ENPRESAREN GIZARTE ERANTZUKIZUNARI BURUZKO 2013ko TXOSTENA

Laboral Kutxak A+ maila ezarri dio txosten honi, GRIaren (G3.1) aplikazioari dagokionez, Aenorrek egindako kanpo-egiaztapenaren arabera.

LABORAL kutxa

01. LEHENDAKARIAREN GUTUNA 1

02. LABORAL KUTXAREN GIZARTE-GESTIO ARDURATSUA 4

2.1. LABORAL KUTXAREN LORPEN ETA KONPROMISOAK EGEAN 5

2.2. LABORAL KUTXAREN EGEAREN INGURUKO AGINTE TAULA 8

TXOSTENAREN PROFILA 10

03. ANTOLAMENDUA, GOBERNUEGITURA ETA PARTAIDETUAK 13

3.1. ERAKUNDEAREN EGITURA 14

ANTOLAMENDU-EGITURA 14

GOBERNU ORGANOEN ORDAINKETA 16

ANTOLAMENDU-EGITURA 16

3.2. ENPRESA PARTAIDETUAK 18

3.3. ENTITATEAREN KOPURU NAGUSIAK 18

3.4. LABORAL KUTXAREN MERKATUA 21

04. BEZEROEKIKO HARREMANAK 24

4.1. BEZEROAREN PROFILA 27

4.2. GIZARTEAREKIN ARDURATSUAK DIREN PRODUKTU ETA ZERBITZUAK 29

FINANTZA-PRODUKTUAK 29

HITZARMENAK ETA LANKIDETZA ADMINISTRAZIO PUBLIKOEKIN 30

ELKARTASUNEZKO TXARTELAK 31

HIRUGARREN MUNDUKO PROIEKTUETARAKO DOHAINTZAK 31

GKE-EN ASEGURUAK 31

ENPRESAK SORTZEKO LAGUNTZA 32

4.3. INGURUMENAREKIN ARDURATSUAK DIREN PRODUKTU ETA ZERBITZUAK 33

FINANTZA-PRODUKTUAK 33

BEZEROEI IGORTZEKO ZERBITZU ELEKTRONIKOA 33

ENERGIA BERRIZTAGARRIETARAKO KREDITUAK 33

4.4. FINANTZA ZERBITZUETARAKO IRISGARRITASUNA 34

JENDERIK BIZI EZ DEN EREMUAK 34

ARKITEKTURA-OZTOPOAK 34

INTERNETEN ETA TELEFONO MUGIKORRAREN BIDEZKO SARBIDEA 34

FINANTZA-KULTURA 35

NAZIOARTEKOTZEKO LAGUNTZA 36

4.5. BEZEROEKIN ELKARRIZKETATZEKO MEKANISMOAK 36

4.6. INTZIDENTEAK ETA EZ-BETETZEAK 39

05. BAZKIDEEKIKO HARREMANAK 41

5.1. PLANTILLAREN PROFILA 43

5.2. PERTSONEKIN ELKARRIZKETATZEKO MEKANISMOAK 44

5.3. GURE PLANTILLAREN GARAPENA ETA PRESTAKUNTZA 45

ETENGABE PRESTATZEKO PROGRAMAK 46

USTELKERIAREN KONTRAKO PROZEDURETAKO PRESTAKUNTZA 47

Lekuko proiektua 47
Jardueraren gestioa 48

5.4. Ordainketa-sistema 48

5.5. Onura sozialak 49
Onura sozialen paketea 49
Lanaldi malgua 50
Kapitalizatutako itzulkin kooperatiboak (pentsio plan indibiduala) 50
II. Dinamizazio Plana 50
Osasun-laguntzako sistema osagarri bat finantzatzeko kuoten estaldura 51

5.6. Negoziazio kolektiboa 51

5.7. Laneko segurtasuna eta osasuna 51

5.8. Aniztasuna eta aukera-berdintasuna 53

06. HORNITZAILEEKIKO HARREMANAK 57

07. INGURUMENAREKIKO HARREMANA 59
Papera eta tonerra 61
energia 62
Ura 63
igorpenak, isuriak eta hondakinak 64
Ingurumen gastuak 65
Ingurumen-arriskuen ebaluazioa 65

08. GIZARTEAREKIKO HARREMANA 67
Ekarpen zuzenak gizarteari 68
Gaztenpresa Fundazioa 70
Zergak eta tributuak 71
Zeharkako ekarpenak gizarteari 71
Gizartearekin elkarrizketatzeko mekanismoak 72
Ustelkeriaren aurkako borroka 74
Administrazio publikoekiko eta alderdi politikoekiko harremanak 76
Arautegia betetzea 76
Laboral Kutxak ontzat emandako ekimenak 77
Laboral Kutxak eskuratutako sariak 77

09. ERANSKINAK 78

9.1. Txostenaren eragin maila 79

9.2. AENORen egiaztapena 80

9.3. GRI adierazleen taula 81

9.4. Nazio Batuen Mundu Ituna 89

01.
LEHENDAKARIAREN GUTUNA

*"**Kooperatibek** (...) funtsezko eginkizuna dute Europako ekonomian, eta batez ere krisi-garaian, errentagarritasuna eta elkartasuna uztartzen dituztelako, kalitateko lanpostuak sortzen dituztelako, kohesio soziala, ekonomikoa eta lurraldekoa indartzen dutelako, eta gizarte-kapitala sortzen dutelako".* Horixe esan zuen **Europako Legebiltzarrak** 2013an, kooperatibek krisiari irtenbidea emateko egiten duten ekarpena agerian jarrita. Gehiago ere bazioen Ebazpen horrek: "**enpresa-eredu kooperatiboak benetako aniztasun ekonomikoari laguntzen dio, «merkatuko gizarte-ekonomiaren» ezinbesteko elementua da, eta EB eratzeko Itunaren balioekin guztiz bat dator"**.

Halatan, bada, jarduera ekonomikoa ulertzeko modu guztiz desberdinari buruz ari gara, ikuspegi berezi-berezia, kooperatibena, elkartasunaren eta konpromisoaren balioak lehenesten dituena. Laboral Kutxaren kasu zehatzean, guztion interesa norbanakoaren interesaren aurretik jartzera eramaten gaitu, erabakiak era demokratikoan hartzera, sektoreko estandarretatik oso urrun dagoen soldata-politika erabakitzera, eta gure etekinak inguruneko familia eta enpresen artean banatzera. Laburbilduta, beti gizartearen eta beraren etorkizunaren alde aritzera eramaten gaitu. Guretzat, errentagarritasun ekonomikoa **gizarte-errentagarritasuna** lortzeko bidea baino ez da, eta pentsatzeko eta jarduteko modu horrek bereizten gaitu finantza-sektorean.

Txosten honek aipagai duen ekitaldiari dagokionez, eta filosofia hori gauzatzeko datuak aipatzearren, 2013. urtea trinkoa izan da Laboral Kutxarentzat. Ingurune ekonomikoak kontrakoa izaten jarraitu du, eta oso ondorio negatiboak izan ditu MONDRAGON Taldeko kooperatiba batzuetan. Horri, duela bost urtetik hona birmoldatzeko prozesu betean ari den finantza-sektorearen inguruabarrak gehitu behar zaizkio. Gure aldetik, eta egoera horren gainetik ere, helburuak normaltasunez erdietsi eta arrakasta osoz burutu dugu Caja Laboralek eta Ipar Kutxak **bat egiteko** prozesua. Urtearen amaieran prozesu hori guztiz burututa egon dela jo daiteke, eta izen eta irudi komertzial berriak ditugu bi kooperatiben arteko proiektu bateratu berrirako.

