
Langileen istripu-tasa	1,04	1,07
Langileen istripu-kopurua	38	46
Hildako langileen kopurua	0	0
Lapurreta-kopurua	2	6

Istripuen maiztasun-indizean oinarrituta ateratzen da istripu-tasa, baina *in itinere*, hau da, lanaren eta bizilekuaren arteko joan-etorrietan gertatu direnak eta bajarik sortu ez dutenak kanpoan utzita. Helburua da lanpostuan gertatu eta larritasunik handiena izan dutenak bakarrik hartzea kontuan. Indize hori ateratzeko, lan egindako 1.000.000 orduan gertatutako istripuak zenbatu dira. Sektorean ez dago aintzatetsitako gaixotasun profesionalik.

Laneko Segurtasunaren eta Osasunaren Sistemak lapurreta-arriskua ere hartzen du aintzat, LABORAL Kutxaren jardueraren ondoriozko arrisku berezien artean. Hortaz, lapurretetarako jarraibide-multzoa ezarri da, eta langile guztiei ezagutarazi zaie —intranetean ere argitaratu da—. Prebenitzeko nahiz esku hartzeko neurriak ezarri dira egoera horietarako.

2018an kanpoko indarkeriaren aurrean erabiltzeko protokoloa garatu eta onartu zen, gure langileen aurkako erasoak, mehatxuak edo irainak gertatzen direnean erabiltzeko. Egoera horiek lan-istripuztat hartzen dira orain.

Urtero egiten dira larrialdi-simulakroak Egoitza Nagusiaren eraikinetan. Era berean, lantoki guztiek dituzte larrialdi-planak, intranetean eskuragarri, edozeinek berari dagokiona ikus dezan. Ez da absentismoaren aldagaiei lotutako helbururik zehazten; aurreikuspenak egiten dira, baina tasa globalarekiko soilik.

2019an, zerbitzu berri bat jarri da martxan, Osarten-Psiaren eskutik: laguntza psikologikoko zerbitzua. Norbaitek laguntza psikologikoa behar duenean, anonimotasuna bermatzen duen kanpoko zerbitzu batera bideratuko da. Gestio Sozialak eta Zerbitzu Medikoak hautemango dute behar hori. Halaber, 2019an, ISO 45001 arau berrira egokitu da laneko arriskuen prebentzioa gestionatzeko sistemaren dokumentazioa.

Bestalde, Lagun Arok ere Segurtasun eta Osasun Batzorde parekidea du. Batzorde horrek langile guztiak estaltzen ditu, eta langileak ordezkaturik daude.

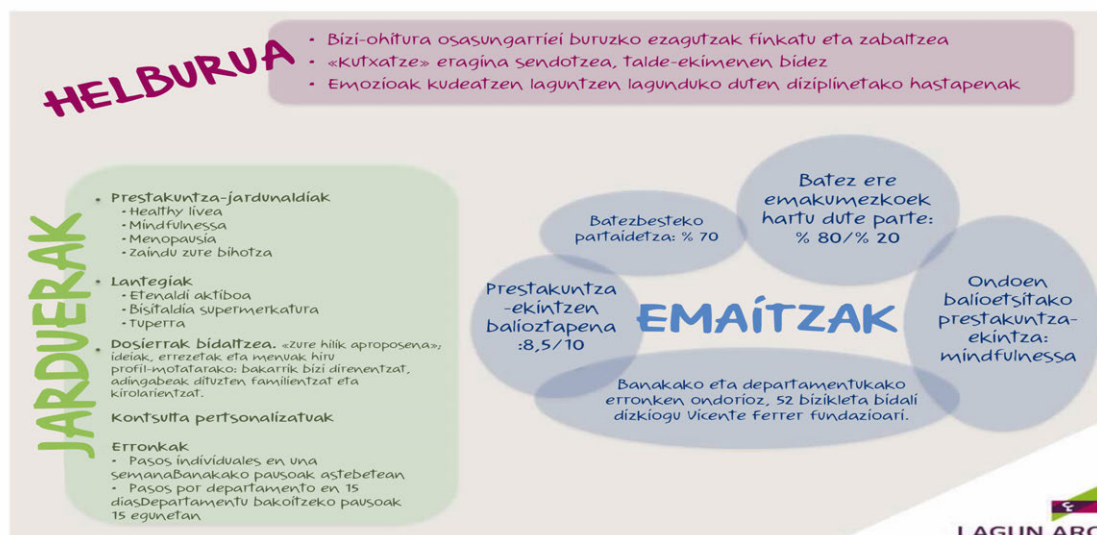
Zainduz osasun-plana

2018an, osasun-plan bat diseinatu zen LABORAL Kutxako langileentzat. Osasuna zaintzeko eta bizi-ohitura osasungarriak sustatzeko helburua du Zainduz izeneko programak. Elikadura, jarduera fisikoa edota laneko osasuna hobetzeko moduak lantzen ditu, LABORAL Kutxa Taldea osatzen dugun pertsonen osasuna eta ongizate fisiko zein emozionala hobetzeko asmoarekin. Ekintzak 2019an jarri dira martxan. Hona hemen ekintza nagusiak:

- Diziplina anitzeko eta zeharkako lantalde bat osatzea, eta logo bereizgarri bat eta intraneteko gune espezifiko bat sortzea.
- Elikadura osasungarriari buruzko hitzaldi bat antolatzea.
- Zainduz logoa duen kristalezko botila ura ematea pertsona guztiei, lanaldian zehar hidratatzearen garrantziaz sentsibilizatzeko.
- Osasuna sustatzeko bideoak argitaratzea: emozioak kudeatzeko, hobeto lo egiteko, bizkarra zaintzeko, gaixotasun kardiobaskularrak prebenitzeko...
- Elikadura zaintzea, vendingeko makinetan osasungarriak ez diren produktuak kenduz eta kafe-makinetan azukrea beren-beregi eskatu beharra ezarriz.
- Nutrizioari buruzko informazio-pilulak ematea, fruitu-saskiak zozkatzea, jantokian esku hartzea...

Seguros Lagun Aron, «Seguros Lagun Aron gurea zaintzen dugu» Osasuna Sustatzeko Proiektuarekin jarraitu dugu 2019an.

Laburpen gisa:



Onura sozialen paketea

LABORAL Kutxak ekimen hauek jarri ditu abian, lankideek jasotzen dituzten onura sozialak hobetzeko asmoarekin:

Onura sozialak
<p>Pertsona guztiarentzako urteko topaketa eta bizikidetz-eguna (Elkarte eguna) ospatu eta, entitateak berak finantzaturako Lankide Klubaren bidez, kultura- eta kirol-jardueretan parte hartzea, lankideek lan-jardunaldiaz kanpo elkarren arteko harremanak sendotzeko.</p>
<p>Abantailak finantza-produktuetan (bazkideentzat): Aktiboa: ohiko etxebizitza erosteko mailegu hobariduna, ohiko mailegu osagarria, etxerako beste helburu batzuetarako mailegua, nomina-aurrerakina. Pasiboa: nomina-kontua. Banku-zerbitzuak: komisiotatik eta txartelen kuotetatik salbuetsita egotea, hobariak. Istripu-asegurua.</p>
<p>Beste onura batzuk (bazkideentzat): Ikasketa pribatuak egiteko eta euskara ikasteko finantzaketa. Izaera pertsonaleko ezohiko premiak betetzeko diru-fondoak. Enpresako jantokia diruz lagunduta (pertsona guztiarentzat). Ibilgailuaren kalteetarako estaldura. Bazkideen heriotzak eragindako aparteko beharriazentarako laguntza. LABORAL Kutxan erretiroa hartu ondoren bazkide kolaboratzaile izaten jarraitzen duten pertsonentzat nahiz beraien alargunentzat, baldin eta bazkide kolaboratzaile badira. Hauek dira onurak: nomina-kontua, komisiotatik salbuetsita egotea eta maileguak baldintza berezietan eskuratzea.</p>

Zehazki, entitateko lan-bazkideek onura sozial hauek dituzte:

Lankide kluba

LABORAL Kutxak uste du lan-bazkideek elkarren arteko harremana sustatzen dutela, lanorduetatik kanpo kulturari, kirolari, turismoari eta abarri lotutako jarduerak partekatzen badituzte. Horregatik, egoitza nagusian nahiz lurraldeetako bakoitzean Lankide klubak sortzea erabaki du, aisialdiko jarduerak eginez pertsonen arteko harremanak sustatzeko helburu nagusiarekin.

Urtean behin egiten den adiskidetz-jardunaldiaz (Elkarte Eguna) gain, kulturari, kirolari eta aisiari lotutako jarduerak ere egin dira 2019an. Hona hemen adibide batzuk: antzerki- eta musika-denboraldirako abonamenduak, mendi- eta txirrindularitza-federazioari zuzendutako laguntza, futbol-txapelketak, futbolerako eta saskibaloirako abonamenduak eta txangoak. 2018rako, 30.532 €-ko aurrekontua egon da guztira.

Kapitalizatutako itzulkin kooperatiboak (pentsio-plan indibiduala)

LABORAL Kutxak emaitza erabilgarriaren % 12,5 banatzen du, urtero, lan-bazkideen artean, kooperatiba-itzulkin edo mozkinetako partaidetza gisa. Kopuru hori kapitalizatu egiten da, eta bazkideetako bakoitzak kapital sozialean daukan zatiari edo kuotari gehitzen zaio.

Kapital sozialeko partaidetza ezin da erabili, harik eta lan-bazkideak entitateko lanari uzten dion arte. Hortaz, entitateko lan-bizitza osoan eutsiko zaion pentsio-plan indibidual birtual moduko bat eratzen da. Sozietate-partaidetza horrek ordainketa bat (% 4,5ekoa 2018an eta 2019n) jasotzen du urtean behin, kapitalerako interes moduan. Pertsona bakoitzaren itzulkin kooperatiboa haren ordainsari gordin osoaren arabera esleitzen da.

Lan-bazkideei esleitutako kooperatiba-itzulkina (mila eurokotan)	2018	2019
Urteko kopuru globala	11.856	12.915
Batez besteko kopurua bazkideko	5,91	d/e (1)

(1) Datua ez da eskuragarri egongo Batzar Nagusia egin arte.

Osasun-laguntzako sistema osagarri bat finantzatzeko kuoten estaldura

LABORAL Kutxak bere gain hartzen du, lan-bazkideen onerako, osasun-laguntzako sistema integral bat (Gizarte Segurantza publikoaren osagarria) finantzatzeko behar diren kuoten erdibanako ordainketa. MONDRAGON korporazioak sistema hori eskaintzen die bere bazkide partaideei. 2019an, ordainketa partekatua kontsumo-aurrerakin gordinaren % 1,85 hartu du.

3.3 Gizartearekiko harremana

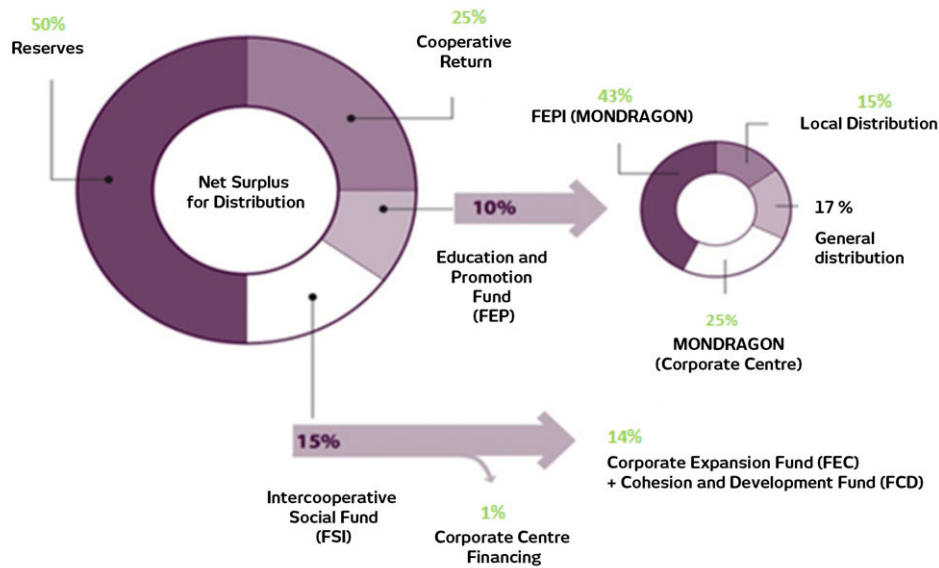
3.3.1. Gestio-ikuspegia

LABORAL Kutxa Euskal Herrian sortu zen, gizartea zerbitzatzeko konpromiso handia duen enpresatalde baten baitan. Taldearen misioa da partaidetzako elkarlan kooperatiboa sortzea, sozietateetako zuzeneko partaideentzat nahiz gizartearentzat aberastasuna eta ongizatea lortzeko.

Gizarte-laguntzak emateko irizpide eta mekanismoek berezitasun batzuk dituzte:

- LABORAL Kutxak, bere izaera juridikoagatik eta bokazio kooperatiboagatik, kooperatiben mundua sustatzera bideratzen du ekarpen solidarioen zati handi bat.
- Kooperatibaren organo instituzionalen ardura dira Heziketako eta Sustapeneko Fondoaren ataletako baten (Banaketa Orokorraren) kargura banatzen diren dirulaguntzak. Alabaina, Kontseilu Sozialak (hau da, Entitateko langileak ordezkatzeko dituen organoak) ere hartzen du parte.

How are LABORAL Kutxa profits distributed?



- Gainera, gizarte-lanen atal zehatz bat tokiko beharretarako (LABORAL Kutxaren 304 bulegoen bitartez tokian-tokian banatzeko) gordetzen du. Bulego horiek inguruko jardueretara (auzo-elkarteetara, ikastetxeetara, gizarte-ekintzako eliza-taldeetara, etorkinei laguntzeko zentroetara...) bideratzen dituzte laguntzak.

Heziketako eta Sustapeneko Fondoak (HSFak) helburu hauek ditu:

- Plantilla kooperatibismoaren printzipio eta balioetan trebatu eta hezteak.
- Kooperatibismoa hedatzea eta kooperatiben arteko harremanak sustatzea.
- Gizartean kultura, lana eta laguntzak bultzatzea, bizi-kalitatea hobetzea eta gizarte-garapena eta ingurumena babesteko ekintzak sustatzea.

Kooperatiba arteko Fondo Sozialak (KFSak) helburu hauek ditu:

- Enpresa-proiektuak eta kooperatiben zabalkundea indartzea, Mondragon Inversioesen eta Hedapen Fondo Korporatiboaren bidez.
- Besteak beste, zailtasunak dituzten MONDRAGONeko kooperatibei eta I+G+bko edo prestakuntzako proiektuei laguntzea, Mondragon Fundazioaren eta KGFaren (Kohesio eta Garapen Fondoaren) bidez.

2019ko ekitaldian, LABORAL Kutxak ingurumenaren, biodibertsitatearen eta garapen jasangarriaren aldeko apustua indartzen jarraitu du, nekazaritzako elikagaien sektoreko eragile nagusiekin sinatutako hitzarmenen bidez eta landa-eremuari lotutako ekimenei emandako laguntzaren bidez.

Gaztenpresa Fundazioa

Gaztenpresa Fundazioa irabazi-asmorik gabeko erakunde pribatua da. LABORAL Kutxaren gizarte-jardunean dago sartuta, eta enplegua sortu eta zaintzeko ekimenei laguntzea eta ekintzak gauzatzea du helburu. Horretarako, enpresa- eta lanbide-garapenean erabiltzaileei, aliatuei eta gizarte osoari balioa ekarriko dieten programak eta zerbitzuak erabiltzen ditu. Fundazioak helburu hauek ditu:

- Ekintzaileak, batez ere gazteak.
- Gizarteratzeko eta laneratzeko arazoak dituzten kolektiboak.
- Garatzeko proiektuak dituzten mikroenpresa gazteak.
- Ikasleen artean ekintzaile-sena sustatu nahi duten prestakuntza-erakundeak.

LABORAL Kutxak eta Mondragon korporazioak, batetik, eta Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak, Lanbideren bidez, eta Europako Gizarte Funtsak, bestetik, finantzatzen dute **Gaztenpresa Fundazioa**. Fundazioak enpresak sortzeko ahalegin handia egin du, berriz ere, 2019an, artatu diren eta bideragarritasun-fasea gainditu duten proiektuen bidez **405 enpresa eta 787 lanpostu sortu baitira**. EAEn eta Nafarroan du jarduera-eremua.

Helburu nagusia da negozio txikiak eta mikroETEak sortu, garatu eta mantentzea, langabezian edo lanpostua galtzeko arriskuan dauden pertsonentzako autoenpleguaren bidez.

Prozesuaren urratsen artean dago ekin nahi duen pertsona identifikatu eta garatzea, baita merkatuaren errealitatera egokitzea ere, haren egoeraren arabera autoenplegurako aukerarik egokienak proposatzeko. Laguntza integrala eskaintzen du, eta enpresa sortzeko eta sortutakoari sendotasuna eta iraupena emateko orientazioaren, prestakuntzaren eta laguntza teknikoaren beharrari erantzuten dio.

Enpresa bat abian jartzea erabakitzen duten pertsonak beren ekimen pertsonala garatzea eta murgilduko diren enpresa-ehuna ezagutzea lortu nahi du Fundazioak. Horretarako, pertsonal kalifikatua eskaintzen die, jarraitu beharreko bidean orientabidea emateko eta, horrela, ekintzaileek beren proiektu profesionala lantzeko.

Gaztenpresaren proiektuak	2018	2019
Bideragarriak izaki negozioa abiarazi dutenak	415	405
Bideragarriak izan ala ez negozioa abiarazi ez dutenak	144	195
Finkapena	120	50
Deribatuak	108	96
Kontsultak	298	295
Guztira	1.085	1.041

Hauxe da negozioa abiarazi duten proiektu bideragarrien lurraldekako banaketa:

Gaztenpresaren proiektuak 2018an	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Nafarroa	Guztira
Bideragarriak izaki negozioa abiarazi dutenak	65	182	97	61	405

Negozio txikiak dira, eta jarduera-sektore nagusiak zerbitzuak eta merkataritza dira.

- batez besteko *inbertsioa* 81.000 €-koa izan da 2019an,
- kutxak emandako batez besteko *finantzaketa* 42.100 €-koa izan da, hots, % 49koa,
- hasierako unean 2 lagun enplegatzen dituzte,
- ekintzailearen batez besteko adina 39 urtekoa da,
- sexuaren ikuspegitik, ekiten duten emakumeen ehuneko % 47koa da.

Behin enpresa abian jarrita, ekintzaileak zailtasun praktiko ugari izan ohi ditu, eta bakarrik sentitu ohi da horiei behar bezala aurre egiteko. Horregatik, Gaztenpresak *lantegiak* antolatzen ditu ekintzaileei enpresa sortu ondoren laguntza emateko. Era berean, *kontsultak* bideratzen ditu inbertsio berriei, ixteko erabakiei, merkatu-aldaketei edo laguntza-eskaera berriei buruz.

Enpresak finkatzea	2018	2019
Lantegi-kopurua	75	50
Finkatze-bidean dauden enpresak	120	175
PRO zerbitzuak hartutako kontsultak	432	372
Mentoring programa	27	20

Bestalde, **mentoring** programaren bidez, laguntza pertsonalatuak eskaintzen dira urtebeteen zehar. Ekintzailetzan esperientzia duen boluntario batek lehen enpresa-abenturan abiatzen ari den ekintzaileari laguntzen dio, beraren gaitasunak eta eskumenak sendotzen eta, horrela, garapen pertsonal eta profesional lortzen eta negozioa finkatzen. Gaztenpresaren mentoring-programa *Youth Business International* Sareko beste kide batzuen esperientzian oinarrituta egituraturatutako prozesua da, eta *Accenture* konpainiaren laguntza du.

Zeharkako ekarpenak gizarteari

Zeharkako inpakturik nabarmenena aberastasuna eta enplegua (ahal dela kooperatiboa) sortu eta banatzea da, eta LABORAL Kutxak MONDRAGON taldeari egindako baliabide-ekarpenaren bidez gauzatzen da. Gainera, ehunka babesletza-ekintzaren bidez ere eragiten dugu gizartean, baliabide ekonomiko ugari bideratuz sustapenera.

2019an, 200 ekintzatik gora lagundu ditugu: hitzaldiak, sariak, kultura edo euskara sustatzeko jarduerak, kirol-ekintzak eta elkartasun-jardunaldiak. Hauek dira batzuk:



<https://bloga.laboralkutxa.com/laboral-kutzak-2019an-babestutako-ekimen-guztiak/>

Bestalde, Zerbitzu Zentraletako langileei odola emateko aukera ematen zaie, urtean bi aldiz, Gipuzkoako Odol Emaileen Elkarteari laguntzeko. 2019an 116 dohaintza egin dira (2018an 121).

Txirrindularitzako Euskadi Fundazioa

LABORAL Kutxak Txirrindularitzako Euskadi Fundazioa sortzen eman duen laguntza berariaz azpimarratzekoa da 2019an. Kirol-esparruaz harago doa proiektua, eta asmoa du prestakuntza-lanari bultzada ematea, txirrindularitza baldintzarik onenetan egiten dela bermatuko duen eskualde-egitura bat sortzeko.

Zeharkako proiektu bat da; izan ere, txirrindularitza eginez hainbat balio sustatzen dira gazteen artean: berdintasuna, bizimodu osasungarria eta ingurumenari begira etorkizun jasangarriagoa eraikitzea.

Administrazio publikoekiko eta alderdi politikoekiko harremanak

LABORAL Kutxak Sektore publikoaren gestioari buruzko eskuliburuan zehaztuta duenez, Administrazio Publikoaren Gestioa berezia, integrala eta koordinatua da, eta Enpresen Sareko Sektore Publikoaren Bulegoak koordinatu eta dinamizatzen du. Era berean, LABORAL Kutxako area bakoitzak segmentu hori gestionatzeko duen erantzukizuna eta eginkizunak zehazten ditu agiriak, alegia segmentazioari, gestionatzeko sistemakari, informazio-sistemei, merkataritza-estrategiei eta arriskuaren gestioari dagokienez.