Urtea hasteko, gurekin loturarik handiena zuten bezeroetako batzuk bazkidetzat hartzeko prozesuari heldu genion. Hartara, kapitala indartzeaz gain, Laboral Kutxak bere izatearen arrazoia duen sozietatean teilakatzeko prozesuan sakondu dugu. Aurrerantzean, Entitatearen kapital propioa **kooperatiben, langileen eta bezeroen** artean banatuta egongo da.

Balio kooperatiboek pertsonen arteko aukera-berdintasuna bultzatzea eta, ildo beretik, gizarte-justiziarako asmoak kooperatibaren eguneroko politika eta jardueretan gauzatzeko mekanismoak

ezartzea dakarte. 2013an, **2013-2015 aldirako Laboral Kutxaren 2. Berdintasun Plana (2013-2015)** jarri da abian, emakume eta gizonen arteko tratu- eta aukera-berdintasuna bermatzeko asmoz.

Korporazioaren gizarte-erantzukizunaren testuinguru horretan, esan behar da Caja Laboral izan zela ISO 14001 ingurumen-egiaztagiria lortu zuen Estatuko lehen finantza-entitatea. Orain, Laboral Kutxa izenarekin, ingurumenaren gestioa etengabe hobetzeko lanean ari gara, gure jarduerak ingurumenean duen inpaktua gutxitzeko asmoz. Azkenik, langabezia-tasa horren handia den honetan, **ekintzailetzak** aparteko garrantzia eskuratu duelarik, Gaztenpresa programari bultzada handia eman diogu. Gaztenpresa Fundazioa Laboral Kutxaren gizarte-lanaren zati bat da, eta ekintzaileei lagunduz enplegua sortzea ekarriko duten ekintzak eta ekimenak bultzatu eta garatzea du xede.

Aurten ere, gure jardueran eduki ekonomikoez harago doazen alderdiak bildu ditugu Enpresaren Gizarte Erantzukizunari buruzko Txosten honetan. 2006. urtetik, **Nazio Batuen Mundu Itunarekin** hartutako konpromisoari eusten diogu, Laboral Kutxak onartutako eta barneratutako printzipioetan aurrera egiten jarraitzeko; hain zuzen ere, Giza Eskubideak, Lan Eskubideak eta Ingurumen Eskubideak errespetatzeko eta ustelkeriaren aurka egiteko.

Txomin García Hernández
Laboral Kutxako lehendakaria

02.
LABORAL KUTXAREN GIZARTE-GESTIO ARDURATSUA

2.1. LABORAL KUTXAREN LORPEN ETA KONPROMISOAK EGEAN

Laboral Kutxak bederatzigarren urtez argitaratu du Enpresaren Gizarte Erantzukizunari buruzko Txostena, baina zazpigarren aldia da Global Reporting Initiativeren (GRIren) 2006ko gidaren nahiz G3aren gidalerroei (aurtengoan G3.1 bertsioan) eta Sektorekako Finantza Gehigarriari jarraiki egiten duena, eta hori Laboral Kutxak iraunkortasunarekin hartu duen konpromisoaren erakusle da. Segidan, 2013an EGEaren alorrean gauzatu ditugun jarduera nagusiak azalduko ditugu laburtuta, Laboral Kutxak EGEaren aurreko txostenean bere egindako konpromisoak betez. Jarduera horiek Entitateak zehaztutako interes-taldetan sailkatuta ageri dira. Hona hemen taldeok: bazkideak, bezeroak, gizartea, ingurumena eta hornitzaileak.

EGEaren inguruko jarduerak. 2013ko funtsezko proiektu eta ekintzak, eta 2012an egiteke gelditutakoak	Ekintzaren egoera /burutze-maila	Ukitutako interes-taldeak eta egiteko epea	Ezarritako gobernu-mekanismoak
1. Jarduera gestionatzeko metodologia bukatzea / garapen-elkarrizketak. Proba pilotua egitea.	**Eginda (ikusi 5.3.)**	Pertsona guztiak. 2012	Gestio Soziala
2. Ahalmenen inbentariorako metodologia ezarri eta baliozkotzea. Proba pilotua egitea.	**Baztertuta**	Pertsona guztiak. 2012	Gestio Soziala
3. Hautapen-prozesuaren analisia, diagnostikoa eta ebaluazioa.	**Eginda (ikusi 5.3.)**	Pertsona guztiak. 2012	Gestio Soziala
4. Lanbide-ibilbideak berriz zehaztea.	**Hasita (1)**	Pertsona guztiak. 2012	Gestio Soziala
5. Lan-bazkideen arloak eta gizarte-ordezkaritzako sistemak egokitzea probintzia anitzeko eremu geografikoetan.	**Baztertuta (2)**	Pertsona guztiak. 2012	Kontseilu Soziala
6. Partikularren sukurtsala berriz diseinatu eta hiru gestio mota hauek barne hartzen dituen unitate bihurtzea: segmentatua/espezializatua, segmentatu gabea, arreta operatiboa.	**Eginda**	Bezeroak. 2012	Partikularren Area Komertziala
7. Hornitzaileak gizartearen eta ingurumenaren ikuspegietatik ebaluatzeko sistema zehaztea.	**Zehazteko (3)**	Aliatuak eta hornitzaileak. 2012	EGEaren Batzordea
8. Ipar Kutxatik eta Seguros Lagun Arotik datozen pertsonen integrazio kulturala sustatzea. Bazkide berrien hezkuntza kooperatiboa erraztea.	**Eginda**	Pertsona guztiak. 2013	Gestio Soziala
9. Lekuko proiektua, Entitatea uzten duten pertsonen ezagutza-transmisio egokia ziurtatzeko eta horiek aintzatesteko.	**Eginda**	Pertsona guztiak. 2013-2016	Gestio Soziala
10. Partikularren Bankan espezializatutako negozio-eredua eta antolakuntza-eredua. Partikularren sukurtsaleko eredu berriak ezartzea.	**Eginda**	Bezeroak. 2013	Partikularren Area
11. Bezeroarenganako orientazioa: harreman eta kanal anitzeko ereduak ezartzea.	**Eginda**	Bezeroak. 2013	Negozio Garapenaren Area
12. Gizarte-ekonomia finantzatzeko eta sustatzeko apustua sendotzea, gizartearekin arduratsuak diren beste entitate batzuekin egindako akordioen bidez (CEPES, ERKIDE,	**Eginda**	Bezeroak eta gizartea. 2013	Enpresen Area

Credit Cooperatif eta abar).			
13. Ipar Kutxako inoren konturako langileak sozietateko partaide bihurtzea.	**Eginda (4)**	Pertsona guztiak. 2013	Kontseilu Errektorea eta Kontseilu Soziala
14. Sukurtsaletako 8 edo 10 girotze-makina eta beste 100 sukurtsaletako R-22 gasa ordeztea.	**Zati batean eginda (5)**	Bezeroak eta gizartea. 2013	Ingurumen Batzordea
15. LK2 eta LK3 eraikinetako CPDak era independentean girotzea, eraginkortasun energetikoa hobetzearren.	**Eginda**	Bezeroak eta gizartea. 2013	Ingurumen Batzordea
16. Caja Laboral Taldeko Prebentzio Zerbitzu Propio Mankomunatua eratzea.	**Eginda**	Pertsona guztiak. 2013	Laneko Osasun eta Segurtasun Batzordea
17. LK1, LK2, LK3 eta LK4 eraikinetako Segurtasun eta Ebakuazio Plan berria diseinatzea.	**Eginda (6)**	Pertsona guztiak. 2013	Segurtasuna eta Zerbitzu Orokorrak

(1) 2012ko lehen sei hilekoan lanbide-ibilbideak berriz zehazteko prozesuari ekin genion, baina egoki jo genuen proiektua atzeratzea, harik eta Sare Komertzialaren eskumen teknikoak eguneratu arte, lanbide-ibilbideak horren arabera zehazteko.
(2) Ipar Kutxarekin bat egin ondoren, plantillak hazkunde nabaria izan du lan-bazkide gehien dituzten eremu geografikoetan eta, ondorioz, plantilla behar berrietara egokitzeko plana taxutu dugu. Hori dela eta, hau ez da garai egokia eta ez dira baldintzak betetzen proiektuari ekiteko. Lehenago, eragindako probintzia anitzeko eremu geografikoetako plantilla egonkorraren osaera ezagutu behar da.
(3) Ikusi 6. kapitulua: “Hornitzaileekiko harremanak”.
(4) 2013ko ekitaldia ixtean, mugagabeko lan-kontratua duten IK zaharreko 16 langileen egoera lotzea falta da (307tik). Erretirotik hurbil dauden pertsonak dira, Gizarte Segurantzaren Erregimen Orokorrean gustura sentitzen direnak.
(5) 8 makina ordeztu eta R-22 gasa aldatu da 68 sukurtsaletan. 2014an beste 10 makina eta beste 20 makinetako gasa aldatzea aurreikusita dago.
(6) LK4ren kasuan, eraikina egokitzeko lanak burutu arte atzeratu da hori egitea. Ikusi 5.7.

2013an, Laboral Kutxak enpresekiko konpromisoak plazaratu zituen, eta honela bete ditu:

2013an enpresekin hartutako konpromiso publikoak	Ekintzak eta lorpenak
• 3.500 milioi € zirkulatzailea finantzatzeko	• 2.613 milioi € (% 74,66 bete da)
• 500 milioi € kreditu, mailegu eta leasingerako.	• 513 milioi € (% 102,6 bete da)
• Gaztenpresa Fundaziotik 238 mikroenpresa bultzatu eta 75 finkapen-lantegi egitea.	• 265 mikroenpresa sortzeko laguntza (% 123 bete da). Baterako 32 lantegi egin dira eta 49 enpresari lagundu zaie finkatzeko prozesuan.

2014rako, Laboral Kutxak honako konpromiso hauek eman ditu ezagutzera:

Enpresekin, iazko zenbatekoekiko:

2014an enpresekin hartutako konpromiso publikoak
• Zirkulatzailean finantzatutako zenbatekoa % 2 handitzea (2.665 miloi €).
• 5 % handitzea kreditu, mailegu eta leasingen bolumena (538 milioi €).

- Partikularrekin; zehazki **mikroenpresa, autonomo eta ETE-ekin**:

2014an mikroenpresa, autonomo eta ETE-ekin hartutako konpromiso publikoak
• 400 milioi € zirkulatzailea finantzatzeko
• 192 milioi € hartu ditu Sare Komertzialak gainerako merkataritza-produktuetarako.
• Gaztenpresa programaren bidez 600 enpresa sortzen laguntzea.

Sektore publikoarekin:

2014an sektore publikoarekin hartutako konpromiso publikoak
• Inbertsio-mailari eustea eta urtea 255 milioi euro inbertituta ixtea.
• Administrazio publikoekiko, eta bereziki EAEko eta Nafarroako administrazio publikoekiko, finantzaketaren aldeko apustua indartzea, eta tokiko, erkidegoko eta estatuko instituzioek sustatutako hitzarmenetan parte hartzea (Enpresa eta Autonomoetarako finantzaketa, BOE-en eta gizarte-laguntzako etxebizitzen finantzaketa), Luzarorekin, Elkargirekin eta Oinarrirekin hitzartutako eragiketak.

2014an zehar, Gizarte Erantzukizunaren arloko proiektu eta ekintza hauek bideratuko dira, finkatutako konpromisoak betetzeko:

EGEaren inguruko jarduerak. 2014rako oinarrizko proiektu eta ekintzak	Ukitutako interes-taldeak eta egiteko epea	Ezarritako gobernu-mekanismoak
1. Sareko eredu espezializatua finkatzea.	Bezeroak	Partikularren Area Komertziala
2. Bezeroarekiko kanal anitzeko harremanetan sakontzea eta sukurtsalak ez diren kanaletan aktibo diren bezeroen kopurua handitzea.	Bezeroak	Negozio Garapenaren Area
3. Laboral Kutxak zerbitzu-kalitatean duen berezitasuna eta lidergoa finkatzea.	Bezeroak	Prozesu-taldea
4. Ekintzailetza sustatzea eta Gaztenpresa programaren bidez sortutako enpresen kopurua bikoiztea.	Bezeroak eta gizartea.	Negozio Garapenaren Area
5. LK2 eraikina berritzea; LED argiteria ezartzea bertan. Argiteria bera erabiliko da LK1 eraikina berritzeko lanetan ere.	Ingurumena	Ingurumen Batzordea
6. LK2 eraikinean aire girotuaren sistemak ordeztea	Ingurumena	Ingurumen Batzordea
7. LK1en aire girotzeari eta isolamendu termikoari buruzko azterketa egitea, hobekuntzak egiteari begira.	Ingurumena	Ingurumen Batzordea
8. Fondo-ekarpenei berriz heltzea eta etekinen % 25 gizarte-helburuetara bideratzea. Ildo horretan, enplegu-sorrera, jarduera ekonomikoa finkatzea eta enplegua lehenestea.	Gizartea	Kooperatiba arteko Elkartasun Fondoa eta Hezkuntza eta Sustapen Fondoa
9. Caja Laboralek, Ipar Kutxak eta Lagun Aro Aseguruen Sare Zuzenak bat egin ondorengo kultura zehaztea.	Pertsona guztiak. 2014	Gestio Soziala
10. Jarduera Gestionatzeko Sistema ezartzen hastea.	Zerbitzu Zentralak eta Sareko 3 zonalde. 2014	Gestio Soziala
11. MONDRAGON Taldeko beste kooperatiba batzuetatik gurera etorritako pertsonen jarraipena egitea.	Birkokatutako kolektiboa. 2014	Gestio Soziala
12. Sukurtsaleko eginkizun berriei buruzko prestakuntza eta trebakuntza areagotzea.	Pertsona guztiak. 2014	Gestio Soziala
13. Euskararen Plan Estrategikoa (EUPE) ezartzea.	Sare Tradizionaleko pertsona guztiak. 2014-2016	Hizkuntza Batzordea

2.2. LABORAL KUTXAREN EGEAREN INGURUKO AGINTE TAULA

Segidan, Laboral Kutxaren aginte-taula aurkeztuko dugu. Ekonomiaren, gizartearen eta ingurumenaren ikuspuntuetatik, erakundeko funtsezko adierazleen ikuspegi orokorra izatea ahalbidetzen du.