Ildo beretik, LABORAL Kutxaren Arriskuen Eskuliburuaren «Kreditu-arriskuaren politika, metodoak eta irizpideak» atalak «Sektore Publikoarekin ezarri beharreko arrisku-politika» jasotzen du 5. kapituluan. Enpresen esparruan, politika berezia zehaztu da, dituen kontabilitate-berezitasunak kontuan hartuta. LABORAL Kutxak ez du finantzatzen nazioko edo nazioarteko elkarterik edo erakunderik, taula honetan adierazitako alderdi politikoentzako maileguak eta abalak izan ezik:

	2018	2019
Eusko Alkartasuna	118	104
EAJ	793	670
Kredituak (mila eurokotan)	911	774

3.3.2 Magnitude nagusiak: Irabaziak gizartean banatzea

Gestio-ikuspegian azaldu dugunez, hauxe da LABORAL Kutxa Taldeak gizarteari egiten dion ekarpen nagusia: bere urteko irabazi banagarrien % 25 banatzea. 2019an, ia **23 milioi eta erdi euro** izan dira. Hauxe izan da banaketa, kontu-sailen artean:

Kontzeptua (mila eurokotan)	Aplikazio-urteak	
	2018	2019
Enpresa kooperatiboak abian jartzeko eta finkatzeko elkartasunezko ekarpena (MONDRAGONen bidez)	12.887	14.227
Kooperatiba arteko Fondo Soziala - KFS (emaitza banagarrien % 15)	12.887	14.227
Kooperatiba-sustapena MONDRAGONen bidez (HSFaren % 68) eta beste helburu batzuk (Kreditu Kooperatiben Nazio Batasuna...)	5.841	6.593
Berregituratze eta Enplegu Soziatariorako Fundoa (BESF)	698	0
Ekintzailletza eta Enpresa- eta lan-prestakuntza (<i>Gaztenpresa fundazioa</i>)	311	331
Kultura-jarduerak, oro har, eta bestelakoak	543	845
Euskararen eta euskal kulturaren sustapena	321	703
Laguntza-erakundeak eta garatzeko bidean dauden herrialdeetakoak	373	630
Nekazaritzako elikagaien sektorea	63	105
Heziketako eta Sustapeneko Fundoa – HSF (emaitza banagarrien % 10)	8.150	9.210
KFS + HSF	21.037	23.437

3.3.3. Elkarrizketa gizartearekin

Honako hauek dira gizartearekin erabiltzen ditugun elkarrizketa-bide nagusiak.

Interes-taldea: gizartea
2019an gauzatutako elkarrizketa-bideak:
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gizarte- eta ingurumen-sustapena helburu duen euskal enpresen Izaite elkarteko kide izatea. ▪ Ekintzaileen arteko gizarte-sarea, Gaztenpresa Fundazioaren bidez kezka jaso eta lankidetzak-ekimenak proposatzeko. LABORAL Kutxa Espainiako Youth Business Internationaleko (YBI-YBSko) kide sortzailea da. Jardunbide Egokien eta gazteen ekintzailletzaren laguntzarako nazioarteko sarea da. ▪ Interneteko blog eta sare sozialetan presentzia duten komunitate birtualetan parte hartzea eta horiek dinamizatzea, harremanak sendotzeko eta ideia eta ekimenak biltzeko: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Instagram: 5.301 jarraitzaile ❖ Facebook: 17.545 zale ❖ Twitter: 5.926 jarraitzaile ❖ Bloga: 185.160 irakurle ❖ WhatsApp: 1.000tik gora erabiltzaile artatuta hilean. ▪ Online Bankaren erabiltzaileen iritziak eta itxaropenak antzemateko azterketa berezia. Horretarako, jarraipenak egiten ditu Interneteko tresnez, iritziez, foroez, sare sozialez eta adituen iruzkinez baliatuta. ▪ Hainbat erakunderekin lankidetzan sariak eskaintzea, adibidez: Elkartasunari emandako Nafarroa Saria, aurten Emausek eskuratu duena; Eusko Ikaskuntzaren Humanitate saria, Juan Ignacio Pérez Igleziasek eskuratu duena; Etxepare itzulpen-saria, Ainara Muntek irabazi duena. ▪ LABORAL Kutxak EGEaren alorrean egiten duen jardueraren inguruko inkesta enpresako, Banka Pertsonaleko, KIDE segmentuko eta PRO-mikroenpresetako bezeroei, 2018ko txostenaren txosten exekutiboa bidali genieniela aprobetxatuz. ▪ Aurkezpen publikoak. Deituta dauden foroetara —unibertsitateak, elkarrizketak, hitzaldiak— joaten dira LABORAL Kutxako ordezkariak, entitatearen egiteko moduak eta gizartearekiko konpromisoa azaltzeko. Foro horiek, era berean, interes-taldekiko elkarrizketa finkatzen laguntzen dute. Agerpen publikoei dagokienez, azpimarratzekoa da gure lehendakaria Nazio Batuen Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioak sinatzen izan dela irailean. New Yorken izan zen, eta finantzen sektorea eraldatuko duen ekimen bat jarri zen abian.

2019an, gizarte-erantzukizuna hainbat interes-talderen artean hedatzen jarraitu du LABORAL Kutxak. Hala, LABORAL Kutxak:

- Txosten hau jendearen esku jarri du entitatearen, GRIren eta Izaiteren webguneetan.
- EGEari buruzko txostena entitatearen barnean ezagutarazi du, intranetaren (Giltzaneten) bidez.
- Mezu elektronikoa bat igorri die 250.000tik gora bezerori, Txostenaren lerro nagusiak jasotzen dituen Txosten Exekutiboa eta Txostenaren bertsio osoa eskainiz. Harreman hori aprobetxatu dugu, LABORAL Kutxaren EGEari buruzko iritzia eskatzeko.

3.3.4. LABORAL Kutxak ontzat emandako ekimenak

Taula honetan, LABORAL Kutxak abian jarritako azken ekimenak ageri dira:

Izena	Helburua	Noiz
Hitzarmena FIARErekin, Banca Popolare Eticarekin berri ondoren	Banka etikoarekin lankidetzan jarduteko konpromisoa. 2017an berri egin da, Banca Popolare Eticaren Espainiako sukurtsal bihurtu ondoren Fiare.	2005
Nazio Batuen Mundu Itunari atxikitzea	Itunaren 10 printzipioekiko konpromisoa eta horietan aurrera egitea.	2006
Izaite Iraunkortasunaren aldeko Euskal Enpresen Elkartearekin bat egitea	Enpresa-iraunkortasunaren inguruko esperientziak partekatu eta garapen iraunkorri buruzko prestakuntza eta hedapena sustatzea.	2006
Autocontrol elkartean sartzea	Merkataritza Komunikazioa Autorregulatzeko Elkartea.	2007
Munduko Landagunea	Landa-garapena bultzatzea, horren bitartez garapen ekonomiko globala sustatzeko.	2007
Emekin Programa, Gipuzkoako Foru Aldundiarekin eta Emakume Enpresari Elkartearekin batera	Enpresa bat sustatzeko asmoa duten emakumeei laguntza integrala eskaintzea. Hitzarmenak Bizkaiko, Gipuzkoako, Arabako eta Nafarroako emakume enpresari eta zuzendarien elkarrekin; hauek dira: AED, ASPEGI, AMPEA, AMEDNA.	2007
EFMAren europar foroak: SME Council, Operational Excellence Council, Espainiako Txikizkako Bankuko Erabakitzaileen Kluba	Europar nabarmentzen diren kutxa eta bankuen artean merkataritzaren eta gestioaren arloetako jardunbide egokiak trukatzeko, EFMAren (banku eta aseguru-entitateen Europako elkarrekin) bidez.	2010
Elkarrekiko harremanetan euskararen erabilera indartzeko hitzarmenak hainbat udalekin	Hasiera batean, Andoaingo, Astigarragako, Hernaniko, Lasarte-Oriako eta Urrietako udalekin. 2016an UEMAKo 38 udalerritara hedatu zen.	2011
Gizarte-ekonomiari laguntzeko hitzarmenak	Urteko hitzarmenak EAEn eta Nafarroan gizarte-ekonomiari lotutako elkarrekin, hala nola Erkiderekin, ASLErekin eta ANELEkin. Estatuan, urteko hitzarmenak CEPESekin.	2012
Akordioak Europako Inbertsio Funtzarekin (IEFREkin)	Mikroenpresak eta bertako lanpostuak sortu eta finkatzen laguntzeko akordioa. Progress Programa. 2015ean, EaSI programaren bidez jarraitu zuen. 2016an, enpresa berritzaileei laguntzeko Innovfin programaren bidez. 2017an, gizarte-ekonomiako EaSI programaren bidez.	2013
Finantza-gestiorako LABORAL Kutxa – CEBEK programa	Bizkaiko ETE-etako enpresari eta gestoreentzako jardunaldiak eta prestakuntza-lantegiak. Antzeko lankidetzak daude SEArekin (Arabako enpresaburuekin) eta Arabako eta Gipuzkoako merkataritza- eta industria-ganbarekin.	2013
YBS-Youth Business Spain elkarrekin tokiko bazkide eratzailerak	Youth Business Internationalen, Gazte Ekintzaileei Laguntzeko Nazioarteko Sarean, parte hartzea.	2014
Hizkuntza-eskubideak zaintzeko hitzarmena Eusko Jaurlaritzarekin	Bezeroei eragiketa guztiak bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan egiteko aukera bermatzea.	2015
Finantza-hezkuntzako ekimenetarako jardunbide egokien kodea	Finantzen alorreko hezkuntza-programak. CNMVrekin eta Espainiako Bankuarekin lankidetzan, eta jarduera komertzialetik bereizita.	2016
Nazio Batuen Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioak	Etorkizuneko banku-sistema jasangarrirako esparrua. 6 printzipioekiko konpromisoa.	2019

GIZARTE-ALORREKO KOLABORAZIOAK

- **STOP ACCIDENTESi**, trafiko-segurtasunarekin eta bizitza-eskubidearekin konprometitutako irabazi-asmorik gabeko herri-erakundeari, laguntzen diogu. 2018an, «Oinezkoa, txirringularia, inork ez dezala zure bizitza zeharkatu» IV. argazki-lehiaketa eta ondorengo erakusketa ibiltaria nabarmendu behar dugu. Haren asmoa: gizartea arrisku-portaerez eta hiriguneetako mugikortasunaren ondoriozko trafiko-arazoaz sentsibilizatzea.
- **GAZTENPRESA**: fundazio horren mentoring-programari laguntzen diogu. LABORAL Kutxaren ekimen horrek bi helburu nagusi ditu: EAEn eta Nafarroan enplegua sustatzea eta bertako ekintzaileei enpresak sortzen laguntzea.
- **ZEHARO FUNDAZIOA**: gizartean baztertuta gelditzeko arriskua duten pertsonak laneratzen saiatzen den fundazioari diruz laguntzen diogu.
- **Bizkaiko Odol Emailak**: urtean 4 bider etortzen dira gure instalazioetara, konpainiako kide-talde bat ohiko odol-emaila delako.

LANKIDETZA-
HITZARMENAK



Basque Center for Applied Mathematics (BCAM) erakundearekin lankidetzan aritzen gara, bezeroen ihesaldiak eta auto-istripuen kopuruak aurreikusteko ereduak sortzeko. Ildo beretik, matematika aurreratuen teknikak erabiltzen ditugu polizak berritzeko ratioak eta errentagarritasuna optimizatzeke.

Finantza-hezkuntza

Hauek izan dira 2019an zehar finantza-hezkuntzaren alorrean egindako jarduera nagusiak:

- Finantzetan Murgilduz Erronka. Akordioa sinatu da Ikastolen Elkartearekin, ikastetxeetan finantza-hezkuntza emateko baliabideak sortzea helburutzat harturik. Batxilergoko eta DBHko 3. eta 4. mailtako ikasleei zuzendutako programa.
- Ikastetxeetatik LK bisitatzea.
- Finantzargi (unibertsitateko ikasleak). Oinarrizko finantzetako prestakuntza unibertsitateko ikasleentzat. Mondragon Unibertsitatearen proiektua plazaratzea. Irungo eta Oñatiko campusetako 6 talde (martxoan, apirilean eta maiatzean) eta Bilboko eta Irungo 6 talde (azaroan eta abenduan).
- Finantza inklusiboei buruzko 3 lantegi egoera ahuleko taldeentzat. 40 lagun, Lantegi Batuakekin lankidetzan, Erandion eta Derion.
- Webgune korporatiboan finantza-hezkuntzari buruzko atala sortzea.

Jasotako sariak

Azken 3 urteotan, sari hauek jaso ditugu:

- Gipuzkoako enpresetako emakumeen eta gizonen berdintasuneko esperientzien 2018ko 1. saria, Gipuzkoako Foru Aldundiaren eskutik.
- 2017an, Euskadiko ekintzailetzari eta berrikuntzari laguntzeko *EUSTART Up* saria jaso zuen Gaztenpresak, ekintzailetza babesten gehien lagundu duen enpresa den aldetik.

Lagun Arok, berriz, aintzatespen bat jaso zuen 2018an:

GESTIO ETIKOA
ETA SOLIDARIOA



Finantza Etikoen Behatokiak EthSI (Ethical and Solidarity Based Insurance) zigilua eman dio Seguros Lagun Arori, beraren gestio etikoa eta solidarioa aintzatesteko.

Aseguruen sektorean gardentasuna eskaintzeko eta aseguru etikoen garapena sustatzeko irizpide-multzo bat hartu izana saritzen da zigilu horren bidez.

Ebaluazio-batzorde independente baten bidez, arlo hauetako alderdiak balioesten ditu Behatokiak: komunitatearekiko eta lurraldearekiko erantzukizuna, erantzukizun ekonomikoa, inbertsio etikoak eta banku-jarduera etikoaren erabilera, ekitatea eta gardentasuna, ingurumen-erantzukizuna, laneko erantzukizuna, sozietate-egitura, gobernantza eta funtzionamendu demokratikoa

3.4. Ingurumenarekiko harremanak

3.4.1. Gestio-ikuspegia

2001az geroztik, **Ingurumena Kudeatzeko Sistema (IKS)** du **LABORAL Kutxak**, ISO 14001 Arauarekin bat, Egoitza Nagusiko hiru eraikinetako jarduera guztietan. LABORAL Kutxak zerbitzu zentraletan gauzatzen dituen ingurumenaren alorreko jarduketarik gehienak gainerako lantokietara zabaltzen ditu, ziurtagiridun sistemaren barnean egon ez arren. 2019an, ingurumen-ziurtagiria berritu egin da beste hiru urterako.

Ingurumena Gestionatzeko Sistema Ingurumen Batzordeak kudeatzen du, eta Aholkularitza Juridikoko, Barne Ikuskaritzako, Arriskueta, Higiezineta, Segurtasuneko eta Zerbitzu Orokorretako, eta Plangintzako eta Gestio Kontrolako kideek osatzen dute; azken horretako ordezkariak egiten ditu koordinatzaile-lanak. Rioko Adierazpenaren zuhurtziazko printzipioa ezarriz, jarduerak izan litzakeen inpaktuak hartzen dira aintzat, ingurumenari kalterik ez egiteko. Finantzen eta aseguruaren alorretako jarduerak zuzeneko eragin oso mugatuak badituzte ere ingurumenean, badira zeharkako eragin batzuk.

Seguros Lagun Arok LABORAL Kutxaren politika bera darabil ingurumenaren gestiori dagokionez, eta, beraz, helburu hau du: etengabe hobetzea ingurumen-portaeran, kutsadurari aurrea hartzen eta ingurumena babesten. Dena den, LABORAL Kutxaren bulego-sarea bezalaxe, ez da haren Ingurumena Gestionatzeko Sistemari sartzen.

Beraren jardueraren izaera dela eta, aseguru-etxeak oso ingurumen-inpaktu txikia du.

Dena dela, paper-kontsumoari erreparatzen dio batez ere. 2019an, Zerbitzu Zentraletan 2.605 inprimatze gehiago egin dira; izan ere, orain arte instalazioetatik kanpo egiten zen posta ziurtatuaren gestioa barruan sartu da. 2017aren amaieratik esparru honetan egin den ahalegin handiaren ondorioz, 1 milioitik gora murriztu dira jardueraren ondoriozko urteko inprimatze eta fotokopiak.

Ingurumenaren ikuspegitik, bereziki nabarmentzekoa izan da, 2019an, LABORAL Kutxak **Ekian eguzki-parkean** parte hartu izana. EAEko planta fotovoltaikorik handiena da: 55 hektareatik gorako azalera du, 24 MW-eko potentzia instalatua eta urtean 40.000 MWh-ko ekoizpen estimatua. Energia-eredu jasangarriago bateranzko bidean laguntzea da entitatearen borondatea, eta helburu horrekin hartu du parte ekimenean.

LABORAL Kutxaren gizarte-erantzukizunaren politikak badu bereizgarri bat: **inbertsio gizartearekiko arduratsuaren (IGAREN)** kontzeptu hedakorra erabiltzen du. Horren bidez, ingurumenaren, gizartearen eta gobernamentu onaren alorreko irizpideak erabiltzen ditu, korporazioaren eta bezeroen (inbertsio- eta pentsio-fondoaren bidezko) fondoak zer sozietatetan inbertitu erabakitzeke. Berdin jokatzeko da kreditu-inbertsioetan ere.

Sistema hori AENOREk ikuskatzen du urtean behin. Ziurtagiria berritzeko 2019-10-17ko auditoretzatxostenean, Ingurumena Gestionatzeko Sistemaren (IGSaren) alde indartsu hauek aipatzen dira:

- Inbertsio gizartearekiko arduratsuekin lotutako entitatearen ekimenak.
- Ekian proiektuan, Arasurreko parke fotovoltaikoan, parte hartu izana. Zerbitzu Zentraletako LK1 eraikineko obra amaitu izana: energia lortzeko, geotermiako instalazio termikoa eta biomasa-zentrala erabiltzen dira. Era berean, sistemaren bi adostasun-ez aipatzen dira: larrialdietako prestakuntzaren eta erantzunaren ingurukoa eta betetze-mailaren ebaluazioari buruzkoa.

IGSak bete behar duen ISO arauak dionez, erakundeko eginkizun eta maila guztiek (goi-zuzendaritzaren gidaritzapean) duten konpromisoaren mende dago ingurumena gestionatzeko sistemaren arrakasta. Ildo horretatik:

- Goi-zuzendaritzak onartutako ingurumen-politika du LABORAL Kutxak, eta bazkide eta bezero guztiek dute eskura, webgune korporatiboan argitaratuta baitago.
- Urtean behin, plangintza egiten du, ingurumen-alderdiekin lotutako arriskuak eta aukerak zehazteko.
- Horietan oinarrituta, helburu batzuk finkatzen ditu, gero jarraipena egin eta ezagutarazteko, bai barruan bai kanpoan.
- Ingurumen-helburu horiek lortzeko ekintza egokiak ere antolatzen ditu, hauek zehaztuz: zer egingo den, zer baliabideekin, nor izango den arduraduna eta zer adierazle erabiliko den horien burutzapena ebaluatzeko eta epeak bete diren egiaztatzeke.

3.4.2. Magnitude nagusiak eta bideratutako ekimenak

Hona hemen ingurumen-arriskuei aurrea hartzeko baliabideei buruzko datuak:

IGSari zuzenean egotzitako gastuak	2018	2019
IGSaren mantenua (1)	4.106	6.763
Hondakinen gestioa (2)	5.220	4.830
Ingurumen-sustapena	3.763	168
Neurketak (isurtzea)	1.118	565
Guztizkoa €-tan	14.206	12.326

(1) IZAITE, AENOR, Planetaren Ordua, aholkularitza eta legezko betekizunak.

(2) Papera eta olioaren kantzaria eta segurtasun-kontseilaria.

Ingurumen Batzordeak zuzenean gestionatzen ditu gastu horiek; ez dira kontuan hartu, ordea, departamentu zehatzek gestionatutako gastuak eta egindako inbertsioak. **Seguros Lagun Arok** ez du helburu horretarako kontu-sail berezirik.

Zuhurtasun-printzipioari dagokionez, ingurumen-arriskuak eta -aukerak aztertzeke ingurumen-gestioko sistema bat du LABORAL Kutxak, lehenago ere azaldu dugunez. Azterketa horretan ez da antzeman produktu edo teknologiarik, jendearen edo ingurumenaren osasunarentzat arriskugarria izan daitekeela susmatzeko modukorik.

Era berean, ez da ikusi ingurumen-arriskueterako hornidurak eta bermeak ezartzeko beharrik.

Ingurumen-arriskuen ebaluazioa

LABORAL Kutxak «Arriskuen Berrikuspenaren eta Gestioaren Kontrola» izeneko prozedura du ezarrita, Ingurumena Gestionatzeko Sistemaren barruan. Kreditu-inbertsioko eta sinadura-arriskuko eragiketa guztietan ingurumen-arriskuak ebaluatzeko eta kontrolatzeko eman behar diren urratsak finkatzen ditu, eta jarduera bakoitzari arrisku handia, ertaina edo txikia esleitzen dio. Altxortegia, balore-zorroa eta aktibo monetarioak, baina, kanpo utzi dira. Esleitutako arrisku-maila Handia bada, faktore hori ere kontuan hartzen da eragiketa positiboa edo negatiboa izan den balioztatzeko.

2018. urtea

Segmentua	Eragiketa-kopurua	Mila €-kotan	Handia	Ertaina	Txikia
Enpresak	561	723.472	22	80	459
Partikularrak	14	47.480	1	1	12
Autonomoak	0	0	0	0	0
Negozioak	10	10.465	0	3	7
Sustatzaileak	121	296.651	0	0	121
Erakundeak	150	415.131	4	30	116
Publikoa	32	435.029	0	0	32
Kreditua finantzatzea	6	10.975	0	0	6
Guztira	894	1.939.203	27	114	753

2019. urtea

Segmentua	Eragiketa-kopurua	Mila €-kotan	Handia	Ertaina	Txikia
Enpresak	562	878.324	27	87	448
Partikularrak	12	29.699	-	-	12
Autonomoak	1	1.400	-	-	1
Negozioak	12	9.084	-	-	12
Sustatzaileak	85	294.990	-	-	85
Erakundeak	127	471.016	5	34	84
Publikoa	27	392.869	-	-	27
Kreditua finantzatzea	9	7.662	-	-	9
Guztira	835	2.085.043	32	121	682

Enpresak hainbat produkzio-zentro baditu, arriskua horietako bakoitzean balioztatzen da, eta ateratako arriskurik handiena esleitzen zaio enpresari. Azken hiru urteotan ez da eragiketa bat ere atzera bota, ingurumen-arriskuagatik.

Beste alde batetik, **4.2 Inbertsio Gizartearekiko Arduratsua** atalean, kreditu-inbertsioan nahiz inbertsioen gestioan ingurumenaren ikuspuntutik egiten diren beste ingurumen-kontrol batzuk aipatzen dira.

Gardentasuna erregai fosilekiko esposizioan

Europako Batzordearen 2018ko martxoko jakinarazpen batek «Garapen jasangarria finantzatzea» izeneko ekintza-plana jasotzen du. Helburu hauek ditu, besteak beste:

- kapital-fluxuak inbertsio iraunkorretara bideratzea,
- horren ondoriozko finantza-arriskuak (batez ere klima-aldaketaren ondoriozkoak) gestionatzea.