Ekonomiaren arloko jardueraren adierazleak:

Adierazleak	2011		2012 (1)	2013		2014
	Egindakoa	Helburua	Egindakoa (2)	Egindakoa	Helburua	Helburua
Zerga ondorengo emaitzak (m€-kotan)	**19.407**	41.292	22.087	97.044	96.557	98.172
Efizientzia-indizea (%-tan) (3)	**46,01**	53,78	41,60	46,27	49,79	50,39
Bezeroen gordailuak (M€-kotan)	**18.210**	18.576	18.636	18.256	17.942	17.311
Bezeroei emandako kreditua (M€-kotan)	**15.159**	16.235	16.502	15.855	15.359	14.372
Kaudimena (%-tan)	**12,56**	11,91	11,16	**12,18**	13.12	13,52
Fondo bereziak (M€-kotan)	**713**	759	1.527	**1,526**	1.603	1.623
Inbertsioaren gaineko zalantzazko arriskuak %-tan	**4,77**	3,97	6,95	**9,03**	8,25	9,73

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

(1) 2012rako finkatutako helburuak ez daude jasota, Caja Laborali soilik zegozkiolako. Beraz, Ipar Kutxaren integrazioaren ondorioz, helburu horiek ezin dira errealitate berriarekin alderatu.

(2) Laboral Kutxaren 2012ko azaroaren 2tik (bat-egitea egin zen eguna) abenduaren 31ra bitarteko datuak txertatu dira.

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

Jardueraren adierazleak bazkide eta pertsonen artean:

Alderdia/Adierazlea:	2011. urtea.		2012. urtea.		2013. urtea.		2014. urtea. Helburua
	Egindakoa	Helburua	Egindakoa	Helburua	Egindakoa	Helburua	
Lan-bazkideak							
Jarduneko bazkideak	**1.825**	1.850	**2.078**	1.809	**2.091**	2.113	2.020
Prestakuntza							
Prestakuntza-orduak/plantilla osoa	**43,94**	38,00	**41,74**	41,00	**38,68**	41,26	52,23
Prestakuntzaren ebaluazioa (1-10)	**8,21**	8,30	**8,30**	8,30	**8,18**	8,31	8,30
Segurtasuna eta osasuna							
Absentismoa %-tan	**% 3,03**	% 3,01	**% 2,43(*)**	% 3,33	**% 2,23**	≤% 3,00	≤% 3,00
Garapen profesionala							
Batez besteko lan-indizea	2,352	d/e	2,336	d/e	2,346	d/e	d/e
Sustapena: egiturazko indizea	% 15,01	d/e	% 6,74	d/e	% 9,18	d/e	d/e

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

2012ko adierazle guztiak Laboral Kutxari dagozkio, (*) dutenak izan ezik; horiek Caja Laborali soilik dagozkio, Ipar Kutxaren integrazioa aintzat hartu gabe.

Alderdia/Adierazlea:	2011. urtea.		2012. urtea.		2013. urtea.	
	Egindakoa	Helburua	Egindakoa	Helburua	Egindakoa	Helburua
Enplegu-dinamika						
Txandatze-tasa	% 7,7	d/e	% 20,8	d/e	% 12,5	d/e
Irteera-tasa	% 5,5	d/e	% 3,5	d/e	% 5,9	d/e
Berdintasuna						
Bazkide emakumeen %-a	% 45,7	d/e	% 44,8	d/e	% 44,91	d/e
Emakumezko zuzendarien %-a, zuzendari guztiekiko	% 23	d/e	% 21	d/e	% 22,73	d/e

d/e: daturik ez

Ingurumen-arloko jardueraren adierazleak:

Kontsumoa:	2011		2012		2013		2014
	Egindakoa	Helburua	Egindakoa	Helburua	Egindakoa	Helburua	Helburua
Publizitaterako papera:							
• Kiloak bezeroko	**0,075**	<0,120	**0,077**	<0,080	**0,073**	<0,080	<0,080
• Birziklatutako paperaren %-a, guztizkoaren aldean	**% 47,2**	≥% 50	**% 84,0**	≥% 50	**% 98,1 (2)**	≥% 70	≥% 90
Barruko papera (kg/bezeroa)	**0,276**	<0,360	**0,254**	<0,300	**0,265**	<0,300	<0,300
Ura m3-tan	**7.169**	11.500-12.500	**8.006**	10.000-11.000	**6.864**	≤10.000	<8.500
Elektrizitatea kWh-tan	**2.505.763**	≤2.600.000	**2.568.551**	≤2.600.000	**2.620.810**	≤2.700.000	≤2.700.000
Tonerra:							
• Kontsumitutako unitateak	1.506	<1.800	**1.522**	1.500-1.700	**1.667**	≤1.700	≤1.700
• Birziklatutako tonerraren %-a, guztizkoaren aldean	% 69,7	≥% 50	**% 89,3**	≥% 50	**% 90,2**	≥% 59	≥% 80
Gasolioa litrotan	**55.513**	≤80.000	**69.590**	≤80.000	**73.662**	≤75.000	≤75.000
Gestionatutako hondakinak kg-tan	424.088 (1)	% 100	196.847	% 100	266.283 (3)	% 100	% 100

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

(1) Oñatiko biltegiko agiritegi bat kendu izanaren ondorioz, paper-hondakinen kopurua 100 tona handitu da. Horrez gain, araztegia kendu eta 21 m3 lohi garbitu dira. Datu horiek adierazten dute sortutako hondakinen hazkundearen zergatia.
(2) 2013az geroztik, balioztatutako papera (birziklatua+ekologikoa/klororik gabe) kontuan hartzen da.
(3) 2013an Oñatiko biltegiaren zati bat hustu da eta aldian-aldian bateriak aldatu dira.

Helburua hondakinen % 100 gestionatzea da. Bolumena urtero aldatzen da, inguruabarren arabera.

TXOSTENAREN PROFILA

Laboral Kutxa 2012aren amaieran eratu zen, Caja Laboralek eta Ipar Kutxak bat egitearen ondorioz. Gauzak horrela, Entitate berrian urte oso bat (2013. urtea) hartzen duen lehen EGEari buruzko txostena da hau.
Halere, azpimarratu egin behar da jatorrizko entitateek ere egiten zutela gardentasun-ariketa hori. Zehazki, Caja Laboral zenak 2005az geroztik kaleratzen zituen urtero EGEari buruzko txostenak, zerga-ekitaldiekin batera. Ipar Kutxak, bere aldetik, 2009an kaleratu zuen 2008ko ekitaldiari buruzko lehen txostena.

Laboral Kutxak urtean behin EGEari buruzko txostena kaleratzeko asmoa du, GRIk zehaztutako erabakiei jarraiki. Laboral Kutxaren 2014ko ekitaldiko EGEari buruzko txostena GRIren G4 gidaliburuaren arabera egingo da. Edizio honetan G3.1 bertsioa eta Finantzako Sektore Eranskina erabiltzen jarraitu dugu, GRIk ahalbidetzen zuen bezala.
Txostenaren amaieran, 9.3. atalean, gai horri lotutako edozein kontu argitzeko harreman-bideak zehazten dira.

Laboral Kutxak iraunkortasunari buruzko informazio garrantzitsua biltzen du honako hauen inguruan:

- **Higiezinen aktiboak gestionatzeko sozietateak.** Laboral Kutxak higiezinen negozioa gestionatzeko erabiltzen dituen sozietateak dira. Sozietate instrumentalak dira eta, ondorioz, haiei buruzko datuak eta inpaktuak Laboral Kutxako datu eta inpaktuen barruan sartzen dira.
- **Caja Laboral BancaSeguros** Pertsona Bakarreko Sozietate Mugatua da eta bere izateko arrazoia aseguru-jarduera Laboral Kutxaren enpresa- eta merkataritza-estrategian barneratzea da.

  Bankaseguruak bitartekari independentea da, Laboral Kutxaren % 100eko partaidetza duena. Bien arteko harremanak zerbitzuak emateko kontratu bidez arautzen dira.

  Laboral Kutxak **Bankaseguruei** emandako zerbitzua banaketa-sarea lagatzea da, aseguru-produktuen bitartekaritzarako. Txostenean zehar **Bankaseguruen** adierazle nagusiei buruzko datuak ematen dira, Laboral Kutxatik independentea den alderdietan. **Bankaseguruak** Laboral Kutxaren sare komertzialetan eta Zerbitzu Nagusietan txertatuta dagoenez, haren jardueraren adierazleen zati handi bat Laboral Kutxaren barruan dago. Txostenean zehar adierazle independenteak dituen alderdiak zerrendatzen dira.

Laboral Kutxa MONDRAGON Korporazioko kidea da. MONDRAGON Korporazioak 100 kooperatiba autonomo eta independente baino gehiago ditu, eta bakoitzak informazioa emateko modu propioa du.

GRIren alderdien eta adierazleen norainokoa

Laboral Kutxaren 2013ko EGEari buruzko txostenean, eta ezarritako estaldurari jarraiki, ez dago GRIk erabakitako mugarik, honako hauetan ez bada:

- Neurketa-sistemarik 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, horiek guztiak txostenean zehar aipatuko ditugu.

Txostena egiaztatzearen inguruko politika

2005az geroztik, AENORek Caja Laboral zenak prestatutako EGEari buruzko Txostenak egiaztatu ditu.
Erakunde egiaztatzaileak urte horietan guztietan eskuratutako ezagutza eta beste sistema batzuk egiaztatzean (hala nola Banka Elektronikoko zerbitzuaren ISO 9001 ziurtagiria 1998an) duen eskarmentua kontuan hartuta, Laboral Kutxak etorkizunean ere egiaztatzeko sistema horri eusteko asmoa du.

Materialtasuna

Interes Taldeekin duen elkarrizketa-bideen bidez (Elkarrizketa Bideen atalean zehaztuta daude), Laboral Kutxak horietako bakoitzaren igurikimenak identifikatzen ditu. Elkarrizketa-bide horiek formalak (kanpoko edo barruko inkestak eta iradokizunak) eta ez-formalak dira. Bide horiek erabiliz, Laboral Kutxak garrantzitsuentzat jotako inpaktuak atera eta gizarte-erantzukizuneko estrategian txertatzen ditu.
Ondoren, interes-taldeentzat garrantzitsuentzat zehaztutakoak zerrendatu dira, ebaluazio eta erabakietan eragin nabarmena dutela iritzita. Hiru atal handitan bereiz daitezke:

-Faktore ekonomikoak.
Gaur egungo krisi ekonomiko-finantzarioan, oso garrantzitsuak dira Laboral Kutxa entitate kaudimentsua, bermeak eskaintzen dituen entitatea delako pertzepzioa ekarriko duten alderdiak. Edozein enpresa-jarduerak bizirauteko behar duen errentagarritasun ekonomikoa inoiz baino garrantzitsuagoa da une honetan. Interes-taldeek Laboral Kutxa kaudimentsua, errentagarria, eraginkorra eta fidagarria izatea baloratu eta eskatzen dute.
Faktore horiek eragindako interes-taldeak hauexek dira: bazkideak, bezeroak, hornitzaileak eta gizartea.

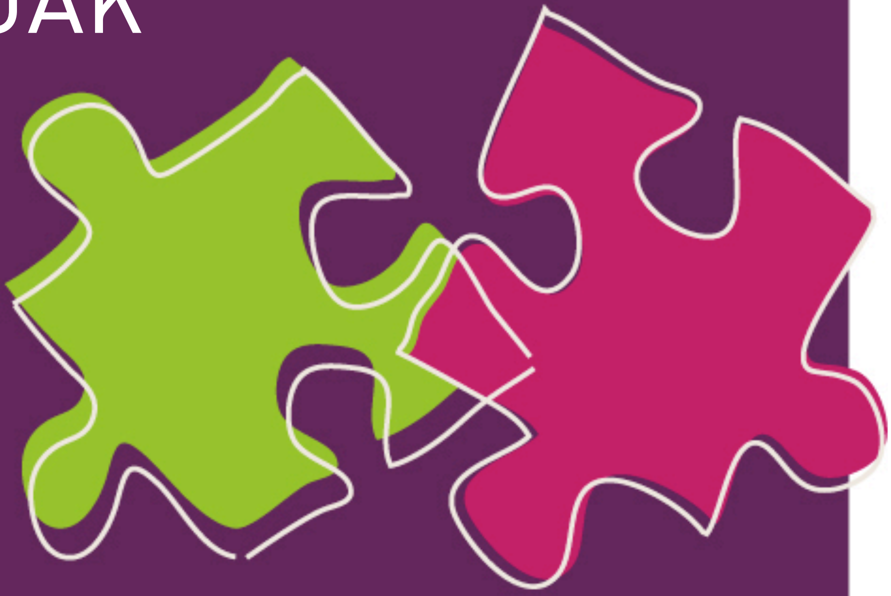
-Laboral Kutxak inguruko ekonomia- eta gizarte-garapenaren alde duen konpromisoa.
Multzo horretan biltzen dira Laboral Kutxak bera txertatuta dagoen gizartean duen inpaktuari lotutako igurikimenak. Enplegua sortzen eta ekintzailetzan laguntzen jarraitzea eskatzen du horrek, ekonomiari lagunduz eta gizartetik jasotzen den etekinaren zati bat bertara itzuliz.
Dena dela, lehen aipaturiko emaitza ekonomikoak lortzeko moduari ere eragiten dio alderdi horrek. Hartara, jardueraren ingurumen-inpaktuak eta berdintasunari eta gardentasunari lotutako alderdiak ere garrantzitsuak dira.
Faktore horiek eragindako interes-taldeak hauexek dira: ingurumena, gizartea, bezeroak, hornitzaileak eta bazkideak.

-Bezeroen premietatik hurbil dagoen Entitatea
Bere interes-taldeei begiratuta, Laboral Kutxak posizio ona izan behar du bezeroaren arretan eta zerbitzuaren kalitatean. Horregatik, lehiakideekiko bereiziko duen zerbitzuari eutsi eta, aurrez aurre nahiz gainerako banku-kanalen bidez, bezeroarekiko harremanetan sakondu behar du

Horretarako, ordea, Laboral Kutxa entitate modernoa, berritzailea eta aurreratua izateaz gain,. bezeroei eskaintzen dien informazioan eta publizitatean argi eta garden jokatu beharra ere badu.