Klima-aldaketaren arriskuak gestionatzearen garrantzia azpimarratzearen ildo horretan bertan, *Financial Stability Board* delakoaren (FSBren) *Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD)* erakundeak klima-alderdiei lotutako informazioa emateko gomendioak kaleratu zituen

2017ko ekainean. Banku-jarduerari dagokionez, karbono-isurtzeei lotutako aktiboen arrisku-esposizioaren kontzentrazioa neurtzearen eta gestionatzearen garrantzia azpimarratzen du, eta kontzeptu horren barruan sartzen ditu erregai fosiletatik datorren energia ekoitzi eta hornitzen duen industriari buruzkoak, energia berriztagarrien alorra kanpoan utzita. Hortaz, elektrizitate konbentzionala, petrolioia, gasa eta ikatz-meatzaritza ekoizten eta hornitzen parte hartzen duten enpresak daude sartuta.

Erregai fosilekiko esposizioa 12-31n (mila € -kotan)	2018	2019
Kreditu-arriskuarekiko esposizioa		
Zirkulatuzailearen arriskua	16.714,3	46.332,2
Egiturazko arriskuaren saldoak eta abalak	6.513,2	7.170
Handizkako arriskuko partaidetzak	10.839,5	0
Esposizioa guztira	34.067	53.502,2

Ikus daiteke, beraz, LABORAL Kutxak oso esposizio txikia duela industria horietako klima-arriskuan.

Kutsadura

Azken urteotan zehar, inbertsio-ahalegin handia egin du LABORAL Kutxak, Arrasateko Zerbitzu Zentraletako hiru eraikinetako bi goitik behera berritzeko. Esku-hartzearen ondorioz, argiztapeneko, aire-girotzeko eta isolamenduko azken teknologiak ezarri ditu, eta, ondorioz, ingurumenaren alorreko sailkapen gorena (A) lortu du. Nabarmentzekoa da bi teknologia berriztagarri (geotermia eta biomasa) erabili izana, eraikinen aire-girotzerako. Era berean, sare komertzialeko bulegoak berriztatzen dituenean, teknologia horiek ezartzen ditu, jardueraren inpaktua eta isurtzeak gutxitzeko asmoarekin. Azkenik, ahalegin etengabea ari da egiten, jarduera digitalizatzearen, hala bezerorekiko harremanetan nola barruko jardueran.

Ingurumen-programaren barruan urtero egiten duen ingurumen-ebaluazioan, zarata ez da alderdi nabarmentzat jo. Argi-kutsaduraren gaia, berriz, ez da aintzat hartu, finantzen jarduerak eragin txikia duelako horretan. Edonola ere, mekanismo batzuk ditugu ezarrita, gaueko ordu batetik aurrera bulegoetako argizko errotuluak itzaltzeko.

Ekonomia zirkularra eta hondakinen prebentzioa eta gestioa

Ingurumenaren segurtasunari dagokionez, Zerbitzu Zentraletako eraikinek eta instalazioek larrialdi-plana dute, gorabeheraren bat gertatuz gero ingurumenari eragin liezazkiokeen kalteak identifikatu eta inpaktu hori ahalik eta txikiena izateko jokabidea ere aintzat hartzen duena. Bestalde, lantoki guztientzako larrialdi-planak ere badaude, nahiz eta bulego-sarean askoz txikiagoak izan larrialdiek ingurumeneari sor ditzaketen arazoak.

Hondakinak egoki kudeatzen dira, ingurumen-ziurtapenaren barruan. Orobat, hondakinik garrantzitsuenak (papera eta tonerra) modu zentralizatuan gestionatzen dira lantoki guztientzat. Segidan, gure jarduerari dagozkion nabarmenenak aipatuko ditugu:

Adierazlea	Unitatea	LABORAL Kutxa		Seguros LA	
		2018	2019	2018	2019
Kartoi- eta paper-hondakinak	Kiloak	105.994	106.927	132.463(1)	5.652
Birziklatutako toner-kartutxoak	Kop.	3.821	6.321	(2)	
Erabilitako landare-olioa	Litroak	1.520	2.295		

(1) 2018an biltegi bat garbitu zen, eta 120 tona bildu ziren.

(2) Hondakin horiek ez dagozkio Lagun Arori.

2019aren amaieran, hondakinak kudeatzeko sistematika berria ezarri dugu bulego-sarean. Orain artean lanpostu guztietan zeuden banakako paperontziak kendu eta baterako edukiontzia ipini dira. Hiru hondakin-mota bereizten dituzte: papera, ontziak edo plastikoa eta gainerakoak. Horrela, hondakinen gaikako bilketa hobetzeaz gain, ingurumena zaintzearen garrantziaz sentikortzen ditugu langileak eta bezeroak, eta suntsitu eta birziklatzeko papera hobeto gestionatzen da.

Gure jarduera dela eta, ez dugu ekintzarik bideratu elikagaiak alferrik galtzeari aurre egiteko.

Erabilitako ura udalaren saneamendu-sarrera isurtzen da. Urtean behin, isurtzen denaren kanpoko analisia egiten da, legezko mugen barruan dagoela egiaztatzeko.

Baliabideen erabilera jasangarria

Uraren kontsumoak garrantzi handirik ez badu ere finantza-erakundeetan, gure ingurumen-sisteman kontrolatu egiten dugu Zerbitzu Zentraletako kontsumoa, baina ez bulegoetakoa eta Lagun Aroarena. Egoitza Nagusiko eraikinetan egin diren berrikuntzetan, hoditeria berritu da, hausturak gutxitu eta ura galtzea saihesteko. Lagun Aroren eta merkataritza-sarearen ur-kontsumoa komunitara mugatzen da; hortaz, ez da ez nabarmentzat ez gestionagarritzat jotzen. Egoitza Nagusian, berriz, bai, sukaldean eta ureztatzeko ere erabiltzen baita.

Egoitza Nagusiko ur-kontsumoa (m3-tan)	2018	2019
Uraren kontsumoa	7.447	10.898

Urtean behin, ingurumen-alderdien identifikazioa, erregistroa eta ebaluazioa egiten da ingurumen-programan, bakoitzari lotutako ingurumen-inpaktuak zehaztu eta bizi-zikloaren ikuspegitik duten garrantzia erabakitzeko. Horretarako, tamaina eta arriskua zehaztu eta garrantzi-maila lortzen da. Ondoren, ebaluazio horren arabera LABORAL Kutxaren eta Lagun Aroren Ingurumena Gestionatzeko Programaren adierazle nagusiak direnak aurkeztuko ditugu.

Paperaren kontsumoa kg-tan	LABORAL Kutxa		Seguros LA
	2018	2019(1)	2018
Publizitateko papera	106.578	130.785	64.425
Bulegoko papera	272.922	282.081	1.052
Paperaren kontsumoa guztira	379.500	412.866	65.477

(1) 2019ko datuek LABORAL Kutxa eta Lagun Aro hartzen dituzte barne.

Kontsumitutako paper guztia klororik gabeko paper ekologikoa izan da.

Bezeroekiko jakinarazpenetan erabilitako papera murriztearren, azken urteotan bultzada handia ari gara ematen teknologia berriak eta posta elektronikoko bidezko jakinarazpenak (Postamail) erabiltzeari.

Lagun Arok jarraipena egiten die langileek egindako inprimatzeei, horien kopurua eta, beraz, erabilitako papera murrizteko.

Horrexegatik gehitu dugu tonerraren pisu orokorraren datua, agerian jartzen duelako aurrezten jarraitzen dugula.

Toner-kontsumoa aletan	LABORAL Kutxa		Seguros LA
	2018	2019(1)	2018
Toner-kartutxoaren kontsumoa guztira	3.317	3.502	50
Kartutxo-kontsumoa pertsonako	1,51	1,57	0,30
Erabilitako tonerraren pisua kg-tan	2.438	2.602	

(1) LABORAL Kutxa eta Lagun Aro.

LABORAL Kutxaren jardueraren inpaktua mugatua da. Kontsumo elektrikoa da garrantzitsuenetako bat. Arrasateko Zerbitzu Zentralekoa ISO 14001 ingurumen-ziurtapenaren barruan dago, eta aktiboki kudeatzen da:

Urtea/alea	LABORAL Kutxa		Seguros LA	
	2018	2019	2018	2019
Zerbitzu Zentraletako kontsumo elektrikoa urteko kWh-tan	3.454.918	3.380.870	360.210	348.851
Kontsumo elektrikoa urteko kWh-tan, GUZTIRA LK-N	13.277.248	12.915.786		

Barruko A energia-kontsumoa nabarmen hobetu da aurreko urtekoarekin alderatuta, obren ondoriozkoa izan ezik.

Kanpoko B energia-kontsumoa, joan-etorrietako gasolinarena, 20.215 GJ-ekoa izan da (19.728 GJ-ekoa 2018an). Lagun Aron, berriz, 1.426 GJ-ekoa izan da (1.593 GJ-ekoa 2018an).

Energia-intentsitatea, guztizko energia-kontsumoa (A barrukoa gehi B kanpoko) zati langile-kopurua (LABORAL Kutxa eta CLBS) 32,37koa izan da 2019an (32,82koa 2018an).

Aurretik adierazi dugunez, energia-efizientzia hobetzeko ahalegin handiak egin dira azken urteotan. Honako hauek azpimarratu behar dira:

- Geotermia-instalazio bat jarri izana, Zerbitzu Zentraletako eraikinetan airea girotzeko.
- Biomasa-instalakuntza bat eraiki izana, biomasaren kaloria-beharrak osatzeko. Bi instalaziooi esker, guztiz kendu ahal izan da erregai fosilen bidezko klimatizazioa.
- Klimatizazioaren eta argiztapenaren efizientzia handitzeko berrikuntzak egin izana isolamenduetan (isurtze txikiko beiren bidez), instalazioetan (LED argien bidez) eta makinetan.

Klima-aldaketa

LABORAL Kutxak klima-aldaketaren gainean duen kezka ondorioz, hainbat ekimenekin egin du bat: Mundu Itunarekin, GJHeekin, Pariseko hitzarmenekin eta, orain gutxi, Nazio Batuen Banku-jardura Arduratsuen Printzipioekin. Horien guztien ondorioz, klima-aldaketaren arriskuak eta aukerak aztertzen ditugu, jasagarritasuna entitatearen estrategian sartu dugu eta gure jardueraren inpaktua murrizteko ahaleginak egiten ditugu.

Garrantzi bereziko alderdia da gure jardueraren **karbono-aztarna** kalkulatzeko.

Isurtzeen banakapena jatorriaren arabera. Karbono-aztarna	LABORAL Kutxa		Seguros LA	
	2018	2019	2018	2019
1. irismena: isurtze zuzenak	356	160	0	0
2. irismena: zeharkako isurtzeak	3.717	3.616	101	98
3. irismena: beste zeharkako isurtze batzuk	963	1.069	81	70
Isuritako CO2 tonak guztira	5.036	4.849	182	168

Datu hori lortzeko, Eusko Jaurlaritzaren Klima 2050 kalkulagailua erabili dugu 2019an; ondorioz, aurreko txostenean jaso ziren 2018ko datuak birformulatu egin ditugu.

Hauek hartu ditugu kontuan:

- 1. irismenerako: gasolio- eta propano-kontsumoak eta gas hozgarriaren isurtzeak.
- 2. irismenerako: kontsumo elektriko osoa (Zerbitzu Zentralak, bulego-sarea eta lurralde-zuzendaritzetako eraikinak).
- 3. irismena: lanorduetan egindako joan-etorrien isurtzeak, taxian egindako kilometroak, kontsumitutako paperaren ondoriozko isurtzea, bezeroek gure webgunea erabiltzean kontsumitutako elektrizitatea, hondakinen gestioa eta uraren hornidura.

Azaldu dugunez, azken urteotan ahalegin etengabea ari da egiten **LABORAL Kutxa**, klima-aldaketari aurre egin eta horren ondorioetara egokitzeko: inbertsioak, digitalizazioa, energia-efizientzia hobetzeko ekintzak... Hurrengo ekitaldiei begira, ahalegin horri eusteaz gain, ekintza-lerro hauek planteatu dira:

- 2019an zehar egin den gogoeta estrategikoan, jasangarritasuna sartu da zeharkako aldagai estrategiko gisa. Era berean, hainbat urtetarako helburuak finkatu dira, CO2aren isurtzeak eta paperaren kontsumoa murrizteko, produktu berdeak garatzeko eta inbertsio gizartearekiko arduratsua ezartzeko.
- Bestalde, 2019aren hasieratik mugikortasun jasangarriaren alorrean gabilta lanean. Helburu horrekin, mugikortasunari buruzko inkesta egin zaie langileei. Bertatik ateratako emaitzen ondorioz, ekintza-lerro batzuk proposatu dira mugikortasun jasangarrirantz jotzeko eta CO2 isurtzeak murrizteko.
- Nazio Batuen Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioekin bat egitearen ondorioz, klima-krisiak LABORAL Kutxaren negozioan duen eragina aztertuko da 2020an zehar. Inbertsio- eta kreditu-zorroetan ditugun zuzeneko eta zeharkako arriskuen eragina aztertuko da. Horretarako, informazioa biltzen hasi gara etxebizitzaren energia-kalifikazioari buruz eta finantzatutako ibilgailuek erabilitako erregaiari buruz.
- Azkenik, lehen ere esan dugunez, 2020an Ekian proiektua abiaraziko da, Euskadiko eguzki-plantarik handiena, LABORAL Kutxa partaide duenak.

Biodibertsitatearen babesa

LABORAL Kutxaren finantza-jarduerak ez dio biodibertsitateari kalterik egiten, eta ez du eraginik babestutako guneetan.

3.5 Enpresa hornitzaileekiko harremanak

3.5.1. Gestio-ikuspegia

Gure jarduera finantzarioa denez eta oso lurralde-eremu zehatzean dugunez presentzia, azpikontratak eta hornitzaileak kudeatzearen arriskuak ez dira garrantzitsuegiak.

Halere, LABORAL Kutxak jakin badaki hornidura-katearen gestioa kontu garrantzitsua dela jasagarritasunaren alorrean, eta, horregatik, 2019an ekintza-lerro hauek garatu ditu hornitzaileei begira:

1. Alde batetik, **laneko arriskuen prebentzioari** lotuta, enpresa-jardueren koordinazioa bultzatu du. LABORAL Kutxak 300 lantoki baino gehiago ditu, eta beste enpresa batzuetako pertsona ugari joaten dira bertara lanera: azpikontrataturakoak, obretakoak, mantentzekoak... 2018an, tresna informatiko bat eskuratu eta ezarri genuen. Horren bidez, beharrezko kontrolak eta informazio- eta dokumentazio-trukeak ezarri dira, gure instalazioetara jarduera horiek egitera datozen pertsonen baldintza guztiak betetzen dituztela ziurtatzeko. 2019an ezarpen hori egiten jarraitu dugu, enpresa hornitzaile guztiak estaltzeko asmoarekin.
2. Burutu dugu departamentuek egiten dituzten erosketen gestioa antolatzeko **enpresa hornitzaileen gestio-proiektuaren** lehen fasea. Proiektu horren barruan, Enpresaren Gizarte Erantzukizunaren Batzordeak hainbat agiri onetsi zituen, LABORAL Kutxak enpresa hornitzaileekin modu etiko eta jasagarrian lan egiteko duen borondatea garatzeko; hona hemen:
 - 1) LABORAL Kutxaren erosketaren arduraturako politika.
 - 2) Hornitzaileen kode etikoa.
 - 3) Erosketaren arduraturako jokabide-kodea.

Gure enpresa hornitzaileen ezaugarriak direla eta, ez dugu beharrezkotzat jo horiei auditoretzak egitea, ematen dizkiguten produktu nahiz zerbitzuen ezaugarriekin zerikusirik ez duten alderdietan. Hori dela eta, gaur egun, enpresa hornitzaileei ez zaizkie ingurumen- eta gizarte-arloak ebaluatzen; dena den, txikitzat jotzen dira horien jardueraren inpaktuak. Zuhurtasun-printzipioari erantzunez, beste eragile batzuk ere hartzen ditugu aintzat, tokikoez gain beste enpresa hornitzaile batzuk aukeratzekoan: eskakizun teknikoak, ematen duten produktuaren edo zerbitzuaren ezaugarriak eta prezioa. Era berean, LABORAL Kutxak lan- eta gizarte-legeria betetzeari ere erreparatzen dio, enpresa hornitzaileekin lotzen duen klausula baten bidez:

- Laneko araudia, Gizarte Segurantzakoa eta laneko segurtasunari eta osasunari buruzkoa betetzea.
- Ingurumenaren eta Laneko segurtasunaren eta osasunaren gestio-sistema ziurtagiridunek ere badituzte prozedura zehatzak, sistema bakoitzerako ezarritako baldintzak kontuan hartuta gestionatzeko erosketak eta azpikontratazioak.

Gure jarduera-eremuan, bi esparrutan soilik antzematen ditugu giza eskubideak ez betetzeari lotutako arriskuak: ustelkeria-arriskueta eta gu hornitzen gaituzten enpresek bete egiten dituztela bermatzeko egiten dugun zeharkako esku-hartzean. Hurrengo ataletan garatuko ditugu bi alderdi horien alorrean egindako jarduketak.

3.5.2 Magnitude nagusiak

	2018	2019
Erosketa-bolumena (mila eurokotan)	173.369	166.229
Tokiko enpresetan erositako ondasunen eta zerbitzuen %-a (2)	% 94,2	% 96,4
Tokiko enpresa hornitzaileen %-a hornitzaile guztiekiko	% 93,3	% 93,4
Barruko, inportatu gabeko, erosketen %-a (1)	% 98,9	% 99,5

- (1) 2019an, estatutik kanpoko 17 enpresa hornitzaile izan zituen: enpresa hornitzaile guztien % 1,08 eta eskuratutako ondasun eta zerbitzuen % 0,51. Europar Batasunekoak dira guztiak, AEBko 4 kenduta. Zenbatekoaren % 43,7 Euskal Herriko Saretik dator (EAETik eta Nafarroatik).
- (2) Tokikotzat hartzen ditugu gure bulego-sarea hedatuta dagoen probintzietakoren batean dutenak helbidea.

3.5.3. Elkarrizketa hornitzaileekin

Enpresa hornitzaileekin EGEaren inguruan duen **elkarrizketari** dagokionez, txosten hau egiteko galde-sorta bat bidali zitzairen 98 enpresa hornitzaile. Beraien langileek gure instalazioetan jarduten dutelako lotura berezia zuten enpresak aukeratu genituen. Azpikontrataturako enpresak eta kanporaturako jarduerak egiten dituztenak hartzen zituzten barne. Horietatik 15ek erantzun zuten, eta 8,5eko notarekin balioztatu zuten txosten honen garrantzia.

Beraiek EGEari buruzko txostena egiten zuten galdetuta, % 57k baietz erantzun zuen eta beste % 29k ezetz, baina egiteko asmoa zuela.

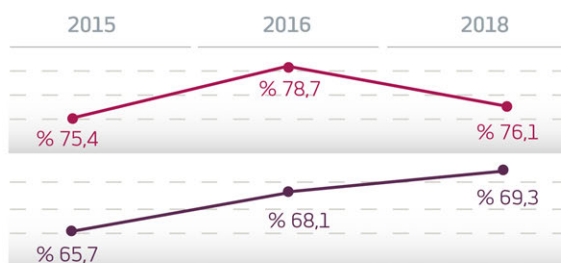
Orobat, enpresa hornitzaileak kudeatzeko proiektuan, kanal bat (helbide elektronikoa bat) gaitu da, gure enpresa hornitzaileek aukera izan dezaten gurekin harremanetan jarri eta zalantzak argitu edo salaketa nahiz kezka guztiak helarazteko.

Hornitzaileen esparruan, arreta berezia merezi du **Lagun Aroren bitartekaritza-kanalak**. Aseguru-etxeen ikuspegitik, bitartekariak interes-talde bat osatzen dute, negozioarentzat oso garrantzitsuak baitira. Talde barruan ez dira horrelakotzat hartzen; hala ere, haiekin harreman berezia dugu.

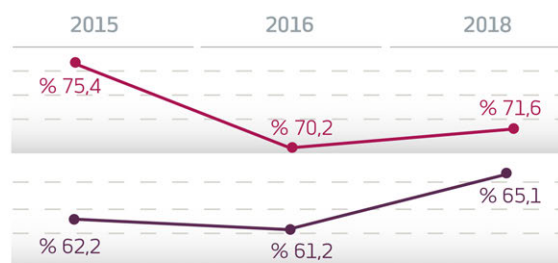
- Haien gogobetetze-maila eta itzaropenen betetze-maila aztertzen dira:

2018an, gure bitartekarien gogobetetasun-maila handia (merkatuaren batez bestekoaren gainetik dagoena) jasotzen jarraitu dugu, ondoren ikusiko dugun bezala*:

Gogobetetasun-indizearen bilakaera
Pozik dauden artekarien %-a
(7tik 10era bitarteko balorazioak)



Gomendio-indizearen bilakaera
Artekarien %-a (7tik 10era bitarteko balorazioak)



■ Lagun Aro Aseguruak
■ Merkatuaren batez bestekoa

- Elkarriketa-bide arinak ditugu haiekin:

GURE BITARTEKARIEN AINTZATESPENA ETA PRESTAKUNTZA

Martxoaren 7an, BITARTEKARIEN KONBENTZIOA egin genuen Boroako AICan (Automotive Intelligence Centerrean). Gure bitartekaririk onenek aintzatespen-jardunaldi bat izan zuten, eta automobilgintzaren sektorean gertatzen ari diren aldaketak ikusi ahal izan genituen.

SPECIAL CLUBeko kideek bi prestakuntza-jardunaldi jaso zituzten uztailan eta urrian. Uztailaren 10ean eta 11n, Julio Eloy Pérez aholkulariak jardunaldi oso dinamikoak eman zituen denboraren plangintzari eta optimizazioari buruz. Urriaren 29an, Javier Sierra aseguruaren sektoreko aholkulari espezialistak prestakuntza-ikastaro bat eman zuen, artekaritzako lanpostu guztietan balio komertziala nola eman azaltzeko. Gure bitartekariek oso ondo balioetsi zuten hori guztia.