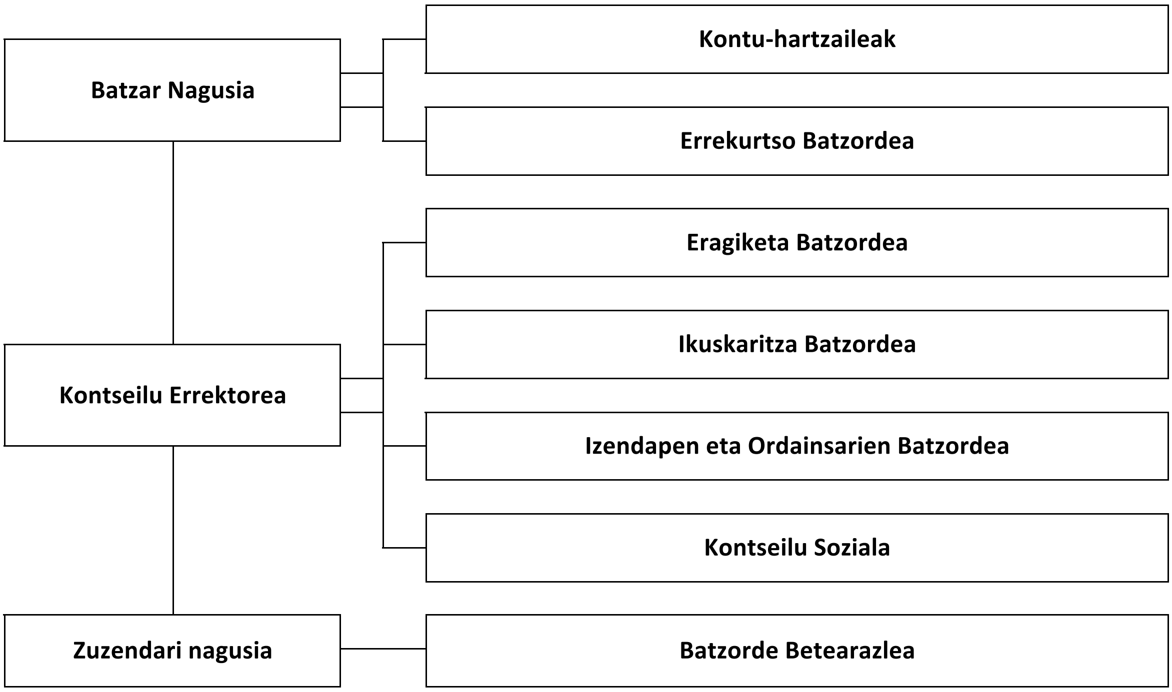
Faktore horiek eragindako interes-taldeak hauexek dira: bezeroak eta bazkideak.

03.
ANTOLAMENDUA, GOBERNUEGITURA ETA PARTAIDETUAK



3.1. ERAKUNDEAREN EGITURA

ANTOLAMENDU-EGITURA



Gobernu-organoa	30 eta 50 urte bitartekoak						50 urtetik gorakoak					
	2011		2012		2013		2011		2012		2013	
	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E
Kontseilu Errektorea	4	2	5	1	5	0	4	2	6	3	7	3
Kontu-hartzaileak	0	0	1	0	1	0	3	0	2	0	2	0
Errekurtso Batzordea (1)							11	1	11	1	10	2
Eragiketa Batzordea	3	0	4	0	4	0	5	0	0	0	6	0
Ikuskaritza Batzordea	1	1	1	0	0	0	0	1	1	2	2	2
Izendapen eta Ordainsarien Batzordea	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	4	0
Kontseilu Soziala	12	3	12	3	10	4	4	1	4	1	5	1
Batzorde Betearazlea	3	1	4	1	2	1	5	0	7	0	8	0

(1) Errekurtso Batzordearen kasuan, ez dago adinari lotutako datu hori.

Batzar Nagusia bazkideen bilkura da, legez edo estatutuz bereak dituen eskumenei lotutako gaien inguruan hausnartu eta erabakiak hartzeko. Erabaki horiek kooperatibako bazkide guztiak lotesten dituzte.
Batzar Nagusiak kooperatibaren politika orokorra erabakitzen du, eta kooperatibarentzat interesgarria den edozein gairi buruz eztabaida dezake, baldin eta gai-zerrendan badago. Alabaina, Kooperatiben Legeak kooperatibako beste organo baten eskumentzat jotzen ez dituen gaien inguruan baino ezin du erabaki.
Kontu-hartzaileen zeregina da Batzar Nagusia ondo garatuko dela zaintzea.
Kontseilu Errektorearen zehapen nahiz erabakien aurka bazkideek edo Kontseilu Sozialak aurkezten dituzten errekurtsoak ebazteko, **Errekurtso Batzordea** du Batzarrak.
Kontseilu Errektorea, bere aldetik, goi-mailako gestioaz eta zuzendariak gainbegiratzeaz arduratzen da, eta haien jarduera kontrolatu, enpresa-plangintza onetsi, negozio-helburuak betetzen diren egiaztatu eta abar egiten du. Azkenik, gestio soziala aztertzea Batzar Nagusiaren ardura da.

Kontseilu Errektoreak **Eragiketa Batzordea** –Kontseilu Errektoreko eta Batzorde Betearazleko kideek osatua– eskuordetzen du, beheragoko aginte-mailaren muga gainditzen duten arrisku-eragiketak gestionatzeko.
Kontseilu Errektoreak **Ikuskaritza Batzorde** bat izendatzen du, Entitatearen arrisku-esposizioaren jarraipena eta kontrola egiten eta arriskua gestionatzen laguntzeko.
Kontseilu Errektoreak bost kontseilarik osatutako I**zendapen eta Ordainsarien Batzordea** izendatzen du. Batzorde horrek bilerak egiten ditu aldian behin, beharren arabera, eta gutxienez, urtean bi aldiz. Ordainsariei dagozkien erabakiak prestatzeko ardura du, Entitatearen arriskuan eragina dutenak barne. 2013an, Batzorde horrek izena aldatu du, aurretiaz Ordainsarien Batzordea izena baitzuen. "*Kontseilariak eta Funtsezko Pertsonala Hautatzeko eta Egokitasuna Ebaluatzeko Prozedura Gidaliburuan esleituriko eginkizunak*" ere erantsi zaizkio beraren eskumenei.
Zuzendaritzaren gestioa gertutik jarraitzea eta kontrolatzea **Kontseilu Sozialaren** zeregina da. Horrela, bada, Kontseilu Errektoreko lehendakaria eta zuzendari nagusia Kontseilu Sozialaren ohiko bileretara joaten dira. Zuzendaritzak gestioaren deskargua egiten du han, eta kontseilariek euron iritzi, kezka eta iradokizunak zuzenean jakinarazteko aukera dute.
Laboral Kutxaren enpresa-gestioa Entitatearen **Zuzendaritza Nagusiari** dagokio oso-osorik. Dena den, Batzorde Betearazleak lagundu egiten dio zeregin horretan. **Batzorde Betearazleak** Kontseilu Errektoreak erabakitako politikak eta estrategiak betetzeko aurrera eraman beharreko ekintzak eta neurriak zehazten ditu, area eta departamentu guztietara hedatzen ditu eta Entitatearen eragiketak gestionatzen ditu.