3.5.4. Ekitaldian hornitzaileen gestio arduratsurako garatutako ekimenak

2019an, LABORAL Kutxak ekintza-lerro hauek garatu ditu hornitzaileei dagokienez:

- **Laneko arriskuen prebentzioari** dagokionez, lehenago esan dugunez, aurrera egin dugu gestio-tresna informatikoa ezartzen. Haren betetze-maila aztertzeko, aldi behin egiaztatzen da ea Zerbitzu Zentraletara jotzen duten kanpoko langile guztiek betetzen ote dituzten beharrezko kontrolak eta informazio- eta dokumentazio-trukeak. 2020. urteari begira, tresna hori sarbide-kontrolarekin lotzeko helburua finkatu da, inolako azpikontratarik ez dadin gure instalazioetan sartu, dokumentazioa eguneratuta eduki barik. Era berean, gure bulegoetara sartzan diren azpikontraten kontrola hobetu nahi da.
- **Enpresa hornitzaileak kudeatzeko proiektuan**, tresna informatikoaren garapena burutu da; tresna hori oinarri izango da, hemendik aurrera, Kutxa osoko hornitzaileak kontratatzeko. Urtearen azken zatian proba- eta doikuntza-aldia gainditu ondoren, 2020ko urtarriletik nahitaez erabili beharrekoa da, ondasunak eta zerbitzuak erosteko.

Erosketa-prozedurak eskatzen duenez, enpresa hornitzaileek bere egin behar dute hornitzaileen kode etikoa. Kodea sinatuta, printzipio eta konpromiso batzuk hartzen dituzte beren gain: ingurumen-arlokoak, giza eskubideen eta berdintasunaren esparrukoak, kapitalak zuritzearekin eta ustelkeriaren aurkako borrokarekin lotutakoak eta datuen babesaren alorrekoak.

Bestalde, aplikazio berrian, enpresa hornitzaileen artean 3 mota bereizten dira, jatorri geografikoaren arabera:

- Hurbileko enpresak: egoitza Euskal Autonomia Erkidegoan dutenak.
- Tokiko enpresak: hurbilekoak izan gabe LABORAL Kutxak ezarpen fisikoa (bulegoa) duen probintzia batean dutenak egoitza.
- Gainerakoak.

2020an, hauek dira proiektu horren helburuak:

- Prozedura erabat ezartzen dela ziurtatzea.
- Ezarpen hori ebaluatzea, hobetu daitezkeen arloak hautemateko.
- Prozeduraren bigarren fasea proposatzea. Besteak beste, hornitzaileak aukeratzekoan jasangarritasun-irizpideak kontuan hartzeko aukera aztertzea, hala nola tokiko erosketa, ingurumen-ziurtagiriak, berdintasuna eta abar.



4.

**BESTE
MAGNITUDE
BATZUK**

4.1. Bezeroak

Funtsezko negozio-lineak (kredituena eta aseguruena) aintzat hartuz, zorroen xehetasunak emango ditugu jarraian. Hona hemen kredituen bezeroen profila:

Kredituak sektoreko (M€-kotan)	2018	2019
Sektore publikoa	201,4	773,2
Beste sektore egoiliar batzuk	13.344,2	13.444,8
Etxeko Ekonomiak	10.433,2	10.470,0
- Hipotekarioak	9.837,7	9.818,3
- Kontsumorako finantzaketa	362,1	410,6
- Gainerakoak	233,4	241,2
Enpresak	2.422	2.379
Beste kreditu batzuk	488,9	595,8
Ez-egoiliarrei emandako kreditua	41,8	30,6
Bezeroei zuzendutako kreditu gordina guztira	13.587,4	14.248,7
Aktiboen narriaduragatiko balio-zuzenketak	-352,8	-289,6
Bezeroei zuzendutako kreditu garbia guztira	13.234,6	13.959,1

Hauxe da LK-ko bezeroen banaketa geografikoa:

Eremu geografikoa	Kreditu-inbertsioa		Gordailuak	
	2018	2019	2018	2019
Bizkaia	% 30,90	% 25,06	% 34,31	% 33,02
Gipuzkoa	% 18,35	% 15,43	% 29,27	% 27,98
Araba	% 11,46	% 8,03	% 14,41	% 11,31
Nafarroa	% 12,22	% 9,75	% 10,19	% 9,63
Burgos	% 2,68	% 2,49	% 1,08	% 1,66
Madril	% 3,53	% 3,30	% 1,01	% 1,01
Valladolid	% 4,15	% 3,91	% 2,21	% 2,11
Zaragoza	% 6,71	% 5,05	% 1,76	% 1,65
Beste batzuk	% 5,43	% 26,98	% 5,77	% 11,63
GUZTIRA	% 100	% 100	% 100	% 100

Hona hemen CLBS sozietateko bezeroen profila, 2019-12-31n:

Modalitatea	Aseguratu gizonezkoak			Aseguratu emakumezkoak		
	Poliza-kopurua	Batez besteko kapitala	Batez besteko adina	Poliza-kopurua	Batez besteko kapitala	Batez besteko adina
Arriskua - Bizitza	44.794	46.567	46	40.592	45.536	45
BPMen amortizazioa	30.768	4.528	45	15.158	4.279	47
HBMen amortizazioa	5.302	62.164	40	5.010	59.218	40
Etxea Jabea	62.302	-	54	46.469	-	54
Etxea Errentatzailea	6.672	-	56	5.486	-	56
Etxea Maizterra	3.064	-	48	3.259	-	47

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua – Erreklamaturako zenbatekoak (mila eurokotan)	2018	2019
Entitatearen alde ebatzitako espedienteen zenbatekoa	1.627	1.150
Bezeroaren alde ebatzitako espedienteen zenbatekoa	44	69
Entitateak kalte-ordainetan emandako kopuruak	44	68
Entitateak bezeroei itzultitako zenbatekoak; ez dago kobratzerik	0	1
Hirugarren batzuek itzuli edo kalte-ordainetan emandako kopuruak	0	0
Guztira	1.671	1.218

Bestalde, 2019an, Entitatearen aurka jasotzen diren demanda judizial masiboen arrazoiak hiru dira nagusiki:

- Eroskiren eta Fagorren zor-jaulkipenei (MFEak) lotutako demandek, 2014tik 2016ra bitartean arazorik handiena zirenek, gutxitzen jarraitu izan dute, eta, 2019an, 13 izan dira (0 azken hiru hiletan); hau da, 2018an sartutako % 56, 2017an sartutako % 19 eta 2016an sartutako % 1.
- Hipoteka-maileguen zoru-klausulen ondorio direnak 177ra jaitsi dira, hau da, 2018an sartu zirenen % 19 eta 2017an sartu zirenen % 39.
- Hipoteka-maileguen formalizazioak eragindako gastuetatik eratorritakoak, berriz, 2.252 izan dira 2019an; hau da, % 10eko murrizketa gertatu zen 2018arekin alderatuta.
- Azkenik, beste 68 demanda jaso dira, beste arrazoi batzuegatik.

Espedienteak irekitzeko arrazoiak (BAZ)	2018	2019
Bezeroentzako zerbitzu zentralizatuak	% 3	% 3
Komisioak eta gastuak	% 71	% 73
Baldintza ekonomikoak	% 16	% 14
Informazioa falta da edo okerra da	% 1	% 0
Beharren estaldura	% 0	% 1
Bulegoak, elementu objektiboengatik	% 2	% 3
Bezeroekin harremanak izateko elementuak	% 1	% 2
Kanpainak, oro har	% 0	% 0
Kutzazainak	% 1	% 2
Erreklamazioen zenbatekoa	2018	2019
≤ 100 €	% 28,03	% 24,43
> 100 ≤ 250 €	% 4,95	% 3,62
> 250 ≤ 1.000 €	% 32,91	% 54,76
> 1.000 €	% 34,11	% 17,19

Eskuragarri dauden kanalen bidez aurkeztutako erreklamazioak honako hauek izan dira:

	2018	2019
Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzuan produktuen segurtasunaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua (1)	2	0
Espainiako Bankuan LABORAL Kutxaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	1	0

Ordainbideen eta phisingaren iruzurrezko erabilerarekin zerikusia duten erreklamazioak.

	2018	2019
Espainiako Bankuaren, Aseguruaren Zuzendaritza Orokorraren, CNMVren eta Kreditu Kooperatiben Nazio Batasunaren Erreklamazio Zerbitzuan produktuen eta zerbitzuen informazioaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua (1)	12 (2)	23
Espainiako Bankuan eta CNMVn LABORAL Kutxaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	9	10

(1) Erreklamazioek informazio okerrarekin edo aholkularitza txarrarekin dute zerikusia, batez ere komisio eta gastuekin —kontua mantentzekoak, zorpekoenak eta abar—.

(2) Kopuru horri gehitu egin behar zaizkio LABORAL Kutxaren alde artxibatutako formalizazio-gastuei edo zoruei buruzko 290 erreklamazio.

	2018	2019
Espainiako Bankuaren eta CNMVren Erreklamazio Zerbitzuan produktuen eta zerbitzuen publizitatearen gainean eta pribatutasunaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua	3	0
Espainiako Bankuan eta CNMVn LABORAL Kutxaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	3	0
Zerbitzuen hornikuntzari eta erabilerari buruzko araudia ez betetzeagatik jarritako isunen zenbatekoa	0	0

	2018	2019
Legeak eta arauak ez betetzeagatik Taldeari jarritako zehapenak (€-tan)	14.400	40.001

Bi zenbatekoak Datuak Babesteko Agentziaren (DBEA) zehapenei dagokie.

Lagun Aro	2018	2019
Irekitako espedienteak (erreklamazioak eta kexak)	721	695
Aseguruen Zuzendaritza Orokorreko (AZO) erreklamazio-zerbitzuaren aurrean aurkeztutako erreklamazioen kopurua	23	30
Itxitako espedienteen artean, baietsitakoaren edo hein batean baietsitakoaren %-a	% 46,2	% 49,9
Erantzuteko batez besteko epea (egunak)	9,86	10,35
Bezeroaren aldeko ordainketen zenbatekoa, €-tan	123.100	115.758
Gainbegiraleak jasotako azken txostenen artean, erreklamatzailaaren alde (erabat edo partzialki) ebatzitakoaren %-a	% 18,4	% 3,2
CLBS	2018	2019
Irekitako espedienteak (erreklamazioak eta kexak)	16	10(1)
Itxitako espedienteen artean, baietsitakoaren edo hein batean baietsitakoaren %-a	% 15,8	% 0
Erantzuteko batez besteko epea (egunak)	2,47	0,44
Bezeroaren aldeko ordainketen zenbatekoa, €-tan	0	0

(1) Aurkeztutako 10 erreklamazioak beste erakunde batzuei zuzenduta zeuden, eta, beraz, ez ziren onartu.

Produktu eta zerbitzu arduratsuen magnitude nagusiak

	2018		2019	
	Kop.	Mila €-kotan	Kop.	Mila €-kotan
Mikrokredituak	1.447	22.709	1.127	17.795
Mailegu pertsonala	356	1.765	283	1.032
Hipoteka-mailegua	0	0	0	0
Aseguratutako txartelak	291.794	-	273.147	-
Erkide mailegua	0	0	1	1,3
FCTC mailegua	0	0	0	0
CEPES/ASLE mailegua	1	5	0	0
Gizarte-ekonomiako EaSI maileguak	103	9.563	282	25.297

Hauxe da hitzarmen horiek 2018an eta 2019an izan duten bolumena:

Erakunde publikoa (mila €-kotan)	Formalizatutako eragiketa-kopurua		Formalizatutako zenbatekoa		2019/12/31ko saldo erabilia	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
KOI	0	0	0	0	9.999	7.559
Eusko Jaurlaritza	11	11	1.797	4.635	101.234	90.409
Nafarroako Gobernua	0	0	0	0	105.080	94.981
Gaztela eta Leongo Junta	0	0	0	0	7.291	6.572
Gobernu Zentrala	0	0	0	0	53.341	48.082
Arabako Foru Aldundia	0	0	0	0	359	235
Gipuzkoako Foru Aldundia	0	0	0	0	547	465
SPRI-Afi	0	0	0	0	18.233	13.959
Beste hitzarmen batzuk	314	267	1.348	981	3.230	2.817
Batura	325	278	3.145	5.616	299.313	265.080
EBSak	270	570	38.893	41.643	149.809	153.073

Kanal berrien erabiltzaileak diren bezeroak	2018	2019
CLNet kontratuen kopurua	650.120	677.920
CLNet-eko bezero aktiboak	395.930	430.504
Bezero aktiboaren %-a kontratuetan	% 60,9	% 63,5
Banka Mugikorra (mugikorraren bidez sartu diren erabiltzaileak)	299.334	342.528
Alertak (kontratu aktiboak)	360.980	377.360
Bizum	94.308	160.014

4.2. Pertsonak

LK-ko bazkideen plantilla sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera*	2018				2019			
	Gizonak		Emakumeak		Gizonak		Emakumeak	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zuzendariak	22	% 1,3	5	% 0,3	17	% 1,0	6	% 0,4
Buruak	246	% 14	121	% 6,9	236	% 14	120	% 7,1
Teknikariak	316	% 17,9	359	% 20,4	307	% 18,1	356	% 21,0
Administrariak	144	% 8,2	280	% 15,9	122	% 7,2	248	% 14,6
Bestelakoak	161	% 9,1	108	% 6,1	167	% 9,8	116	% 6,8
Guztira	889	% 50	873	% 50	849	% 50	846	% 50
Jarduneko bazkideak	1.762				1.695			

*Lanbide-talde bakoitzean, kategoria hauek sartzen dira:

- Zuzendariak: Zuzendaritza Nagusia, Areako Zuzendaritzak, Lurralde Zuzendaritzak eta Departamentu Zuzendaritzak.
- Buruak: sekzio-buruak, zona-buruak eta sukurtsaletako zuzendariak.
- Teknikariak: ZZetako teknikariak, bulegoko arduradunak eta teknikariak (gestore komertzialak).
- Administrariak: 1. mailako ofizialak, 2. mailako ofizialak, administrari laguntzaileak eta langileak.
- Bestelakoak: ZEEBZ.

LK-ko langileak, adinaren arabera	2018		2019					
	Bazkidea	Gainerakoak	Bazkidea			Gainerakoak		
			Gizonak	Emakumeak	Guztira	Gizonak	Emakumeak	Guztira
30 urtera arte	14	89	1	3	4	43	73	116
31 eta 40 urte bitartekoak	410	49	122	218	340	17	43	60
41 eta 50 urte bitartekoak	853	8	430	428	858	8	4	12
51 eta 60 urte bitartekoak	453	3	273	189	462	2	1	3
60 urtetik gorakoak	32	0	23	8	31	0	0	0
Langileak, guztira	1.762	149	849	846	1.695	70	121	191

CLBSko langileak, sexuaren, kategoria profesionalaren eta negozio-arearen arabera	2018				2019			
	Gizonak		Emakumeak		Gizonak		Emakumeak	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zuzendariak	1	% 0,6	0	% 0	1	% 0,6	0	% 0
Buruak	8	% 4,5	2	% 1,1	8	% 4,7	2	% 1,2
Teknikariak	0	% 0	6	% 3,4	0	% 0	6	% 3,5
Gestore komertzialak	29	% 16,4	131	% 74	30	% 17,5	124	% 72,5
Langileak, guztira	38	% 21,5	139	% 78,5	39	% 22,8	132	% 77,2
Zerbitzu Zentralak	2	% 1,1	7	% 4	2	% 1,2	6	% 3,5
Merkataritza Sarea	36	% 20,3	132	% 74,6	37	% 21,6	126	% 73,7
Langileak, guztira	38	% 21,5	139	% 78,5	39	% 22,8	132	% 77,2
Langileak, guztira	177				171			

CLBSko langileak, adinaren arabera	2018	2019		
		Gizonak	Emakumeak	Guztira
30 urtera arte	0	1	0	1
31 eta 40 urte bitartekoak	34	3	21	24
41 eta 50 urte bitartekoak	96	21	76	97
51 eta 60 urte bitartekoak	47	14	35	49
60 urtetik gorakoak	-	0	0	-
Langileak, guztira	177	39	132	171

Lagun Aroko langileak sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera	2018				2019			
	Gizonak		Emakumeak		Gizonak		Emakumeak	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zuzendariak	5	% 3	1	% 1	4	% 8	2	% 4
Buruak	14	% 8	11	% 7	14	% 26	12	% 23
Teknikariak	34	% 20	53	% 32	31	% 58	50	% 94
Administrariak	4	% 2	44	% 27	4	% 8	46	% 87
Langileak, guztira	57	% 33	109	% 67	53	% 33	110	% 67

Lagun Aroko langileak adinaren arabera	2018		2019	
	G	E	G	E
30 urtera arte	0	1	0	1
31 eta 40 urte bitartekoak	7	14	5	11
41 eta 50 urte bitartekoak	21	59	18	59
51 eta 60 urte bitartekoak	29	34	29	38
60 urtetik gorakoak	0	1	1	1
Batura	57	109	53	110
Langileak, guztira	166		163	

Lagun Aroko langile guztiek kontratu mugagabea dute.

CLBSko langile guztiek, batek izan ezik, kontratu mugagabea dute, eta LABORAL Kutxaren Egoitza Nagusian eta sare komertzialean banatuta daude. Behin-behineko langile bat dago, gizonetako, 30 urtetik beherakoa; gestore komertziala da. **Lagun Aron**, langile guztiek kontratu mugagabea dute.

LKrekiko kontratu-harremana (12-31n)	2018			2019		
	Guztira	Gizonak	Emakumeak	Guztira	Gizonak	Emakumeak
<i>Jarduneko bazkideak</i>	1.762	889	873	1.695	849	846
Esedentziak	28	8	20	27	2	25
Zerbitzu-eginkizunak	15	6	9	15	5	10
Aurre-erretirodunak	161	120	41	161	110	51
Sozietate-kontratuak	1.967	1.023	943	1.898	966	932
Behin-behinekoak lanaldi osoan	142	44	98	182	63	119
Behin-behinekoak lanaldi partzialan	1	0	1	3	1	2
Aldi baterako kontratuak	143	44	99	185	64	121
Kontratu mugagabeak	6	6	0	6	6	0
Plantilla osoa 12-31n	2.116	1.073	1.042	2.089	1.036	1.053
Lagun Aroko kontratu-harremana	166	57	109	163	53	110

LKrekiko kontratuak adinaren arabera, 12-31n	2018						2019					
	Guztira	30 urtera arte	31-40	41-50	51-60	> 60	Guztira	30 urtera arte	31-40	41-50	51-60	> 60
<i>Jarduneko bazkideak</i>	1.762	14	410	853	453	32	1.695	4	340	858	462	31
Esedentziak	29	1	16	8	2	2	27	1	20	5	1	-
Zerbitzu-eginkizunak	15	-	5	7	3	-	15	1	6	4	4	-
Aurre-erretirodunak	161	-	-	-	143	18	161	-	-	-	121	40
Sozietate-kontratuak	1.967	15	431	868	601	52	1.898	6	366	867	588	71
Behin-behinekoak lanaldi osoan	142	88	49	4	1	-	182	113	50	10	8	1

Behin-behinekoak lanaldi partzialean	1	1	-	-	-	-	3	3	-	-	-	-
Aldi baterako kontratuak	143	89	49	4	1	-	185	116	50	10	8	1
Kontratu mugagabeak	6	-	-	4	2	-	6	-	-	1	3	2
Plantilla osoa	2.116	104	480	876	604	52	2.089	122	416	878	599	74

Langileak kokapenaren arabera (LK eta CLBS)	2018				2019			
	Bazkideak	Inoren kont.	Emak.	Gizon.	Bazkideak	Inoren kont.	Emak.	Gizon.
Zerbitzu Zentralak	398	37	219	216	401	42	227	216
Partikularrak	30	0	13	17	27	0	12	15
Aseguruak	30	0	9	21	28	0	10	18
Enpresak	90	1	24	67	91	1	24	68
1. lurral. sar.	578	69	384	263	546	95	383	258
2. lurral. sar.	636	42	323	355	602	53	311	344
Guztira 12-31n	1.762	149	972	939	1.695	191	967	919

Lagun Aroko langile guztiek Zerbitzu Zentraletan egiten dute lan.

Lan-bazkideen bajak eta urteko errotazioa LABORAL Kutxan	2018	2019
Urteko bajak:	124	117
Borondatezko eszedentzia eta kargu publikoa betetzeagatikoa	6	2
Seme-alabak edo senitartekoak zaintzeko eszedentzia	37	43
Erretiroa	8	6
Heriotza eta baliaezintasuna	4	4
Borondatezko baja	2	5
Zerbitzu-eginkizunak	0	2
Aurre-erretirodunak	67	55
Emakumeen urteko bajak	63	45
Gizonen urteko bajak	61	72
Irteera-tasa guztira (*)	% 6,70	% 6,64
Zuzendarien irteera-tasa	% 16,7	% 18,52
Buruen irteera-tasa	% 5,7	% 5,18
Teknikarien irteera-tasa	% 6,2	% 7,56
Administrarien irteera-tasa	% 7,5	% 6,06
Emakumeen irteera-tasa	% 6,76	% 8,13
30 urtetik beherako emakumeen irteera-tasa	% 0	% 0,23
30 urtetik gorako emakumeen irteera-tasa	% 6,76	% 7,90
Gizonezkoen irteera-tasa	% 7,09	% 5,06
30 urtetik beherako gizonen irteera-tasa	% 0	% 0,00
30 urtetik gorako gizonen irteera-tasa	% 7,09	% 5,06

(*) Irteera-tasa ateratzen da urteko baja-kopuruan eta aurreko urtearen amaieran lanean ziharduten bazkideen kopuruan oinarrituz. Zonakako bajak nahiz bazkideen errotazioa ez dira jaso, modu agregatuan aztertzen baitira. 2018an eta 2019an ez da nahi gabeko bajarik izan.

Bajak eta urteko errotazioa CLBSn	2018	2019
Urteko bajak:	22	8
Seme-alabak edo senitartekoak zaintzeko eszedentzia	5	1
Erretiroa	1	0
Baliaezintasuna	0	1
Adostutako kontratu-amaiera	11	0
Borondatezko baja	3	5
Kontratu-amaiera	0	0
Kaleratzeak	2	1
Emakumeen urteko bajak	15	6
Gizonen urteko bajak	7	2
Irteera-tasa guztira	12,02	% 4,68
Emakumeen irteera-tasa	10,48	% 4,32
Gizonezkoen irteera-tasa	17,5	% 5,13

*Irteera guztiak, gizonezkoenak zein emakumezkoenak, 30 urtetik gorako pertsonenak dira.

Lan-bazkideen bajak eta urteko errotazioa Lagun Aron	2018	2019
Urteko bajak:	8	5
Borondatezko baja	0	0
Beste batzuk	8	5
Emakumeen urteko bajak	4	2
Gizonen urteko bajak	4	3
Irteera-tasa guztira **	4,82	% 3,07
Emakumeen irteera-tasa	3,67	% 1,82
Gizonezkoen irteera-tasa	7,01	% 5,66

**Irteera guztiak, gizonezkoenak zein emakumezkoenak, 30 urtetik gorako pertsonenak dira.

LABORAL Kutxan ez da kaleratzerik izan azken bi urteetan.