Laboral Kutxak ez du ezarrita inongo politikarik, goi-zuzendariak kargua duten eskualde geografikoetan bertan kontratatzeko. Entitatearen jarduera Estatu osoan garatzen denez, gaitasun profesional egokiak izatea jartzen dugu beti irizpide nagusitzat. Izan ere, goi mailako zuzendari guztiak (Batzorde Betearazleko 11 kideak) Entitateak dihardues eskualdeetan sortuak dira.

Hona hemen Laboral Kutxaren gainbegiratze-prozedurak:

Batzordea/Erakundea	Eginkizunak	Sorrera-urtea
Kontseilu Errektorea	Goi-mailako gestioa, zuzendariak gainbegiratzea, Entitatea ordezkatzea.	1960
Kontseilu Soziala	Lan-erregimena, Kontseilu Errektoreari eta Zuzendaritza Nagusiari aholku ematea.	1960
Bezeroaren Arreta Zerbitzua	Bezeroen kontsultak, kexak eta erreklamazioak gestionatzea.	1994
Segurtasun eta Osasun Batzordea	Lan-arriskuak prebenitzearen inguruko organo aholku-emailea.	1996
Ingurumen Batzordea	Ingurumen Sistema gestionatzea.	2001
Kapital-zuriketa Prebenitzeko Batzordea	Kapital-zuriketa prebenitzeko prozedura kontrolatu eta ezagutaraztea.	2003
EGEaren Batzordea	Batzorde Betearazlearen organo ordezkaria EGEaren arloan.	2008
Arriskuaren Kontrol Globala	Likidezia-arriskua, interes-tasaren arriskua, kreditu-arriskua, merkatu-arriskua eta eragiketa-arriskua kontrolatzea.	2008

Entitatearen eta Kontseilu Errektoreko kideen arteko interes-gatazkak saihesteko, Estatutu Sozialetan eta Balore Merkatuko Jokabideen Barne Arautegian ezarritako ezgaitasunen eta

bateraezintasunen erregimenaz gain, gatazka horiek sor ditzaketen erabakiak hartzeko bozketa-sistemari buruzko arautegi espezifikoa dago.
Prozedura horiek aurreko txostenetan ere jaso izan dira; hona hemen laburtuta:

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

Administrazio publikoak ez du parterik kapitalean, eta ez du inolako ordezkaritzarik Laboral Kutxaren gobernu-organoetan. Halere, administraziotik jasotako finantza-laguntzak honako hauek dira:

Kontzeptua (mila eurokotan)	2011	2012	2013
Dirulaguntzak (enplegurako eta prestakuntzarako laguntza)	245	256	278

GOBERNU ORGANOEN ORDAINKETA

Kontseilu Errektoreko kideek ez dute ezer jasotzen zeregin hori betetzeagatik. Hortaz, ez dago loturarik ordainketaren eta Entitatean egiten duten lanaren artean. Taula honetako datuak Batzorde Betearazleko kideek eta adierazten diren ekitaldietan Kontseilu Errektoreko kide diren lan-bazkideek jaso dituzten ordainsariei buruzkoak dira.

Kontzeptua (mila eurokotan)	2011	2012	2013
Egindako lanaren ordainsari osoa	1.234	1.338	1.558
Kapitalizatutako itzulkin kooperatiboak + ekarpenaren interesak	144	141	186
Guztira	**1.378**	**1.479**	**1.734**
Pertsona bakoitzeko batez besteko ordainsaria	**106**	**87**	**115,6**

Laboral Kutxan, Ordainketa Aldakor Indibiduala (OAI) deritzona aplikatzen da. Lan-bazkideen errendimendu indibiduala sustatzeko eta saritzeko xedea du, eta zuzendaritzako eta merkataritza-gestioko jardueretan diharduten bazkideei ezartzen zaie. Bi helburu mota lortzea da OAI horren xedea:

- Negozioko helburu kuantitatiboak:
- izaera kualitatiboko helburuak; bazkideak beraien jarduera-eremuetan gestionatzearekin zerikusia dute, eta gizartearen eta ingurumenaren alorretako alderdiak har ditzakete barne.

Halaber, zuzendaritzako bazkideari buruz mailaz goragoko kideak balorazio subjektiboa deritzonaren bidez egiten duen balorazio pertsonala ere hartzen da kontuan. Balorazio pertsonala OAI osoaren % 15ekoa izan daiteke gehienez, eta taldeko kideei buruzko gestio-alderdiak, bazkideen gogobetetasunarekin zerikusia dutenak, sar daitezke, hala nola, prestakuntza, parte-hartzea, talde-lana eta abar.

ANTOLAMENDU-EGITURA

Laboral Kutxaren egitura operatiboa 6 area funtzional handitan dago banatuta, funtsean. Horiek, bestalde, departamentuek, sekzioek, zonaldeek eta sukurtsal-sareak osatzen dituzte. 2013aren amaieran, 2014tik aurrera ezarri beharreko organigrama eratu da. Aurretiaz zeuden 7 areak (ikusi 2012ko txostena) 6 areatara murriztu dira.

Zuzendari nagusia

Gestio Soziala — Barne-ikuskaritza

Negozioaren Garapena	Partikularren Banka, Ordainbideak, Komunikazioa eta Publizitatea, Kanal Alternatiboak, **Aseguruen Unitatea**, Bezeroekiko Harremanak
Enpresen Area	Negozio Garapena, Sare Espezializatua, Sustatzaileak, Higiezinen Aktiboak
Partikularren Area	1. Lurralde Zuzendaritza, 2. Lurralde Zuzendaritza, PRO eta MikroETE-en Banka, Banka Pertsonala, **Aseguruen Sare Komertziala**
Finantzen Area	Altxortegia eta Kapitalen Merkatua, Plangintza eta Gestioaren Kontrola, Kalitatea eta Gestio Eredua, Araudia Betearaztea, Kontu-hartzailetza.
Arriskuen Area	Arriskuen Kontrola, Arriskuaren Kontrol Globala, Jarraipena eta Berreskurapenak, Aholkularitza Juridikoa.
Bitartekoen Area	Antolamendua, Eragiketak, Teknologia eta Sistemak, Higiezinak, Segurtasuna eta Zerbitzu Orokorrak.

Seguros Lagun Arotik etorritako enplegatu guztiak **Bankaseguruetan** sartu dira, hau da, Seguros Lagun Aroren zuzeneko sare komertziala osatzen zutenak eta beste laguntzaile batzuk, batez ere marketin-jardueretan aritzeko. Egitura komertzial paraleloa baina Laboral Kutxan integratua du. Zuzendari komertzialak, Aseguru Zonaldeko zuzendariek eta gestore espezializatuek osatzen dute **Bankaseguruen** sarea.