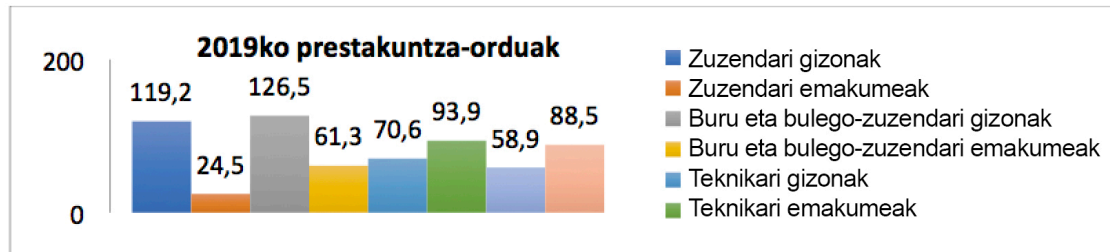
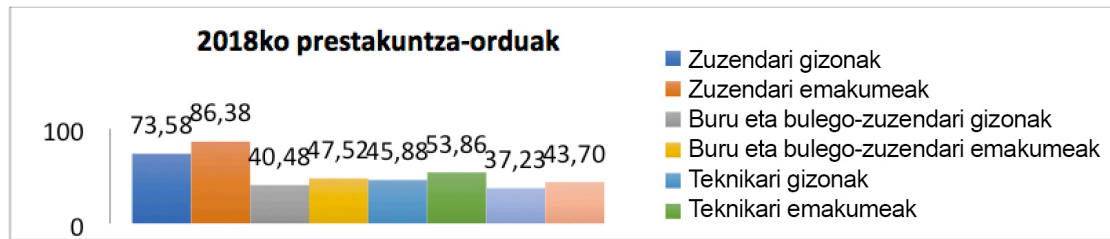
Kaleratzeak CLBSn:

2018			2019		
Sexua	Adina	Kategoria	Sexua	Adina	Kategoria
G	59	AGE	E	58	AGE
G	61	AGE	-	-	-

Kaleratzeak Seguros Lagun Aron:

2018			2019		
Sexua	Adina	Kategoria	Sexua	Adina	Kategoria
E	47	Administraria	G	58	Zuzendaria
G	59	Zuzendaria	G	58	Burua
G	62	Zuzendaria	E	60	Teknikaria
G	60	Teknikaria	E	60	Administraria
-	-	-	G	46	Administraria

Prestakuntza LABORAL Kutxan eta CLBSn	2018	2019
Ikastaro-kopurua	415	456
Prestakuntza-orduak	87.333	168.298
Prestakuntza-orduak pertsonako	41,71	81,38
Bazkideak	41,85	83,27
Behin-behinekoak	40,26	62,15
Batez besteko prestakuntza-orduak kategoria profesionalaren arabera (banaka)		
Zuzendariak	71,12	71,83
Bulego-buruak eta -zuzendariak	39,13	93,90
Teknikariak	44,35	82,26
Administrariak	35,99	73,70



Prestakuntza Seguros Lagun Aron	2018	2019
Prestakuntza-orduak	4.752,4	3.737,3
Emakumeak	2.608,5	2.567,8
Gizonak	2.143,9	1.169,5
Prestakuntza-orduak pertsonako	28,6	20,31
Zuzendariak	964,3	620
Bulego-buruak eta -zuzendariak	1.385	643
Teknikariak	2.378,6	2.311,3
Administrariak	24,5	163

Ikastaroetako partaideen proportzioa sexuaren arabera (emakumeak/gizonak), 1,1ekoa izan da 2019an, eta 1,61ekoa 2018an.

Prestatutako pertsonen ehunekoa % 99koa izan da 2019an eta 2018an.

Sustapen-indizea (egiturazko soldata-indizearen hobekuntza) % 7,09ekoa izan da 2019an. Egiturazkoak ez diren beste kontzeptu batzuk ere kontuan hartuta, hala nola antzintasuna, % 28,21ekoa izan da (% 5,45ekoa eta % 36,61ekoa 2018an).

LK-ko batez besteko lan-indizea	2018	2019
Emakumeak	2,19	2,21
Gizonak	2,51	2,50
Gizonen eta emakumeen arteko aldea	% 14,5	% 13,2

*Batez besteko lan-indizea 2,36 da. 19-12-31n, hileko 2.937,47 euro gordinen baliokidea zen.

LK-ko batez besteko lan-indizea	2018		2019	
	G	E	G	E
Zuzendariak	4,83	3,95	4,80	3,95
Buruak	2,84	2,70	2,84	2,72
Teknikariak	2,37	2,20	2,36	2,20
Administrariak	2,07	1,93	2,10	1,95

LK-ko ordainsariak, adinaren arabera	2018		2019	
	Gizona	Emakumea	Gizona	Emakumea
30 urtera arte	42.711	33.420	-(1)	36.147
31 eta 40 urte bitartekoak	40.792	34.251	41.218	35.604
41 eta 50 urte bitartekoak	47.327	40.240	47.171	40.378
51 eta 60 urte bitartekoak	52.991	43.495	50.664	44.691
60 urtetik gorakoak	56.217	41.640	51.581	43.149

(1) Ez dago 30 urtez beherako gizonik

CLBSko batez besteko lan-indizea	2018	2019
Emakumeak	2,07	2,12
Gizonak	2,70	2,68
Gizonen eta emakumeen arteko aldea	30,4	% 26,4

CLBSko batez besteko lan-indizea	2018		2019	
	G	E	G	E
Zuzendariak	3,33	-	3,34	-(1)
Buruak	3,18	3,37	3,46	3,39
Teknikariak	2,83	2,60	0,00	2,66
Gestoreak	2,51	2,03	2,45	2,07

(1) Ez dago emakumezko zuzendaririk.

CLBSko ordainsariak, adinaren arabera	2018		2019	
	Gizona	Emakumea	Gizona	Emakumea
30 urtera arte	-*	-*	1,27	-*
31 eta 40 urte bitartekoak	2,12	1,99	1,95	2,08
41 eta 50 urte bitartekoak	2,51	2,06	2,47	2,12
51 eta 60 urte bitartekoak	3,24	2,09	3,25	2,14
60 urtetik gorakoak	-*	2,15	-*	-*

*Ez dago adin-tarte horretako pertsonarik.

Lagun Aroko batez besteko soldata	2018	2019
Emakumeak	47.141	47.294
Gizonak	65.554	64.517
Gizonen eta emakumeen arteko aldea	% 39,06	% 36,42

Soldata sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera	2018		2019	
	Gizonak	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak
Zuzendariak	100,6	81,3	99,5	79,63
Buruak	74,1	67,3	74,5	68,66
Teknikariak	60,6	51,51	59,27	50,13
Administrariak	37,42	36,25	45,3	37,5

LAGUN AROko ordainsariak adinaren arabera	2018		2019	
	Gizona	Emakumea	Gizona	Emakumea
30 urtera arte	0	37.448	0	38.106
31 eta 40 urte bitartekoak	50.693	38.926	48.012	34.465
41 eta 50 urte bitartekoak	62.569	47.350	64.954	47.200
51 eta 60 urte bitartekoak	71.302	50.723	67.467	50.977
60 urtetik gorakoak	0	61.913	91.874	63.216

Orain, Taldeko absentismoari buruzko datuak emango ditugu.

Absentismo-orduak eta -tasa	2018	Gizonak	Emakumeak	2019	Gizonak	Emakumeak
Gaixotasuna eta istripua	117.184	42.384	74.800	111.443	41.856	69.587
Amatasuna	22.918	-	-	20.653	-	-
Aitatasuna	3.998	-	-	4.858	-	-
Gainerakoak*	5.669	-	-	2.874	-	-
Absentismo-orduak guztira LKn	149.769	-	-	139.828	-	-
Absentismo-tasa LKn	3,85	2,76	4,96	3,80	2,83	4,79
Absentismo-tasa Lagun Aron	4,57	4,03	0,55	3,89	0,36	4,01
Absentismo-orduak guztira Lagun Aron	d/e	-	-	1.607	-	-
Absentismo-tasa CLBSn	5,65	3,68	6,19	4,99	3,40	8,24
Absentismo-orduak guztira CLBSn	d/e	-	-	16.281	-	-

*Gaixorik dauden adingabeak zaintzea.

Taula honetan, Taldeko istripuei buruzko informazioa ageri da.

Lan-istripuak LKn eta CLBSn	2018	2019
Istripuak	38	46
Istripuen maiztasuna (1)	4,49	3,22
Istripuen larritasuna (2)	0,23	0,05
Istripuak Lagun Aron	0	0

(1) Baja eragin duten istripuen kopurua *lan egindako 1.000.000 ordu bakoitzeko.

(2) istripu bakoitzean galdutako orduak *lan egin beharreko 100 ordu teoriko bakoitzeko.

2018an gertatutako istripuetatik, emakumeek 17 izan zituzten, eta, 2019an, 18. Istripu gehienak in itinere dira, langileak lanera zihoazela gertatutakoak. Maiztasunari eta larritasunari buruzko datua ez dago sexuaren arabera bereizita.

Gure jardueran ez da gaixotasun profesionalik aurreikusten Talde osoarako.

4.3. Ingurumena

Postamailen erabiltzaileak	2018	2019
Erabiltzaile-kopurua	543.231	568.282
Erabiltzaileen %-a bezero guztiekiko	% 47,33	% 50,62

Paperaren kontsumoa kg-tan	LABORAL Kutxa		Seguros LA
	2018	2019(1)	2018
Publizitateko papera bezeroko	0,093	0,116	0,18
Bulegoko papera bezeroko	0,238	0,251	0,003
Kontsumoa guztira bezeroko	0,331	0,368	0,18
Paperaren kontsumo osoa pertsonako	181,75	184,56	394,44

2019ko datuek LABORAL Kutxa eta Lagun Aro hartzen dituzte barne.

Energia (GJ)	2018	2019	Seguros LA 2018	Seguros LA 2019
Elektrizitatea	47.798	46.497	1.297	1.256
Gasolioa	54,2	20,9	0	0
Propanoa	0,49	0,47	0	0
Barneko energia-kontsumoa (A)	47.853	46.518	1.297	1.256
Energia-kontsumoa pertsonako	22,92	22,43	7,8	7,7

Aurkezten diren datuak LABORAL Kutxa osoari dagozkio, baita plantilla osoari ere.

Berotegi-efektuko gasen isuriaren **intentsitatea** (CO₂-aren isuri guztiak zati LK-ko langile kopurua) 2,55ekoa izan zen. 2018an, berriz, 2,69koa izan zen.



5.

TXOSTENARI BURUZKO INFORMAZIOA

Txostenaren profila

2012an Caja Laboralak eta Ipar Kutxak bat egitearen ondorioz sortu zen Entitateak argitara eman duen EGEari buruzko seigarren txostena da 2019koa, eta urte osoa hartzen du. Caja Laborala zenak 2005az geroztik kaleratzen zituen urtero EGEari buruzko txostenak.

LABORAL Kutxak asmoa du EGEari buruzko txostena urtean behin kaleratzen jarraitzeko, GRIK zehaztutako erabakiei jarraikiz. 2019ko ekitaldiko EGEari buruzko txostena egiteko, GRI estandarren «sakona» aukera eta Sektorekako Finantza Gehigarria hartu ditu aintzat LABORAL Kutxak. Aukera sakona hautatuz, identifikatutako alderdi materialei lotutako adierazle guztiei erantzungo die.

Txosten honek 2018ko abenduaren 28ko 11/2018 Legearen errekerimenduak, informazio ez-finantzarioari eta dibertsitateari buruzkoak, ezarritakoa betetzen du. Aintzat hartu du, halaber, Europako Batzordearen 2017/C 215/01 Jakinarazpena, Txosten ez-finantzarioak aurkezteari buruzko zuzentarauen ingurukoa.

Talde Bateratuari buruzkoa da, eta banku- eta aseguru-jarduerak hartzen ditu barne. Bi aseguru-konpainiei buruzko informazioa modu bateratuan aurkeztuko da. Gainerako sozietateei dagokienez, duten garrantzia eta jarduera direla eta, informazioa LABORAL Kutxaren informazioarekin batera dago; hala ere, zenbait kasutan, alderdi espezifikoren baten ondorioz, beharrezkoa izan daiteke informazioa bereizita ematea.

Horrez gain, LABORAL Kutxak iraunkortasunari buruzko informazio garrantzitsua biltzen du, honako hauen inguruan:

- **Aktibo higiezinak gestionatzeko sozietateak.** LABORAL Kutxak higiezinaren negozioa gestionatzeko erabiltzen dituen sozietateak dira. Sozietate instrumentalak dira, eta, ondorioz, horiei buruzko datuak eta inpaktuak LABORAL Kutxako datu eta inpaktuen barruan sartzen dira.
- **Caja Laboral Bancaseguros (CLBS).** Bitartekari independentea da, %100ean LABORAL Kutxaren partaidetzakoa. Aseguru-jarduera LABORAL Kutxaren enpresa- eta merkataritza-estrategian barneratzea da bere izateko arrazoia. Bertako langileak inoren konturako langileak dira.

LABORAL Kutxak bere banaketa-sarea lagatzen dio CLBSri, aseguru-produktuetan bitartekari-lanak egin ditzan. LABORAL Kutxan txertatuta dagoenez, haren jardueraren adierazlerik gehienak LABORAL Kutxaren barruan daude. Adierazle independenteak dituzten esparruak txostenean zehar zerrendatu dira.

LABORAL Kutxa MONDRAGON Korporazioko kidea da. MONDRAGON Korporazioa 266 enpresa eta kooperatiba autonomo eta independentek osatzen dute, eta bakoitzak informazioa emateko modu propioa du.

GRI alderdien eta adierazleen norainokoa

Ezarritako estalduraren arabera, LABORAL Kutxaren 2019ko EGEari buruzko txostenean ez dago GRIk ezarritako irismenerako mugarik, honako hauetan ez bada:

- Neurketa-sistematik ez zegoelako estali ezin izan diren adierazleetan; horiek txostenean zehar eta GRI Adierazle Taulan identifikatu dira, eta aurreragoko edizioetan neurtzeko ahaleginak egingo dira.
- Finantza-entitate baten jardueran eta Entitatearen testuinguru ekonomikoan, politikoan eta sozialean eragin edo materialtasun txikia edo hutsa dutelako aplikatzen ez diren adierazleetan; horien mugak adierazle bakoitzean zehazten dira.

Zehaztu ditugun arrazoiak tarteko, adierazle batzuei buruz informaziorik eman ez bada ere, txostenean zehar aipatuko ditugu horiek guztiak.

2014ko txostenetik aurrera, materialtasunari buruzko azterketa ere egiten da, gizarte-erantzukizunaren alorreko gairik garrantzitsuenak zehazteko. Azterketa hori egiteko, Cegos Deployment enpresaren aholkularitza jaso dugu. LABORAL Kutxak askotan jarduten du enpresa horrekin batera Global Reporting Initiativeren (GRIren) jarraibideak egoki ulertzeko. Azterketa horren emaitzak **2. zatiko Materialtasun-analisia atalean** daude deskribatuta.

Txostena egiaztatzearen inguruko politika

AENOREk egiaztatu ditu Caja Laborala zenak 2005az geroztik prestatutako EGEari buruzko txostenak. Erakunde egiaztatzaileak urte horietan guztietan bildutako ezagutza kontuan hartuta, etorkizunean egiaztatze-sistema horri eusteko asmoa du LABORAL Kutxak, Finantzen Arearen bidez.

Harremanetarako

Sartu LABORAL Kutxaren www.laboralkutxa.eus webgune korporatiboan. *Txostenak eta gertaera nabarmenak* atalean eskura daude:

- Txosten ekonomikoa
- Urteko Kontu Indibidualak eta Bateratuak
- Gobernu Korporatiboaren Txostena
- Gardentasun-informazioa
- EGEaren txostenak
- Informazio ez-finantzarioaren egoera-orria

«Kontaktua» atalean, iradokizunak, kexak, erreklamazioak, iritziak... helaraz daitezke. Txosten honekin zerikusia duten gainerako informazio eta gaietarako helbide elektronikoa hauxe da: rse@LABORALkutxa.com

A large puzzle piece made of green moss is placed on a grey puzzle board. The board is set against a background of light brown cardboard. The number '6.' is printed in white on the left side of the puzzle piece.

6.

ERANSKINAK

6.1. Baliokidetasun-taula

Jakinarazi beharreko informazio ez-finantzarioa:	Urteko txortenen kapituluak / atala_Orrialdea	Korrespondentzia / GRI adierazleak
Taldearen negozio-ereduaren deskribapen laburra (besteak beste, enpresa-ingurunea, antolamendua eta egitura, zer merkatutan jarduten duen, helburuak eta estrategiak, eta etorkizuneko bilakaeran eragina izan dezaketen faktore eta joera nagusiak).	Nor garen_Taldearen aurkezpena Nor garen_Negozio-eredua	GRI 102-1 GRI 102-2 GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6 GRI 102-7 GRI 102-14 GRI 102-15
Taldeak aplikatzen dituen politiken deskribapena, honako hauek jasoko dituena: arreta egokiko prozedurak, arrisku eta inpaktu esanguratsuak identifikatu, ebaluatu, prebenitu eta arintzeko; eta egiaztatzeko eta kontrolatzeko prozedurak, baita zer neurritan hartu diren ere.	Nor garen_Printzipioak eta gobernuak	GRI 103-2 GRI 103-3
Politika horien emaitzak, eta emaitza ez-finantzario egokien funtsezko adierazleak, aurrerapenen jarraipena eta ebaluazioa egiteko eta sozietateen eta sektoreen arteko alderagarritasuna ahalbidetzeko aukera ematen dutenak, gai bakoitzerako erabilitako nazioko, Europako edo nazioarteko erreferentzia-esparruen arabera.	Gestio arduratsua_Aginte-etaula Bezeroen gestioa_Magnitude nagusiak Plantillarekiko harremana_Magnitude nagusiak Gizartearekiko harremana_Magnitude nagusiak Ingurumenaren gestio arduratsua_Magnitude nagusiak Hornitzaileen gestio arduratsua_Magnitude nagusiak	GRI 103-2 GRI 103-3
Taldearen jarduerekin zerikusia duten gai horiekin lotutako arrisku nagusiak (merkataritza-harremanak, produktuak edo zerbitzuak), eremu horietan eragin negatiboa izan dezaketenak, eta taldeak arrisku horiek kudeatzeko modua, haiek detektatzeko eta ebaluatzeko erabilitako prozedurak azalduz, gai bakoitzerako nazioko, Europako edo nazioarteko erreferentzia-esparruen arabera. Hauteman diren inpaktuei buruzko informazioa sartu behar da, inpaktu horiek banakatu, bereziki epe labur, ertain eta luzeko arrisku nagusiak.	Nor garen_Estrategia eta Arriskuaren gestioa Gestio arduratsua_Materialtasun-analisia Gestio arduratsua_Jasangarritasunarekiko konpromisoa Gestio arduratsua_Aginte-etaula	GRI 102-15 GRI 102-30
Honako hauek jakinarazteko informazio zehatza: enpresaren jardueren ingurumenean eta, hala badagokio, osasunean eta segurtasunean egun dituzten eta izan ditzaketen ondorioak; ingurumen-ebaluaziorako edo -ziurtaginerako prozedurak; ingurumen-arriskuak prebenitzeko baliabideak; zuhertasun-printzipioaren aplikazioa, eta ingurumen-arriskuarekiko horniduren eta bermeen kopurua.	Nor garen_Estrategia eta Arriskuaren gestioa Nor garen_Printzipioak eta gobernuak Ingurumenaren gestio arduratsua_Gestio-ikuspegia	GRI 102-29 GRI 102-31 GRI 201-2 GRI 103-2 (Ingurumen-dimentsioko GRI) GRI 102-11 GRI 102-29
Kutsadura:		
Ingurumenean kalte larriak eragiten dituzten karbono-isuriak prebenitzeko, murrizteko edo konpontzeko neurriak, jardueren baten atmosfera-kutsadura espezifiko oro kontuan hartuta, baita zarata eta argi-kutsadura ere.	Ingurumenaren gestio arduratsua_Kutsadura Ingurumenaren gestio arduratsua_Baliabideen erabilera	GRI 103-2 (GRI 302 eta 305)
Ekonomia zirkularra, eta hondakin prebentzioa eta gestioa:		
Prebentzio-, birziklatze- eta berrerabiltze-neurriak; hondakinak berreskuratzeko eta ezabatzeko beste modu batzuk; elikagaiak alferrik galtzea saihesteko ekintzak.	Ingurumenaren gestio arduratsua_Ekonomia zirkularra, eta hondakin prebentzioa eta gestioa	GRI 103-2 (GRI 306) GRI 301-2 GRI 306-1
Baliabideen erabilera jasagarria:		
Ur-kontsumoa eta -hornidura, tokiko mugekin bat.	Ingurumenaren gestio arduratsua_Baliabideen erabilera	GRI 303-1
Lehengaien kontsumoa eta haien erabilaren eraginkortasuna hobetzeko hartutako neurriak.		GRI 103-2 (GRI 301) GRI 301-1 GRI 301-2
Energia: Kontsumoa, zuzeneko eta zeharkakoa; Energia-eraginkortasuna hobetzeko neurriak, energia berriztagarrien erabilera.		GRI 103-2 (GRI 302) GRI 302-1 GRI 302-3
Klima-aldaketa:		
Enpresaren jarduerak (ekoizten dituen ondasunak eta zerbitzuak barne) sortutako berotegi-efektuko gasen isurketen elementu garrantzitsuak.	Ingurumenaren gestio arduratsua_Klima-aldaketa	GRI 103-2 (GRI 305) GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4
Klima-aldaketaren ondorioetara egokitzeko hartutako neurriak.		GRI 103-2 (GRI 305) GRI 201-2
Berotegi-efektuko gasen isurketak murrizteko epe ertainera eta luzera ezarritako murrizketa-helburuak, borondatezkoak, eta horretarako ezarritako bitartekoak.		GRI 103-2 (GRI 305)
Biodibertsitatearen babesa:		
Biodibertsitatea zaintzeko edo leheneratzeko hartutako neurriak.	LABORAL Kutxa Talde Bateratuaren zuzeneko jardueren biodibertsitatearen eragindako inpaktuak ez dira materialak, Taldeak garatutako finantza- eta aseguru-jarduerak dela eta.	GRI 304-2 GRI 306-5
Eremu babestuetako jarduerak edo eragiketek izandako inpaktuak.		
Energia:		
Langileen gutziko kopurua eta banaketa, sexuaren, adinaren, herrialdearen eta lanbide-sailkapenaren arabera.	Plantillarekiko harremana_Plantillaren magnitude nagusiak Beste magnitude batzuk_Plantilla	GRI 103-2 (GRI 401) GRI 102-8 GRI 405-1
Kontratu mugagabeen, aldi baterako kontratuen eta lanaldi partzialeko kontratuen urteko batez besteko kopurua, eta kontratu-modalitateen banaketa, sexuaren, adinaren eta lanbide-sailkapenaren arabera.	Bazkideekiko harremana_Plantillaren magnitude nagusiak Beste magnitude batzuk_Plantilla	GRI 102-8 GRI 405-1
Kaleratze-kopurua, sexuaren, adinaren eta lanbide-sailkapenaren arabera.	Plantillarekiko harremana_Plantillaren magnitude nagusiak Beste magnitude batzuk_Bazkideak	GRI 401-1
Batez besteko ordainsariak eta haien bilakaera, sexuaren, adinaren eta lanbide-sailkapenaren arabera.	Plantillarekiko harremana_Bazkideen magnitude nagusiak Beste magnitude batzuk_Plantilla	GRI 405-2
Soldata-arrakala eta lanpostu berdinen ordainsariak edo sozietateko batez besteko ordainsariak.	Plantillarekiko harremana_Plantillaren magnitude nagusiak Beste magnitude batzuk_Plantilla	GRI 103-2 (GRI 405) GRI 405-2
Kontseilarien eta zuzendarien batez besteko ordainsaria (ordainsari aldakorra, dietak, kalte-ordainak, epe luzeko aurrezkia aurrezteko sistemak egindako ordainaketa eta sexuaren arabera bereizitako beste edozein pertzepzio barne hartuta).	Nor garen_Printzipioak eta gobernuak	GRI 102-35 GRI 102-36 GRI 103-2 (GRI 405)
Lan-deskonejorako politikak ezartzea.	Plantillarekiko harremana_Plantillaren magnitude nagusiak	GRI 103-2 (GRI 401)
Desgaitasuna duten langileak.	Plantillarekiko harremana_Plantillaren magnitude nagusiak	GRI 405-1
Lanaren antolakuntza:		
Lan-denboraren antolaketa.	Plantillarekiko harremana_Pertsonen garapena	GRI 103-2 (GRI 401)
Absentismo-orduen kopurua.	Plantillarekiko harremana_Plantillaren magnitude nagusiak Beste magnitude batzuk_Plantilla	GRI 403-2
Kontziliazioa ahalbidetzeko eta gurasoen kontziliazio erantzunkidea sustatzeko neurriak.	Plantillarekiko harremana_Kontziliazioa	GRI 103-2 (GRI 401)
Osasuna eta segurtasuna:		

Laneko osasun- eta segurtasun-baldintzak.	Plantillarekiko harremana_Laneko osasuna eta segurtasuna	GRI 102-41
Laneko istripuak, bereziki haien maiztasuna eta larritasuna, baita gaixotasun profesionalak ere, sexuaren arabera.	Plantillarekiko harremana_Plantillaren magnitude nagusiak Beste magnitude batzuk_Plantilla	GRI 403-2 GRI 403-3
Harreman sozialak:		
Elkarrizketa sozialaren antolaketa (langileei informazioa emateko, kontsulta egiteko eta haiekin negoziatzeko prozedurak barne).	Plantillarekiko harremana_Elkarrizketa langileekin	GRI 103-2 (GRI 402)
Lan-hitzarmen kolektiboen bidez ezarritako enplegatuen ehunekoak, herrialdearen arabera.	Plantillarekiko harremana_Plantillaren magnitude nagusiak	GRI 102-41
Hitzarmen kolektiboen balantzea (bereziki laneko osasunaren eta segurtasunaren arloan).	Plantillarekiko harremana_Laneko osasuna eta segurtasuna	GRI 403-1 GRI 403-4
Prestakuntza:		
Prestakuntzaren arloan martxan jarritako politikak.	Plantillarekiko harremana_Garapena Plantillarekiko harremana_Plantillaren magnitude nagusiak Beste magnitude batzuk_Plantilla	GRI 103-2 (GRI 404) GRI 404-2
Irisgarritasuna:		
Pertsonen irisgarritasun unibertsala.	Plantillarekiko harremana_Aniztasuna eta aukera-berdintasuna	GRI 103-2 (GRI 405)
Berdintasuna:		
Emakumeen eta gizonen arteko tratu- eta aukera-berdintasuna sustatzeko neurriak; berdintasun-planak (martxoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoaren, Emakumeen eta gizonen berdintasun eraginkorra lortzekoaren, III. kapitulua); enplegua sustatzeko neurriak; sexu-jazarpenaren eta sexu-oinarritutako jazarpenaren aurkako protokoloak; desgaitasuna duten pertsonen integrazioa eta irisgarritasun unibertsala; diskriminazio-mota guztien aurkako politika eta, hala badagokio, aniztasunaren gestioa.	Plantillarekiko harremana_Aniztasuna eta aukera-berdintasuna	GRI 103-2 (GRI 405 eta 406)
Giza Eskubideen arloan arreta egokiko prozedurak aplikatzea.	Plantillarekiko harremana_Plantillaren gestiorako ikuspegia	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 103-2 (GRI 412) GRI 410-1 GRI 412-1 GRI 412-3
Giza eskubideak urratzeko arriskuak prebenitzea eta, dagokionean, egindako abusuak arintzeko, kudeatzeko eta konpontzeko neurriak.		GRI 406-1
Giza eskubideen urraketek salaketak.		GRI 103-2 (406, 407, 408 eta 409)
Lanaren Nazioarteko Erakundeak elkartzeko askatasunaren eta negoziazio kolektiborako eskubidearen errespetuarekin lotuta dituen oinarriko hitzarmenetako xedapenak sustatzea eta betetzea.		
Ustelkeria eta eroskeria prebenitzeko neurriak.		
Kapitalak zuzitzearen kontrako neurriak.	1. Nor garen_Printzipioak eta gobernua	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 103-2 (GRI 205) GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3 GRI 413-1
Fundazioei eta irabazi-asmorik gabeko erakundeak egindako ekarpenak.		
Enpresak garapen jasangarriekin duen konpromisoa:		
Sozietatearen jardueraren inpaktua tokiko enpleguan eta garapenean.	Gizartearekiko harremana_Gestio-ikuspegia	
Sozietatearen jardueraren inpaktua tokiko biztanleengan eta lurraldean.	Gizartearekiko harremana_Gestio-ikuspegia	
Harremanak tokiko komunitateetako eragileekin, eta haiekin ditugun elkarrizketa-modalitateak.	Gizartearekiko harremana_Elkarrizketa gizartearekin	
Elkartze- edo babesletza-ekintzak.	Gizartearekiko harremana_Elkarrizketa gizartearekin	
Azpikontrazioa eta hornitzaileak:		
Erosketa-politikan gai sozialak, genero-berdintasunekoak eta ingurumenekoak sartzea.	Hornitzaileen gestio arduratsua_Gestio-ikuspegia	GRI 103-2 (GRI 204, 308 eta 414)
Hornitzaileekin eta azpikontratistekin ditugun harremanetan haien erantzukizuna aintzat hartzea.	Hornitzaileen gestio arduratsua_Gestio-ikuspegia	GRI 102-9 Cadená de suministro GRI 103-2 (GRI 204, 308 eta 414) GRI 204-1 GRI 308-1 GRI 414-1
Gainbegiratzeko eta ikuskaritza-sistemak, eta ikuskaritza ebazpena.	Hornitzaileen gestio arduratsua_Gestio-ikuspegia	GRI 103-2 (GRI 204)
Kontsumitzaileak:		
Kontsumitzaileen osasuna eta segurtasuna sustatzeko neurriak.	Bezeroen gestioa_Bezeroaren gestio arduratsua	GRI 103-2 (GRI 416, 417 eta 418) GRI 416-1 GRI 417-1 G4-F515
Erreklamazio-sistemak, jasotako kekek eta haien ebazpena.	Bezeroen gestioa_Magnitude nagusiak Bezeroen gestioa_Elkarrizketa bezeroekin Beste magnitude batzuk_Bezeroak	GRI 102-17 GRI 103-2 (GRI 416, 417 eta 418) GRI 416-2 GRI 417-2 GRI 418-1
Informazio fiskala:		
Lortutako irabaziak, herrialdearen arabera.	1. Nor garen_Taldearen magnitude nagusiak	GRI 103-2 (GRI 201)
Lortutako irabazien gainean ordainduko zergak.		GRI 201-4
Jasotako dirulaguntza publikoak.		
Esanguratsua izan daitekeen beste edozein informazio:		

6.2. GRI adierazleen taula

Atzealde urdinez agertzen dira materialtasun-matrizearen arabera garrantzi handikotzat edo ertain-handikotzat jotzen diren esparruetan eragin zuzena duten adierazleak.

ERAKUNDEAREN PROFILA		
102-1	Erakundearen izena.	Caja LABORAL Popular Coop. de Crédito
102-2	Jarduerak, markak, produktuak eta zerbitzuak.	8-9. Taldearen aurkezpena 38-39. Produktu eta zerbitzu arduratsuak Ikusi www.LABORALKutxa.com webgunea
102-3	Erakundearen egoitzaren kokapena.	Jose M. Arizmendiarrrieta pasealekua, zk.g. 20500 Arrasate (Gipuzkoa)
102-4	Adierazi zenbat herritan jarduten duen erakundeak.	LABORAL Kutxak Estatu Espainolean jarduten du soilik
102-5	Jabetza-erregimena eta forma juridikoa.	Caja Laboral Popular Coop. de Crédito
102-6	Adierazi zer merkatutan diharduen (geografia-eremua, sektorea, bezero-mota eta hartzaileak).	12. Banaketa geografikoa 36. Gestio-ikuspegia eta Bezeroen magnitude nagusiak 80-81-82 Bezeroen beste magnitude batzuk
102-7	Zehaztu erakundearen eskala, honako hauek adieraziz: Langile-kopurua Eragiketa-kopurua Salmenta garbiak edo diru-sarrera garbiak Kapitalizazioa, zorraren eta ondarearen arabera xehatuta (sektore pribatuko erakundeentzat) Eskaintzen dituen produktuen edo zerbitzuen kopurua	13-14. Taldearen datu nagusiak
102-8	Zehaztu: Enplegatu-kopurua, lan-kontratuaren eta sexuaren arabera berezita. Lanaldi finkoa duten pertsonen kopurua, sexuaren eta kontratu-motaren arabera berezita. Plantillaren tamaina, enplegatuen, langile kontratadunen eta sexuaren arabera berezita. Adierazi erakundearen lanaren zati garrantzitsua juridikoki aintzatesitako norberaren konturako langileek edota enplegatu edo langile kontratadunek ez beste pertsona batzuek egiten duten; adibidez, kontratistek kontratatutako enplegatuek edo azpienplegatuek.	83-89. Beste magnitude batzuk-Pertsonak
102-9	Deskribatu erakundearen hornidura-sarea	76. Enpresa hornitzaileekiko harremanak
102-10	Azaldu azterketaren helburu den aldian erakundearen tamainan, egituran, akziodunen jabetzan eta hornidura-katean izan diren aldaketa garrantzitsuak.	5-6. Gutuna 9-10. Egitura operatiboa 14-17. Estrategia eta arriskuaren gestioa 9. Partaidetzapeko enpresak 76. Enpresa hornitzaileekiko harremanak
102-11	Adierazi, dagokionean, nola heltzen dion erakundeak prebentzio-printzipioari.	14-17. Estrategia eta arriskuaren gestioa 17-20. Printzipioak eta gobernuak 26-27. Gestio-ikuspegia Arriskuak, oro har, Kontseilu Errektoreko Arrisku Batzordean eta Arriskuarekiko Grinaren Esparruan gestionatzen dira, eta urtean behin Zuhurtziazko Garrantziko Informazioan ematen dira. Ingurumen-arriskuak ISO 14001:2015:2015 ziurtagiria duen sisteman gestionatzen dira. Produktu berrien bezeroentzako arriskuak Produktuaren Batzordeak gestionatzen ditu.
102-12	Zerrendatu ekonomiari, ingurumenari edo gizarteari lotuta erakundeak babestu edo onartu dituen kartak, printzipioak eta bestelako kanpo-ekimenak.	67-69. LABORAL Kutxak ontzat emandako ekimenak
102-13	Egin erakundeak partaide den nazioko edo nazioarteko sustapen-elkarte eta -antolakundeen zerrenda.	
ESTRATEGIA		
102-14	Erakundeak erabakien arduradun nagusiaren adierazpena.	5-6. Gutuna
102-15	Inpaktu, arrisku eta aukera nagusiak.	14-17. Estrategia eta arriskuaren gestioa 31-33. Materialtasuna 28-29. Konpromisoak eta lorpenak 30-31. EGeko aginte-taula
ETIKA ETA ZINTZOTASUNA		
102-16	Deskribatu erakundearen balio, printzipio, estandar eta arauak.	11-12. Baloioak, printzipioak, estandarrik eta jokabide-arauak
102-17	Deskribatu legezko jokabidea eta jokabide etikoa sustatzeko kanpo- eta barne-aholkularitzaren bideak; ildo beretik, deskribatu erakundearen zintzotasunari lotutako gaiak kontsultatzeko dauden bideak. Deskribatu etikarik gabeko edo legez kanpoko jokabideak salatze eta erakundearen zintzotasunari lotutako gaiak salatze berruko eta kanpoko bideak.	21-22-23. Ustelkeria eta eroskeria 38. Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua
GOBERNANTZA		
102-18	Deskribatu erakundearen gobernu-egitura, gobernuko goi-organoko batzordeak ahanzi gabe. Adierazi zer batzordek duten ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako erabakiak hartzeko ardura.	9-10. Egitura operatiboa 17-20. Gobernu Korporatiboa 36-37. Elkarriketa bezeroekin 31-32. Materialtasun-analisia Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena
102-19	Deskribatu zer prozesu erabiltzen duen gobernu-organoren ekonomiar, ingurumenari eta gizarteari lotutako agintea goi-zuzendaritzaren eta langile jakin batzuen esku uzteko.	
102-20	Kontuak Kontseiluaren aurrean emateko prozesua.	
102-21	Interes-taldeei kontsultatzeko prozesuak.	
102-22	Deskribatu gobernu-organoren eta haren batzordeen osiera.	
102-23	Gobernu-organoren izaera betearazlearen duen ala ez.	
102-24	Deskribatu gobernu-organoren eta haren batzordeetako kideak hautatu eta izendatzeko prozesuak, eta zer irizpide erabiltzen diren gobernu-organoren kideak izendatzeko.	Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena
102-25	Deskribatu zer prozesu erabiltzen dituen organo gorenak sor litezkeen interes-gatazkak prebenitu eta gestionatzeko. Adierazi interes-taldeei jakinarazten ote dizkieten.	17-20. Gobernu Korporatiboa Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena

	Gobernu-organo gorenak helburuak, balioak eta estrategia aukeratzean duen funtzioa	
102-26	Deskribatu zer eginkizun betetzen duten gobernu-organo gorenak eta goi-zuzendaritzak erakundearen misioaren, estrategien, politiken eta erakundearen ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-inpaktuen xedeak, balioak eta adierazpenak garatu, onartu eta eguneratzen.	17-20. Gobernu Korporatiboa 11-12. Balioak, printzipioak, estandarrik eta jokabide-arauak Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena
	Gobernu-organo gorenaren ezagutza kolektiboak	
102-27	Adierazi zer neurri hartu diren ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako gaien harira gobernu-organo gorenaren ezagutza kolektiboak garatu eta hobetzeko.	21. Gobernu-organoen garapena
102-28	Deskribatu gobernu-organo gorenaren zer prozesu dauden ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako gaien inguruko jarduerak ebaluatzen. Adierazi ebaluazioa independentea den eta zenbatean behin egiten den. Adierazi autoebaluazioa den.	17-20. Gobernu Korporatiboa Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena
102-29	Deskribatu gobernu-organo gorenaren eginkizuna ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako inpaktu, arrisku eta aukerak identifikatu eta gestionatzen. Adierazi, halaber, zer eginkizun duen gobernu-organo gorenaren arreta egokiko prozesuak ezartzen. Adierazi kontsultak egiten ote zaizkien interes-taldee, ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako inpaktu, arrisku eta aukerak identifikatu eta gestionatzeko gobernu-organo gorenaren lanean erabiltzeko.	
102-30	Deskribatu gobernu-organo gorenak zer eginkizun duen, erakundeak ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako gaietan erabiltzen dituen gestio-prozesuen eraginkortasuna aztertzen.	
102-31	Adierazi gobernu-organo gorenak zenbatean behin aztertzen dituen ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako inpaktu, arrisku eta aukerak.	
	GOBERNU ORGANOK GORENAREN EGINKIZUNA JASANGARRITASUNARI BURUZKO TXOSTENA PRESTATZEN	
102-32	Adierazi zein den Iraunkortasun Txostena berrikusi eta onartzen duen, eta alderdi material guztiak islatuta agertzen direla ziurtatzen duen batzorderik edo kargurik garrantzitsuena.	17-20. Gobernu Korporatiboa
	GOBERNU-ORGANO GORENAREN EGINKIZUNA INGURUMENARI, EKONOMIARI ETA GIZARTEARI LOTUTAKO JARDUERA EBALUATZEN	
102-33	Deskribatu kezka garrantzitsuak gobernu-organo gorenari helarazteko prozesua.	17-20. Gobernu Korporatiboa
102-34	Adierazi gobernu-organo gorenari helarazi zaizkien gai garrantzitsuen izaera eta kopurua; deskribatu, halaber, horiek landu eta ebaluatzeke erabili diren bideak.	49. Elkarrizketa plantillarekin Kontseilu Errektoreari EGEari buruzko jardueren berri emateko urtean behingo txostenean, jarduerak esanguratsuak jaso ziren.
	ORDAINSARIAK ETA PIZGARRIAK	
102-35	Deskribatu gobernu-organo gorenaren goi-zuzendaritzarako ordainsari-politikak. Lotu ordainsari-politikari eragiten dioten jarduerak irizpideak eta gobernu-organo gorenaren eta goi-zuzendaritzaren ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako helburuak.	21. Gobernu-organoen ordainketa Ikusi Urteko Kontu Bateratuak, 33 or.
102-36	Deskribatu ordainsaria zehazteko prozesuak. Adierazi ordainsariak zehazteko aholkulariengana jotzen den, eta aholkulari horiek zuzendaritzatik independenteak diren. Adierazi ordainsarien alorreko aholkulari horiek erakundearekin izan dezaketen beste edozein harreman-mota.	56-57. Ordainsariaren gestioa 21. Gobernu-organoen ordainketa Ikusi Zuhurtziako Garrantziko Txostena.
102-37	Azaldu nola eskatzen den eta kontuan hartzen den interes-taldeen iritzia ordainketaren harira, eta, dagokionean, erantsi politikari eta proposamenei buruzko bozketen emaitzak.	17-20. Gobernu Korporatiboa 56-57. Ordainsariaren gestioa
102-38	Kalkulatu erakundearen ondoen ordainduta dagoen pertsonaren urteko ordainsari osoaren eta plantilla osoaren (ondoan ordaindutako pertsonarena aintzat hartu barik) batez besteko urteko ordainsariaren arteko erlazioa.	56-57. Ordainsariaren gestioa
102-39	Kalkulatu erakundearen ondoen ordainduta dagoen pertsonaren urteko ordainsari osoaren ehuneko hazkundearen eta plantilla osoaren (ondoan ordaindutako pertsonarena aintzat hartu barik) batez besteko urteko ordainsariaren ehuneko hazkundearen arteko erlazioa.	
INTERES-TALDEEN PARTE-HARTZEA		
102-40	Zerrendatu erakundeari lotutako interes-taldek.	28-29. Konpromisoak eta lorpenak Interes-taldek urtero hartzen dira kontuan, materialtasun-azterketa egiten denean. 31-33. Materialtasuna 36-37. Elkarrizketa bezeroekin 49. Elkarrizketa pertsonekin 49-50. Negoziazio kolektiboa 66. Elkarrizketa gizartearekin
102-41	Lan-hitzarmen kolektiboen bidez ezarritako enplegatuen ehunekoak.	
102-42	Adierazi zertan oinarritzen den interes-taldeen hautaketa.	
102-43	Deskribatu erakundearen interes-taldeen partaidetzari buruz duen ikuspegia, baita zer maiztasunekin lan egiten duen alderdi-mota eta -talde interesdunekin ere. Zehaztu, bestela, ia talderen batek berariaz hartu duen parte txostena prestatzeko prozesuan.	
102-44	Adierazi zer gai eta arazo sortu diren interes-taldeen partaidetzan, eta deskribatu erakundearen egindako ebaluazioa besteak beste bere txostenaren bidez. Zehaztu zer interes-taldek planteatu zuten funtsezko gai eta arazoetako bakoitza.	
ALDERDI MATERIALAK ETA ESTALDURA		
102-45	Zerrendatu erakundearen finantzetako egoera-orri bateratuetan eta beste agiri baliokide batzuetan agertzen diren erakundeak. Adierazi erakundearen finantzetako egoera-orri bateratuetan eta beste agiri baliokide batzuetan agertzen diren erakunderen bat txostenean agertzen ez den.	9. Partaidetzapeko enpresak
102-46	Deskribatu txostenaren edukia zehazteko jarraitu den prozesua eta alderdi bakoitzaren estaldura. Azaldu nola ezarri diren txostenak prestatzeko printzipioak, txostenaren edukia zehazteko.	92. Txostenaren profila 31-33. Materialtasuna
102-47	Zerrendatu txostenaren edukia zehazteko prozesuan identifikatu ziren alderdi materialak.	31-33. Materialtasuna
102-48	Deskribatu aurreko txostenetan emandako informazioa berriz adieraztearen ondorioak eta kausak.	Txostenean zehar deskribatu dira aldaketak.
102-49	Adierazi txosten honetako alderdi materialen irismenean eta estalduran aurreko txostenekin alderatuta egon diren aldaketa guztiak.	91. Txostenaren profila
102-50	Txostenak hartzen duen epealdia	2019. urtea
102-51	Azken txostenaren data (dagokionean).	2018ko txostena, 2019ko maiatzean argitaratua
102-52	Txostenak aurkezteko zikloa: urtean behin, bi urtean behin.	91. Txostenaren profila
102-53	Eman harremanetarako bide bat, txostenaren edukia harira sor litezkeen zalantzak argitzeko.	Webgunea: https://www.laboralkutxa.com ; helbide

		elektronikoa: rse@LABORALKutxa.com
	GRI INDIZEA	
102-54 102-55	Zehaztu Gidarekiko zer «adostasun» maila hautatu duzun. Zehaztu aukeratutako GRI indizea. Adierazi kanpoko egiaztapen-txostenaren erreferentzia, baldin eta txostenak egiaztapen hori jaso badu.	1. Azala 94-101. GRI adierazleak Azken orrialdea. Txostenaren edukia zehazteko prozesua eta AENORen egiaztapena
	EGIAZTAPENA	
102-56	Deskribatu erakundearen politika eta indarrean dauden jardunbidea, txostenaren kanpo-egiaztapenaren harira. Iraunkortasun Txostenari atxikitako egiaztapen-txostenaren aipatzen ez badira, adierazi kanpoko egiaztapenaren irismena eta oinarria. Deskribatu erakundearen eta egiaztapena egin duten enpresen artean dagoen harremana Adierazi gobernu-organoren edo goi-zuzendaritzak erakundearen Iraunkortasun Txostenaren kanpo-egiaztapena eskatzeko prozesuan parte hartu duten.	91. Txostenaren profila Finantzen Arearen zuzendariak ematen dio oniritzia txostena egiaztatze eskaerari.

GESTIO-IKUSPEGIA

103-1	Adierazi alderdi material bakoitzak erakundearen duen estaldura.	31-33. Materialtasuna 14-17. Estrategia eta arriskuaren gestioa
103-2 103-3	Gestio-ikuspegia eta bere osagaiak. Gestio-ikuspegiaren ebaluazioa.	13-14. Magnitude nagusiak 26-27/36/48-49/61-62/69-70. Gestio-ikuspegia 31-33. Materialtasuna 14-17. Estrategia eta arriskuaren gestioa

KATEGORIA: EKONOMIA

Alderdia: jardueraren ekonomia		
201-1	Sortutako eta banatutako balio ekonomiko zuzena.	14-15. Magnitude nagusiak
201-2	Klima-aldaketak eragindako finantza-ondorioak eta erakundearen jarduerarentzako bestelako arrisku eta aukerak.	38-41. Ingurumenarekin arduratsuek diren produktu eta zerbitzuak. 71-72. Gardentasuna erregai fosilekiko esposizioan 74-75. Klima-aldaketa
201-3	Prestazio-planetik eratorritako betebeharrak estaltzea.	56-57. Ordainsariaren gestioa 61. Kapitalizatutako itzulkin kooperatiboak
201-4	Gobernuaren erakundeek emandako laguntza ekonomikoak.	14. Dirulaguntzak
Alderdia: merkatuko presentzia		
202-1	Hasierako soldataren eta tokiko gutxieneko soldataren arteko erlazioa, sexuaren arabera.	56-57. Ordainsariaren gestioa
202-2	Tokiko komunitatetik datozen goi-zuzendarien ehunekoak.	15. Gobernu Korporatiboa
Alderdia: zeharkako ekonomia-eraginak		
203-1	Inbertsioak azpiegituran eta zerbitzu-motetan duen inpaktua eta garapena.	69-70. Ingurumenarekiko harremana 62-64. Gaztenpresa 14. Zergak eta tributuak
203-2	Zeharkako ondorio ekonomiko garrantzitsuak eta berorien irismena.	64-65. Zeharkako ekarpenak gizarteari
Alderdia: erosteko jardunbidea		
204-1	Eragiketa garrantzitsuak egiten diren lekuetan tokiko enpresa hornitzaileekin egindako gastuaren ehunekoak.	73. Magnitude nagusiak-Hornitzaileak

Alderdia: ustelkeriaren aurkako borroka

205-1	Ustelkeriarekin lotutako arriskuak ebaluatu zaizkien zentzuen ehunekoak eta kopuru osoa, eta antzemandako arriskuak.	21-23. Ustelkeria eta eroskeria
205-2	Ustelkeriaren aurkako borroka inguruan komunikatzeko eta gaitzeko politikak eta prozedurak.	53. Ustelkeriaren kontrako prozeduretak prestakuntza 21. Gobernu-organoren garapena 21-23. Ustelkeria eta eroskeria
205-3	Berretsitako kasuak eta hartutako neurriak.	21-23. Ustelkeria eta eroskeria 24. Araudia betearaztea

Alderdia: bidegabeko lehia

206-1	Bidegabeko lehiarekin, monopolio-jarduerekin eta lehia librearen aurkako jarduerekin zerikusia duten demandak guztira, eta horien ondorioak.	Txostenak barne hartzen dituen ekitaldietan ez da erreklamazioa edo ekintza judizialik izan.
-------	--	--

KATEGORIA: INGURUMENA

Alderdia: materialak		
301-1	ERABILITAKO materialak, pisuaren edo bolumenaren arabera.	73-74. Baliabideen erabilera jasangarria
301-2	Erabilitako birziklatutako materialen ehunekoak.	73-74. Baliabideen erabilera jasangarria
301-3	Balio-bizitzaren amaieran berreskuratzen diren produktu salduen eta bilgarrien ehunekoak, produktuaren kategoriaren arabera.	Finantza-produktuen alderdi materiala ez da esanguratsua.

Alderdia: energia

302-1	Barneko energia-kontsumoa.	73-74. Baliabideen erabilera jasangarria
302-2	Kanpoko energia-kontsumoa.	73-74. Baliabideen erabilera jasangarria 74-75. Klima-aldaketa
302-3	Energia-intentsitatea.	73-74. Baliabideen erabilera jasangarria
302-4	Energia-kontsumoa murriztea.	73-74. Baliabideen erabilera jasangarria
302-5	Produktu eta zerbitzuen energia-erabilera murriztea.	38-41. Ingurumenarekin arduratsuek diren produktu eta zerbitzuak.

Alderdia: ura

303-1	Ur-bilketa osoa, iturriaren arabera.	73-74. Baliabideen erabilera jasangarria
303-2	Ur-bilketen eragin handia jasan duten ur-iturriak.	Ez da eragindako ur-iturriak aurkitu
303-3	Ur birziklatuaren eta berrerabiliaren ehunekoak eta bolumena guztira.	Ura ez da ez birziklatzen ez berrerabiltzen.

Alderdia: biodibertsitatea

304-1	Instalazio operatibo propioak, errentan hartutakoak nahiz gestioatutakoak, biodibertsitateko balio handiko gune babestuetan (edo babestu gabetan) dauden edo halako guneak ondoan edo bertan dituztenak.	LABORAL Kutxaren finantza-jarduerak ez dio biodibertsitateari kalterik egiten, eta ez du eraginik babestutako guneetan.
304-2	Erakundearen jardueren, produktuen eta zerbitzuen ondorioz, babestutako guneetan edo babestu gabeko biodibertsitate handiko guneetan dauden inpakturik garrantzitsuenak.	LABORAL Kutxaren finantza-jarduerak ez dio biodibertsitateari kalterik egiten, eta ez du eraginik babestutako guneetan.
304-3	Habitat babestuak edo onera ekarriak.	
304-4	Natura Babesteko Nazioarteko Batasunaren Zerrenda Gorrian edo kontserbazio zerrenda nazionalen dauden eta habitatak jardueren eraginpean dituzten espezieen kopurua, espeziearen desagertzeko arrisku-	

	mailaren arabera.	
Alderdia: isurtzeak		
305-1 305-2	Berotegi-efektuko gasen zuzeneko eta zeharkako isurtzeak guztira, pisuaren arabera.	74-75. Klima-aldaketa
305-3	Berotegi-efektuko gasen zeharkako beste isurtze batzuk, pisuaren arabera.	74-75. Klima-aldaketa
305-4	Berotegi-efektuko gasen isurtzeen intentsitatea.	89. Beste magnitude batzuk-Ingurumena
305-5	Berotegi-efektuko gasen isurtzeak murriztea.	69-70. Ingurumenarekiko harremana 74-75. Klima-aldaketa
305-6	Ozonoa agortzen duten substantzien isurtzeak.	Ez da ozonoa agortzen duen substantziarik ekoizten, inportatzen edo esportatzen.
305-7	NO, SO eta beste isuri atmosferiko garrantzitsu batzuk.	Halako isuriak aire girotuko sistemen emaitza dira, eta ez dira garrantzitsutzat jotzen.
Alderdia: efluenteak eta hondakinak		
306-1	Hondakin-uren isurtzea guztira, izaeraren eta helmugaren arabera.	72-73. Ekonomia zirkularra, eta hondakin prebentzioa eta gestioa
306-2	Gestionatutako hondakin pisua guztira, motaren eta tratatzeko bidearen arabera.	72-73. Ekonomia zirkularra, eta hondakin prebentzioa eta gestioa
306-3	Istripuz gertatutako isurtze nabarmenen kopuru osoa eta bolumena.	Ez da istripuz gertatutako isurtze nabarmenik antzeman.
306-4	Arriskutsutzat jotako hondakin garraiatu, inportatu, esportatu edo tratatuaren pisua, Basileako Itunaren sailkapenaren arabera —I., II., III. eta VIII. eranskinak—, eta nazioartean garraiatutako hondakin ehunekoak.	Ez da adierazle honetan zehaztutako hondakin-motarekin lanik egiten.
306-5	Erakunde isuriek eta jariatzeek nabarmen eragindako ur-baliabideen eta horiei lotutako habitaten identifikazioa, tamaina, babes-egoera eta biodibertsitatearen balioa.	Ez da dibertsitatearen gaineko eraginik antzeman, ur-jarioen edo isurketa-uren ondorioz.
Alderdia: arauak betetzea		
307-1	Ingurumen-araudia ez betetzeagatik jarritako isun nabarmenen zenbatekoa eta zigor ez-monetarioen kopurua.	Txostenak barne hartzen dituen ekitaldietan, isun eta zehapenen kostua 0 €-koa izan da.
Alderdia: enpresa hornitzaileen ingurumen-ebaluazioa		
308-1	Ingurumen-irizpideen arabera aztertu ziren enpresa hornitzaile berrien ehunekoak.	76. Enpresa hornitzaileekiko harremanak
308-2	Hornikuntza-katean eragindako ingurumen-inpaktu negatibo garrantzitsuak, errealak eta potentzialak, eta horren inguruan hartutako neurriak.	
KATEGORIA: ENPLEGUA		
Alderdia: enplegua		
401-1	Kontratazio-kopurua eta tasa, eta enplegatuen batez besteko txandakatzeko-tasa, adinaren, sexuaren eta eskualdearen arabera.	83-89. Beste magnitude batzuk-Plantilla
401-2	Lanaldi osoko langileei bai baina aldi bateko langileei edo lanaldi erdian ari direnei eskaintzen ez zaizkien prestazio sozialak, jarduera-kokapen garrantzitsuen arabera.	60. Onura sozialak
401-3	Amatasun- edo aitatasun-baja hartu ondoren lanpostura itzultzearen eta lanpostuari eustearren maila, sexuaren arabera.	83-89. Beste magnitude batzuk-Plantilla
.....Alderdia: zuzendaritzaren eta langileen arteko harremanak		
402-1	Aldaketa operatiboak egin aurretik abisatzeko gutxieneko epea eta halakoak hitzarmen kolektiboetan sartzeko aukera.	Kooperatiban ez dago hitzarmen kolektiborik Berariaz zehaztuta ez badago ere barne-araudian eta barneko lan-arauetan bazkideen lanpostu-aldaketaz abisatzeko eperik, Kontseilu Sozialetik pasatu behar dira antolamenduko aldaketak edo aldaketa operatiboak.
Alderdia: laneko segurtasuna eta osasuna		
403-1	Laneko segurtasunaren eta osasunaren alorra kontrolatu eta horri buruzko aholkularitza eskaintzeko ezarri diren zuzendaritzaren eta langileen arteko laneko segurtasun- eta osasun-batzorde formaletan ordezkaritza duten langileen ehunekoak.	58-59. Laneko segurtasuna eta osasuna
403-2	Laneko absentismo-tasa, gaixotasun profesionalen tasa, galdutako egunak eta lanari lotuta hildakoak, eskualdearen arabera.	58-59. Laneko segurtasuna eta osasuna
403-3	Lanpostuan gaixotzeko arrisku edo gaixotze-tasa handia duten langileak.	Finantzetako jarduna dugunez, ez dago lan-gaixotasunik edo gaixotzeko arrisku nabarmenik.
403-4	Sindikatuak sinatutako hitzarmen formaletan aintzat hartu diren osasun- eta segurtasun-kontuak.	58-59. Laneko segurtasuna eta osasuna
Alderdia: gaitzea eta prestatzea		
404-1	Langile bakoitzak urtean prestatzera bideratzen dituen lanorduak, sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera.	83-89. Beste magnitude batzuk-Plantilla
404-2	Gaitasunak gestioatzeko eta etengabe prestatzeko programak, langileen enplegarritasuna handitzen eta lanbide-karreraren amaiera bideratzen laguntzeko.	51-52. Etengabe prestatzeko programak
404-3	Aldian-aldian laneko jarduera eta garapena ebaluatzen zaizen langileen ehunekoak, sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera.	52-53. Jardueraren kudeaketa-Bidean
Alderdia: aniztasuna eta aukera-berdintasuna		
405-1	Gobernu-organismo korporatiboaren eta plantillaren osara, sexuaren, adin-taldearen, gutxiengoetako partaidetzaren eta aniztasunaren inguruko bestelako adierazle batzuen arabera.	83-89. Beste magnitude batzuk-Plantilla 17-20. Gobernu Korporatiboa
405-2	Gizonezkoen eta emakumezkoen oinarriko soldaten arteko lotura, kategoria profesionalaren eta jarduera-kokapen garrantzitsuen arabera.	56-57. Ordainsariaren gestioa 83-89. Beste magnitude batzuk-Plantilla Lanpostu berdina soldata berdina du, gizona edo emakumea izan.
Alderdia: diskriminazioerik eza		
406-1	Diskriminazio-kasuen kopurua eta hartutako neurri zuzentzaileak.	Txostenaren estaldura-epean ez da diskriminazioari lotutako inolako gorabeherarik izan.
Alderdia: elkartzeko askatasuna eta negoziazio kolektiboa		
407-1	Elkartzeko askatasuna eta hitzarmen kolektiboaren babesa jasotzeko eskubidea urratuta edo mehatxupean egon daitezkeen zentro eta enpresa hornitzaile garrantzitsuak identifikatzea, eta eskubide horiek defendatzeko hartutako neurriak.	Bai LABORAL Kutxak bai haren enpresa hornitzaile ia guztiak Estatu Espainolean jarduten dute. Horrek esan nahi du, legeak hala aginduta, giza eskubideak errespetatu behar dituztela, besteak beste: bortxazko lanik ez egitea.
Alderdia: haurren lana		
408-1	Haur-esplotazioa gertatzeko arriskudun jarduerak hornitzen dituzten zentroak eta enpresak identifikatzea, eta esplotazioa deuseztatzeko helburuz hartutako neurriak.	Bai LABORAL Kutxak bai haren enpresa hornitzaile ia guztiak Estatu Espainolean jarduten dute soilik. Horrek esan nahi du, legeak hala aginduta, giza eskubideak errespetatu behar dituztela, besteak beste: haurrak ez esplotatzea.

Alderdia: bortxazko lanak		
409-1	Bortxazko lanak eragiteko arrisku handiko zentro eta enpresa hornitzaileak, eta era guztietako bortxazko lanak deuseztatzea helburuz harturiko neurriak.	Bai LABORAL Kutxak bai haren enpresa hornitzaile ia guztiek Estatu Espainolean jarduten dute soilik. Horrek esan nahi du, legeak hala aginduta, giza eskubideak errespetatu behar dituztela, besteak beste: bortxazko lanak ez egitea.
Alderdia: segurtasun-neurriak		
410-1	Entitatearen eragiketekin zerikusia duten giza eskubideen inguruko politikei eta prozedurei buruzko prestakuntza jaso duten segurtasuneko langileen ehunekoak.	LABORAL Kutxak baimenduriko kanpo-enpresen bitartez kontratatzen ditu segurtasuneko langileak, eta horiek arduratzen dira langile guztiztuei lanposturako behar duten prestakuntza osoa emateaz.
Alderdia: indigenen eskubideak		
411-1	Indigenen eskubideak urratu direneko kasuen kopurua, eta horien kontra hartutako neurriak.	Adierazle hori ezin zaio Entitateari aplikatu, LABORAL Kutxaren jardueraren eremua Espainiara mugatzen delako
Alderdia: ebaluazioa		
412-1	Giza eskubideen inguruko eragina aztertu edo ebaluatu zaien zentroen kopurua eta ehunekoak.	Ez da Entitatearen jarduerarik aztertu giza eskubideekin zerikusia duten alderdietan, horiek urratzeko arriskua oso txikia edo hutsala delako.
Alderdia: tokiko komunitateak		
413-1	Garapen-programak eta inpaktu-ebaluazioak ezarri zaizkien zentroen ehunekoak, eta tokiko komunitatearen parte-hartzea.	65-66. Mozkinen banaketa 31-33. Materialtasuna
413-2	Tokiko komunitateetan balizko edo benetako eragin negatibo nabarmenak izan dituzten eragiketa-zentroak.	Ez da tokiko komunitateetan balizko edo benetako eragin negatiboa izan duen jarduerarik aurkitu.
Alderdia: enpresa hornitzaileak giza eskubideei dagokienez ebaluatzea		
414-1	Gizarte-irizpideen arabera aztertutako enpresa hornitzaile berrien ehunekoak.	Enpresa hornitzaile eta azpikontratatisten azterketarik ez da egin, giza eskubideen arloan. Izan ere, hasiera batean, ez da hauteman erosketa-kopuruarengatik, jarduerarengatik edo kokapenarengatik giza eskubideetan arriskutsu izan litekeen enpresa hornitzailearik. Dena den, aurretiaz jasota dagoenez, LABORAL Kutxak aurrerapausoak eman nahi ditu hornitzaileak gizartearen eta ingurumenaren ikuspegitik aztertzeko sistema bat zehazten; sistema horrek koherentia izan behar du Mundu Itunarekin.
414-2	Gizartearen alorreko balizko edo benetako eragin negatibo nabarmenak hornidura-katean, eta hartutako neurriak.	
Alderdia: politika publikoa		
415-1	Politikako ekarpenen balioa, herrialdearen eta hartzailearen arabera.	61. Administrazio publikoekiko eta alderdi politikoeikoko harremanak
Alderdia: bezeroen osasuna eta segurtasuna		
416-1	Hobekuntzak egiteko asmoarekin osasunaren eta segurtasunaren duten eragina aztertu zaien produktu- eta zerbitzu-kategoria nabarmenen ehunekoak.	36. Bezeroekiko harremanak 42-43. Produktu eta zerbitzu arduratsua
416-2	Produktuek eta zerbitzuek bizi-zikloan zehar osasunaren eta segurtasunaren duten eraginaren alorreko arautegia edo borondatezko kodeak ez betetzeagatik sortutako gorabehera guztien kopurua, emaitza-motaren arabera xehatuta.	81. Zigorak 80-82. Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua
.....Alderdia: produktu eta zerbitzuen etiketatzea		
417-1	Produktuen eta zerbitzuen alorreko informazioaren eta etiketatzearen inguruan erakundeko prozedurek behar duten informazio-mota, eta betekizun horien mende dauden produktu eta zerbitzu nabarmenen kategorien ehunekoak.	LABORAL Kutxako produktu eta zerbitzu guztiak Espainiako Bankuaren eta CNMVren araudiaren mende daude, informatzeko eta merkaturatzeko erari dagokionez. Horrek prozedura horien gardentasuna bermatzen du. Era berean, bezeroa babesten duen MIFID arautegia (saikapena, testa, informazioa...) aplikatzen da. 36-48. Bezeroekiko harremanak
417-2	Produktu eta zerbitzuen informazioari nahiz etiketazeari buruzko arauen eta borondatezko kodeen ez-betetzeak guztira, emaitza-motaren arabera xehatuta.	81. Zigorak 80-82. Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua
417-3	Marketin-komunikazioei (publizitateari, sustapenari eta babesletzari) buruzko arauen eta borondatezko kodeen ez-betetzeak guztira, emaitza-motaren arabera xehatuta.	81. Zigorak 80-82. Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua
Alderdia: bezeroen pribatutasuna		
418-1	Bezeroen pribatutasuna urratzean eta datuen ihesean oinarritutako erreklamazioen kopurua.	81. Zigorak 80-82. Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua
Alderdia: Araudia betearaztea		
419-1	Produktuak eta zerbitzuak hornitu eta erabiltzearen alorreko arauak eta legeak ez betetzeak eragindako isun nabarmenen kostua.	81. Zigorak 80-82. Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua 24. Araudia betearaztea
PRODUKTU-ZORROA		
FS1	Negozio-lineei aplikatutako ingurumenaren eta gizartearen alorretako politikak deskribatzea.	28-29. Konpromisoak eta lorpenak 62-64. Gaztenpresa Fundazioa 44-45. Inbertsio gizartearekiko arduratsua 69-75. Ingurumenarekiko harremana
FS2	Negozio-ildoetan aplikatzen diren eta deskribatu ditugun politiketako gizarte- eta ingurumen-arriskuak ebaluatu eta aukeratzeko prozeduren deskribapena.	49-52. Aniztasuna eta aukera-berdintasuna 40-41. Inbertsio gizartearekiko arduratsua 65. Ingurumenarekiko harremana
FS3	Bezeroek kontratu edo transakzioetan agertzen diren gizarte- eta ingurumen-baldintzak betetzen dituztela ziurtatzeko eta kontrolatzeko prozedurak deskribatzea.	Gure jardueraren eremua eta finantzatutako proiektuak aintzat hartuta, ez dago gure bezeroak kontrolatzeko eta haien jarduerari segimendua egiteko sistemarik.
FS4	Langileek gizarte- eta ingurumen-politikak eta horiek gauzatzeko prozedurak negozio-lineetan aplikatzeko dituzten gaitasunak hobetzeko prozedura(k) deskribatzea.	63-56. Ingurumenarekiko harremana
FS5	Bezeroekiko eta beste interes-talde batzuekiko harremanak deskribatzea, arriskuen eta aukeren alorrean.	36-37. Elkarrizketa bezeroekin 49. Elkarrizketa pertsonekin 66. Elkarrizketa gizarteekin
FS6	Negozio-linea bakoitzaren zorroaren ehunekoak, eskualdearen, tamainaren eta jardura-sektorearen arabera xehatuta.	12. Bulegoen banaketa geografikoa 36. Bezeroen magnitude nagusiak 80-82. Beste magnitude batzuk-Bezeroak
FS7	Negozio-linea bakoitzean gizarte-onura jakin bat lortzeko diseinatutako produktu eta zerbitzuen diru-balioa, gizarte-helburuen arabera xehatuta.	42-48. Gizarteekin arduratsua diren produktu eta zerbitzuak
FS8	Negozio-linea bakoitzean ingurumen-onura jakin bat lortzeko diseinatutako produktu eta zerbitzuen diru-balioa, ingurumen-helburuen arabera xehatuta.	46. Energia berriztagarrietarako kredituak
FS9	Gizarte- eta ingurumen-arriskua kudeatzeko politikak eta prozeduren ezarpen-maila ebaluatzeko ikuskaritzaren estaldura eta maiztasuna.	91. Txostenaren profila 53-56. Ingurumenarekiko harremana
FS10	Erakundeak gizarte- eta ingurumen-gaietan harremanak izan dituen bere zorroko enpresen ehunekoak eta kopurua.	36-37. Elkarrizketa bezeroekin 76. Enpresa hornitzaileekiko harremanak
FS11	Gizarte- eta ingurumen-screening positiboari edo negatiboari lotutako aktiboen ehunekoak.	71. Ingurumen-arriskuen ebaluazioa 44-45. Inbertsio gizartearekiko arduratsua
FS12	Gizarte- edo ingurumen-gaiei aplikatutako boto-politikak, erakunde informatzaileek horien gainean botoa emateko edo boto-aholkularitza eskaintzeko eskubideak dutenean.	Ez da aplikagarria, erakundearen tipologia eta forma juridikoa direla eta

FS13	Eremu hustuetan edo egoera ahulean dauden eremuetan finantza-zerbitzuetara heltzea, irismen-motaren arabera.	46. Finantza-zerbitzuetarako irisgarritasuna
FS14	Elbarritasunak edo eragozpenak dituen jendearen irisgarritasuna hobetzeko ekimenak.	46. Arkitektura-oztopoak eta Interneten eta telefono mugikorraren bidezko sarbidea
FS15	Produktu eta zerbitzu finantzarioak zuzentasunez diseinatu eta merkaturatzeko politikak.	LABORAL Kutxak arautegi estu-estua betetzen du, produktuak diseinatu eta merkaturatzeko. Gainera, Jokabide Kodea ere badu. 36-37. Bezeroekiko harremanak 38-41. Bezeroarekiko kudeaketa arduratsua
FS16	Finantza-kultura hedatzeko ekimenak, onuradun-motaren arabera xehatuta.	47-48. Finantza-kultura 68. Finantza-hezkuntza 62-64. Gaztenpresa Fundazioa 64-65. Zeharkako ekarpenak gizarteari

6.3. Txostenaren edukia zehazteko prozesua

Aurreko taulari jarraikiz, LABORAL Kutxak sakontzat aitortu du txosten hau, GRI Standards aplikatzeari dagokionez. Izan ere, horixe erakusten dute AENORek egindako kanpo-egiaztapenaren emaitzek. Ondoren, GRI Standards gidaren oinarritzko edukiak non dauden adieraziko dugu.

6.4. AENORen egiaztapena

AENOR

Declaración de Verificación de Información No Financiera

declaración de Verificación de AENOR para

CAJA LABORAL POPULAR COOP. DE CRÉDITO

relativa al estado consolidado de información no financiera MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2019

conforme a la ley 11/2018

correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre 2019

La validez de esta declaración de verificación externa e independiente está supeditada a la presentación del acta de aprobación de la formulación del Estado de Información No Financiera verificada firmada por todos los Administradores de la sociedad obligada.

En Madrid a 24 de febrero de 2020


Rafael García Meiro
Director General

2013/0863/VNWF/2020
AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 1 de 5

AENOR

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2020/0005

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

CAJA LABORAL POPULAR, COOP. DE CREDITO LTDA.

TITULADA: MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2019

Conforme con: Estándares GRI

Opción GRI aplicada: Exhaustiva

Proceso de Verificación: Para conceder este Documento de Verificación, AENOR ha comprobado la adecuación de la memoria a lo requerido por GRI y la correlación de los Estándares GRI con los ODS identificados por la organización, así como la veracidad de los datos e información contenidos en dicha memoria.

Fecha de emisión: 2020-02-24


Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.
Génova, 6 28004 Madrid, España
Tel. 91 422 60 00 - www.aenor.com

6.5 BANKA ARDURATSUAREN PRINTZIPIOAK

Txostenak eta autoebaluazioa egiteko irizpideak	Bankuaren erantzunaren goi-mailako laburpena	Bankuaren/informazio esanguratsuaren erantzun osoarekiko erreferentziak/estekak
<p>1. printzipioa: Lerrokatzea Estrategia komertziala lerrokatzea, koherentea izan dadin eta pertsonen premiak asetzen eta gizartearen helburuak lortzen lagundu dezan, Garapen Jasangarrirako Helburuek, Klimari buruzko Parisko Hitzarmenak eta nazio zein eskualde mailako esparru esanguratsuek agintzen dutenari jarraikiz.</p>		
<p>1.1. <i>Deskribatu</i> (goi-maila) bankuaren negozio-eredua, elementu hauek ere barne direla: zein diren artatzen diren bezero- segmentu nagusiak; zer produktu- eta zerbitzu-mota eskaintzen diren; zein diren jarduerasektore eta -mota nagusiak eta, hala badagokio, zer teknologia finantzatzen diren zure bankuak lan egiten duen edo produktuak eta zerbitzuak eskaintzen dituen eremu geografiko nagusietan.</p>	<p>Galdera horiei erantzuteko, 2019ko Jasangarritasunari buruzko Txostena eta Informazio Ez Finantzariora erabili ditugu, biak ere GRI estandarren arabera eta AENOR-ek ikuskatuak.</p>	<p>1.1 Taldearen aurkezpena (P.7) 1.3.- Kooperatibismoa (P. 10) 1.5 Bulegoen banaketa geografikoa (P. 12) 1.6 Taldearen magnitude nagusiak (P.13) 3.1.2. Bezeroen magnitude nagusiak (P. 36) 3.16. Produktu eta zerbitzu arduratsuak (P. 42-48) 4.1 Bezeroak (P. 80) Produktu eta zerbitzu arduratsuen magnitude nagusiak (P. 82)</p>
<p>1.2. <i>Deskribatu</i> nola lerrokatu den bankua eta/edo nola lerrokatu nahi duen bere estrategia koherentea izan dadin eta gizartearen helburuak lortzen lagundu dezan, Garapen Jasangarrirako Helburuek (GJH), Klimari buruzko Parisko Hitzarmenak eta nazio zein eskualde mailako esparru esanguratsuek agintzen dutenari jarraikiz.</p>	<p>Banka Arduratsuen Printzipioak txertatu ditugu 2020-2022 eperako LABORAL Kutxaren gogoeta estrategikoan.</p>	<p>1.7 Estrategia eta arriskuaren gestioa (P. 14-17) 2.6. Nazio Batuen Mundu Ituna eta Garapen Jasangarrirako Helburuak (P.) 33-34)</p>
<p>2. printzipioa: Eragina, eta helburuak ezartzea Etengabe areagotzea inpaktu positiboak, jardueren, produktuen eta zerbitzuen inpaktu negatiboak murrizten eta jendearentzako zein ingurumenerako arriskuak kudeatzen diren bitartean. Horretarako, helburuak ezarri eta argitaratu behar dira inpaktu esanguratsuenak izan daitezkeen lekuetarako.</p>		
<p>2.1 Inpaktu-azterketa: <i>Erakutsi</i> bankuak identifikatu dituela zer eremutan duen inpaktu positibo eta negatibo esanguratsuenak (potentziala), elementu hauek aintzat hartzen dituen inpaktu-azterketa baten bidez:</p> <p>a) <i>b) Irismena:</i> Azterketaren irismenean aintzat hartu dira bankuaren negozio-eremu eta produktu/zerbitzu nagusiak, bankuak lan egiten duen eremu geografiko nagusietakoak, 1.1.en deskribatzen den bezala.</p> <p>b) <i>Esposizio-eskala:</i> Non dauden negozio eta jarduera nagusiak industriei, teknologiei eta eremu geografikoei dagokienez.</p> <p>c) <i>Testuingurua eta garrantzia:</i> garapen jasangarriaren alorreko desafio eta lehentasun esanguratsuenak.</p> <p>d) <i>Inpaktuaren eskala eta intentsitatea/garrantzia:</i> bankuaren jarduerak eta produktu- eta zerbitzu-hornidurak eragiten dituen inpaktu sozialak, ekonomikoak eta ingurumenekoak. <i>Erakutsi</i> bankuak, azterketa horretaz baliauta,</p>	<p>Jasangarritasun Txostena egiteko, inpaktuak, arriskuak eta aukerak aztertu ditugu, eta materialtasun-ikerketa bat egin.</p> <p>2020rako, berriz, berariazko azterketa egin dugu, UNEP F1-en tresna batez baliauta. Guk ere hartu dugu parte tresna horren garapenean. Bankuetako zorroen inpaktua aztertzeko dago diseinatuta tresna hori, eta lagungarria da txikizkako eta handizkako zorroen inpaktuak ere aztertzeko. Ikerketa horri esker, sozietatearen helburuak lortzen laguntzen duten eremuetan ezar ditzakegu</p>	<p>1.7 Estrategia eta arriskuaren kudeaketa (P. 14-17) 1.8. Printzipioak eta gobernuak (P. 17-20) 2.5 Materialtasunaren azterketa (P. 31-33) 3.16. Produktu eta zerbitzu arduratsuak (P. 42-48) 3.4 Ingurumenarekin dugun harremana (P. 69-75)</p>

<p>hau egin zuela:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bere inpaktu (potentzial) positibo eta negatiboko eremu nagusiak identifikatu eta argitaratu zituen. • Aukera komertzial estrategikoak identifikatu zituen inpaktu positiboaren areagotzean eta inpaktu negatiboaren murrizketan. 	<p>xedeak, Banka Arduratsuaren Printzipioei jarraikiz.</p>	
<p>Eman ezazu zure bankuaren ondorioa/adierazpena, bankuak Inpaktu Azterketaren baldintzak bete baditu.</p>		
<p>Aurreko urteetan bezala egin dugu azterketa aurten ere, baina sakonago, Banka Arduratsuaren Printzipioak sinatu ondoren. Laster, azterketa are sakonagoa egingo dugu, UNEP FI-ek proposatutako tresna erabiliz. Datorren urteko txostenak jasoko du azterketa hori.</p>		
<p>2.2. Helburuak prestatzea</p> <p>Erakutsi bankuak gutxienez bi helburu espezifiko (kualitatiboak edo kuantitatiboak) ezarri eta argitaratu dituela. Lorgarriak, esanguratsuak eta epe jakin batean iristekoak izan behar dute helburuek, eta identifikatutako "inpaktu-eremu garrantzitsuenetatik" bi behintzat hartu behar ditu aintzat.</p> <p><i>Erakutsi</i> helburuek lotura dutela elkarrekin eta GJHekiko, Parisko Itunarekiko eta nazioarte-, nazio- edo eskualde-mailako beste esparru esanguratsu batzuekiko lerrokadura bultzatzen dutela, bai eta haietarako ekarpen handiagoak ere. Oinarrizko lerro baten arabera identifikatu eta ezarri helburuak. Urte jakin batekoa izan behar du lerro horrek.</p> <p><i>Erakutsi</i> bankuak aztertu eta ezagutu dituela helburuen inpaktu negatibo garrantzitsuak (potentzialak) eta ekintza esanguratsuak ezarri dituela haiek leuntzeko eta ahal den neurrian inpaktu positibo garbia areagotzeko.</p>	<p>LABORAL Kutxak 2019an egindako gogoeta estrategikoan, sozietatearen helburuak lortzen laguntzen duten hamar helburu neurgarri ezarri ditu. Helburu horiek ezartzeko, Banka Arduratsuaren Printzipioak hartu dira aintzat, eta erakundearen xedeekin lerrokatu.</p>	<p>1.7 Estrategia eta arriskuaren kudeaketa (P. 14-17)</p> <p>2.6. Nazio Batuen Mundu Ituna eta Garapen Jasangarrirako Helburuak (P. 33-34)</p>
<p>Eman ezazu zure bankuaren ondorioa/adierazpena, bankuak helburu-eraketaren baldintzak bete baditu.</p>		
<p>Hamar helburu neurgarri ezarri ditugu 2020-2022 gure epe estrategikorako, Banka Arduratsuaren Printzipioak sinatu izanaren ondorioz.</p>		
<p>2.3. Helburuak ezartzeko eta monitorizatzeo planak</p> <p><i>Erakutsi</i> bankuak ekintzak eta xedeak zehaztu dituela ezarritako helburuak betetzeko.</p> <p><i>Erakutsi</i> bankuak baliabideak jarri dituela ezarritako helburuak lortzeko egindako aurrerapena neurtu eta monitorizatzeo.</p> <p>Gardenak izan behar dute errendimendu-adierazle nagusien definizioek, haien aldaketek eta oinarrizko lerroen gainditzeek.</p>	<p>Plan Estrategikoan ez ezik, urteko Kudeaketa Planean ere txertatu dira helburuak, xede partzialekin, arduradunekin eta ekintza-lerroekin batera. Hona 2020rako ekintza-adibide bat: iturri berriztagarrietatik datorren elektrizitatea bakarrik kontsumitzea.</p> <p>Printzipioak ezartzeko zenbait ekintza egin ditugu 2019an. Jasangarritasun Txostenean daude jasota ekintza horiek guztiak. Horretarako, zenbait ekimen eta ekintza-plan ditu LABORAL Kutxak. Horren adibide ditugu Berdintasun Plana eta Gaztenpresa.</p>	<p>2.6. Nazio Batuen Mundu Ituna eta Garapen Jasangarrirako Helburuak (P. 33-34)</p> <p>3.2.5. Aniztasuna eta aukeraberdintasuna (P. 53-56)</p> <p>Gaztenpresa Fundazioa (P. 62-63)</p>

Eman ezazu zure bankuaren ondorioa/adierazpena, bankuak helburuak ezartzeko eta monitorizatzeko planen baldintzak bete baditu.		
Zenbait plan eta ekintza-lerro jarri ditugu martxan Kudeaketa Planean helburuak betetzeko. Haien etengabeko jarraipena egiten da eta, denboraldi bakoitzaren amaieran, ebaluatu egiten dira.		
<p>2.4. Helburu-azarpenaren aurrerapena Helburu bakoitza banaka hartuta: <i>Erakutsi</i> ezarri direla alde zehaztutako ekintzak. <i>Azaldu</i> zergatik ezin izan ziren ekintzak ezarri edo aldatu egin behar izan ziren, eta nola ari den aldatzen bankua bere plana ezarritako helburua betetzeko. <i>Azaldu</i> bankuak azken 12 hilabeteotan egindako aurrerapena ezarritako helburu bakoitza lortzeko bidean, eta aurrerapen horrek izan duen inpaktua. (Egokia eta egingarria izanez gero, dibulgazio kuantitatiboak ere egin).</p>	<p>2019an, Banka Arduratsuaren Printzipioak sinatu eta helburu batzuk ezarri dira, egin dugun gogoeta estrategikoari jarraikiz. Helburu horiek lortzeko ekintzak ere zehaztu dira. 2020ko txostenean azalduko da zer aurrerapen egin diren.</p>	<p>1.7 Estrategia eta arriskuaren kudeaketa (P. 14-17) 2.6. Nazio Batuen Mundu Ituna eta Garapen Jasangarrirako Helburuak (P. 33-34)</p>
Eman ezazu zure bankuaren ondorioa/adierazpena, bankuak helburuak ezartzeko aurrerapenari dagozkion baldintzak bete baditu.		
2020-2022 gogoeta estrategikorako jarritako helburuak ezartzeko planak aurrera eraman dira 2019an. 2020ko txostenean azalduko da zer aurrerapen egin diren.		
<p>3. printzipioa: Bezeroak eta kontsumitzaileak Arduratsu lan egitea bezeroekin eta kontsumitzaileekin jardunbide jasangarriak sustatu eta oraingo zein etorkizuneko belaunaldientzat oparotasun partekatua sortzen duten jarduera ekonomikoak bultzatzeko .</p>		
<p>3.1. Bankuak ezarri dituen eta/edo ezartzeko asmoa duen politika eta jardueren <i>deskribapen orokor bat egin</i>, bezeroekiko harreman arduratsuak sustatzeko. Honi buruzko goimailako informazioa ere eman: ezarritako (eta/edo planifikatutako) programak eta ekintzak, haien eskala eta emaitzak.</p>	<p>Bezeroekiko harreman arduratsuak sustatzeko LABORAL Kutxak ezarritako neurriak deskribatzen dira. Ziur gara sortu ginenetik izan dela arduratsua gure jokabidea, kreditukooperatiba izaki.</p>	<p>3.1 Bezeroekin dugun harremana (P. 36-48)</p>
<p>3.2. <i>Deskribatu</i> nola egin duen lan bankuak eta/edo nola egiteko asmoa duen jarduera ekonomiko jasangarriak sustatzeko. Eman alderdi hauei buruzko informazioa ere: planifikatutako/ezarritako ekintzak, garatutako produktuak eta zerbitzuak eta lortutako inpaktua.</p>	<p>Atal honetan, bezeroekiko harreman arduratsuak sustatzeko egindako jarduerak deskribatzen dira.</p>	<p>3.1 Bezeroekin dugun harremana (P. 36-48) 3.1.3 Bezeroekiko jarduna (P. 36-38)</p>
<p>4. printzipioa: Alderdi interesdunak Alderdi interesdun esanguratsuei galdetu, haiekin batera parte hartu eta haiekin elkartu, sozietatearen helburuak lortzeko.</p>		
<p>4.1. <i>Deskribatu</i> zer alderdi interesdunekin hitz egin duzun eta konprometitu, elkarlanean jardun edo elkartu zaren Printzipioak aplikatzeko eta bankuaren inpaktuak hobetzeko. Deskribatu nola identifikatu dituen bankuak alderdi interesdun esanguratsuak, zer arazo aztertu eta zer emaitza lortu diren.</p>	<p>EGEren Txostena egiteko, zenbait interes-talde daude identifikatuta, eta haiekin harremanetan jarduteko mekanismoak ezarri dira.</p>	<p>2.5. Materialtasunaren azterketa (P. 31-33)</p>
<p>5. printzipioa: Gobernua eta kultura Printzipio horiekiko konpromisoa ezartzea, gobernu eraginkorraren eta banka-kultura arduratsuaren bitartez.</p>		
<p>5.1. <i>Deskribatu</i> inpaktu garrantzitsu positiboak eta negatiboak (potenzialak) kudeatzeko eta Printzipioen ezarpena sustatzeko bankuak erabili dituen edo erabiltzeko asmoa duen gobernantza-egitura, -politika eta -prozedura esanguratsuak.</p>	<p>Inpaktuak eta arriskuak kudeatzeko mekanismoak ditu LABORAL Kutxak, bai eta EGEko batzorde bat ere. EGEko batzordea da jasangarritasunarekin lotura duten ekimenen arduraduna eta gidaria,</p>	<p>1.8. Printzipioak eta gobernua (P. 17-20)</p>

	Printzipioak ere barne direla.	
5.2 <i>Deskribatu</i> bere langileen artean bankakultura arduratsua sustatzeko bankuak ezarri dituen edo ezartzeko asmoa duen neurriak eta ekimenak. Hau ere sartu deskribapenean: goimailako ikuspegi bat ahalmenaren sorreraz, ordainketa-egiturak eta jardueraren kudeaketa txertatzea, eta lidergoaren komunikazioa, besteak beste.	Kreditu-kooperatiba bat da LABORAL Kutxa, non langileak enpresaren jabe diren eta erakundearen kudeaketan eta erabakietan demokratikoki esku hartzen baitute. Gizarte-ekonomian dihardugure banka kooperatiboak, eta banka arduratsuaren kultura erabiltzen dugugure funtzionamenduan.	1.3. Kooperatibismoa (P. 10-11) 1.10. Gobernu-organoen ordainketa (P.21) 3.2.4. Langileen garapena (P. 50) 3.2.7. Ordainketaren kudeaketa (P. 56-57)
5.3. Printzipioak ezartzeko gobernu-egitura <i>Erakutsi</i> gobernu-egitura duela bankuak, eginkizun hauek ere barne dituen: a) helburuak eta haiek lortzeko ekintzak ezartzea. b) zuzentze-neurriak ezartzea helburuak lortzen ez badira edo ustekabeko inpaktu negatiboak detektatzen badira.	Lehendik ere azaldu dugunez, Plan Estrategikoan eta Kudeaketa Planean txertatu dira Printzipioak. EGEko batzordea arduratzen da jasangarritasunarekin lotura duen oro gidatzeaz eta sustatzeaz, eta haren jarraipena egiteaz.	Ingurumen-helburuen kasu espezifikoiari dagokionez, UNE EN ISO 14001 ingurumen-ziurtagiriaren jabe gara. 3.4.1 Kudeaketa-ikuspegia – Ingurumena (P. 69-70)
Eman ezazu zure bankuaren ondorioa/adierazpena, bankuak Printzipioak ezartzeko gobernu-egiturari dagokionez baldintzak bete baditu.		
Egitura egokia du LABORAL Kutxak jasangarritasuna kudeatzeko, barne direla Banka Arduratsuaren Printzipioak. Bi alderdi hauek osatzen dute egitura hori: kreditu-kooperatiba izaerak, eta hobetzeko eta egokitze gure erakundeak etengabe egiten duen ahaleginak.		
6. printzipioa: Gardentasuna eta ardura Printzipio horien ezarpen indibiduala eta kolektiboa berrikustea aldian behin, gardenak izatea, eta inpaktu positiboen zein negatiboen eta sozietatearen helburuetarako ekarpenen ardura gureganatzea.		
6.1. Aurrerapena banka arduratsurako printzipioen ezarpenean <i>Erakutsi</i> bankuak aurrera egin duela azken 12 hilabeteotan Printzipioen ezarpenari dagokionez, eta gutxienez bi eremutan ezarri eta aplikatu dituela helburuak (ikus 2.1-2.4). <i>Erakutsi</i> bankuak aintzat hartu dituela Printzipioak ezartzeko nazioarteko eta eskualdeko jardunbide egokiak (lehendik zeudenak eta berriak), eta jardunbide egokiekin bat egiteko lehentasunak eta asmoak zehaztu dituela. <i>Erakutsi</i> bankua lanean ari dela jardunbide egokiak ezartzeko, nazioarteko eta eskualdeko jardunbide egokiekin (lehendik zeudenak eta berriak) bat egiteko, eta aurrera egin duela Printzipio horien ezarpenean.	Printzipioak sinatu ondorengo lehen sei hilabeteetan, hurrengo hiru urteetarako gogoeta estrategikoan txertatu du jasangarritasuna LABORAL Kutxak, eta jasangarritasunari dagozkion hamar helburu ezarri, negozio-helburuez gain.	Printzipioak sinatuz geroztik, haiek ezartzeko UNEP FI-k bultzatutako ekimenetan esku hartu dugu. Horri esker, aitzindariak gara nazioarteko jardunbide egokiei dagokienez.
Eman ezazu zure bankuaren ondorioa/adierazpena, bankuak banka arduratsuaren printzipioak ezartzeko aurrerapenari dagozkion baldintzak bete baditu.		
Printzipioak sinatuz geroztik gogotik egin dugu lan helburuak ezartzeko ekimenak garatu eta gure estrategian zein helburuetan txertatzeko.		