3.2. ENPRESA PARTAIDETUAK

Jarraian, Laboral Kutxak partaidetutako enpresak zerrendatuko ditugu:

Enpresaren izena	Jarduera	Parte-hartzearen %-a
Mendeko erakundeak		
Seguros Lagun Aro Vida, SA	Aseguruak	% 100
Seguros Lagun Aro, SA	Aseguruak	% 100
Caja Laboral Gestión SGIIC, SA	Inbertsio-fondoen gestorea	% 100
Crediges, SGIIC, SAU	Inbertsio-fondoen gestorea	% 100
Caja Laboral Pensiones GFP, SA	Pentsio-fondoen gestorea	% 100
Clarim Álava, SL	Higiezinen sustatzailea	% 100
Clarim Navarra, SL	Higiezinen sustatzailea	% 100
Clarim Valladolid, SL	Higiezinen sustatzailea	% 100
ISGA Inmuebles, SA	Higiezinen sustatzailea	% 100
Caja Laboral Euskadiko Kutxa Cartera, SLU	Partaidetza-edukitzaileak	% 100
Sociedad Gestión Activos Caja laboral, SAU	Aktibo higiezinen gestorea	% 100
Caja Laboral Banca Seguros, SLU	Bankaseguruetako operadorea	% 100
Pienso del Norte, SA	Pentsu-ekoizlea	% 100
Erakunde Taldeanitzak		
25 enpresa sustatzaile	Higiezinen sustapena	% 25-50
Fomenclar, SL	Enpresen sustapena	% 50
Erakunde elkartekideak		
ICR Institutional Investment Management SGIIC, SA	Inbertsio-fondoen gestorea	% 23,57

3.3. ENTITATEAREN KOPURU NAGUSIAK

Ondoko taulan, Laboral Kutxaren magnitude nagusiak ageri dira:

Kontzeptua (mila €-kotan).	2011		2012	2013
Negozio-bolumena (miloi €-kotan)				
Aktiboak guztira	20.840		24.364	24.026
Fondo propioak	1.571		1.319	1.418
Bezeroen gordailuak	18.210		18.636	18.256
Bezeroei emandako kreditua	15.159		16.502	15.855
Zerbitzuak				
Sukurtsalak	364		450	382
Kutxazain automatikoak	614		703	629
Pertsonak	**2.085**		**2.438**	**2.372**
Jarduneko lan-bazkideak	1.825		2.078	2.091
Inoren konturakoak	260		360	281
Emaitzak (milioi €-kotan)			(1)	
Interesen marjina	258,6	329,5	65	375,1
Marjina gordina	404,5	418,5	81,5	480,8
Administrazio-gastuak	164,3	166,2	30,4	202,8
Ustiapen-jardueraren emaitza	52,6	-506,7	31,2	132,8
	19,4	-528,5	22	97,0

Zerga ondorengo emaitzak			

(1) 2012ko datu ekonomiko guztiak Caja Laboralen jarduerako lehen 10 hilabeteei (urtarriletik urrira) eta Laboral Kutxa entitate berriaren jarduerako lehen 2 hilabeteei (azaroa eta abendua) dagozkie. Informazio gisa, Laboral Kutxa entitate berriaren emaitzak erantsi dira, 2012ko azaroaren 2tik abenduaren 31ra bitartekoak.

Ondoko taulan, Laboral Kutxak sortutako aberastasunaren banaketa ikus daiteke:

Kontzeptua (mila €-kotan).	2011	2012	2013
1. Sortutako balio ekonomiko zuzena	**420.905**	**447.047**	**519.661**
Marjina gordina (Beste ustiapen-zama batzuk kenduta)	417.230	449.119	526.229
Aktibo materiala eta esleitutakoa saltzearen irabaziak	3.675	-2.072	-6.568
2. Banatutako balio ekonomikoa	**196.507**	**218.931**	**304.720**
Hornitzaileei egindako ordainketak (kostu operatiboak)	73.789	91.326	117.392
- Administrazioko beste gastu orokor batzuk	61.084	60.769	71.968
- Beste ustiapen-zama batzuk	12.705	30.557	45.424
Pertsonal-gastuak	103.311	105.518	130.836
Mozkinen gaineko zerga	0	0	9.363
Kapitalerako interesak	19.407	22.087	30.491
Komunitaterako inbertsioak eta dohaintzak	0	0	16.638
- Heziketako eta Sustapeneko Fondoa (HSF)	0	0	6.655
Kooperatiba arteko Fondo Soziala (KFS)	0	0	9.983
3. Atxikitako balio ekonomikoa (1-2)	**224.398**	**228.116**	**214.941**

Higiezinen aktiboak gestionatzeko sozietateei dagokienez, 2013ko maiatzean Laboral Kutxak **ISGA INMUEBLES SA** sortu zuen, sektore sustatzailetik datozen aktiboen erosketaren gestioa osatzeko asmoz.
Gainera, 2013an, ISGA SArekin bat egin dute sektore sustatzailetik datozen aktiboak gestionatzen zituzten 4 sozietateek (Clarim Bizkaia, Clarim Gipuzkoa, Garkanba eta Promega Nervión).
29 sozietate operatiboek 201,8 milioi €-ko galerak izan dituzte guztira.

Kontzeptua (mila €-kotan). Higiezinen aktiboen gestioa	2011	2012	2013
Sarrerak (salmentak)	22.507	53.593	67.494
Kostu operatiboak	2.400	5.048	8.770
Pertsonal-gastuak	0	0	0
Finantza-gastuak, interesengatik eta dibidenduengatik	1.447	3.654	289
Zerga gordinak	115	4.842	4.587

Bankaseguruen magnitude nagusiak, berriz, honako hauek dira:

Kontzeptua (mila €-kotan). Bankaseguruak	2012	2013	2014rako aurreikusia
Negozio-bolumena (komisioak)	4.506	21.210	22.317
Pertsonal-gastuak	1.918	11.667	11.992
Gastuak guztira	2.726	21.157	22.008
Zerga aurreko emaitzak	1.780	54	309

Ingurune makroekonomikoa.

Gaur egun ia oso-osorik bankuek eta kreditu-aseguruek osatzen duten sektoreari dagokionez, aurreko urteko doikuntzen eta saneamenduen ondoren, 2011ko erdialdetik aurrera atzeraldian dagoen ekonomian bizirik irautea lortu duten erakundeak egituratzeko eta egokitzeko urtea izan da 2013a. Azken hiruhilekoetan portaera hobe samarra izan da eta 2014an bilakaera positiboa izatea espero da, nahiz eta gaur egungo desorekak zuzentzeko oraindik nahikoa izan ez.

Banku-sektoreari zehatzago lotutako egoerari dagokionez, sektorearen berrantolaketak bere horretan jarraituko du Europan nahiz Espainiako estatuan.

Eurogunean, eta NDFren hitzak erabiliz, finantza-sistema ahula eta zatikatua da, eta kapital-oinarria ez da arriskuak hartzeko nahikoa. Gauzak horrela, aktiboak murrizten jarraituko du, desapalankamendu-prozesuaren baitan.

Espainiako bankuen egoera are desorekatuagoa da:

-Interes-tasek minimo historikoetan jarraituko dute.

-Familien errenta hobetzeko aurreikuspenik ez dagoenez, aurrezki berria erakartzeko zailtasunak iraun egingo du.

-Etxeentzako nahiz enpresentzako kredituari dagokionez, tasa negatiboak espero dira: % 3 eta % 0,5 ingurukoak hurrenez hurren.

-Berankortasun-ratioek gora egiten jarraituko dute, eta banku-sektore osoaren berankortasun-tasa % 14ra iristea espero da, esleituak kontuan hartu gabe ere.

-Lehiakideen kopuruak, eskaintza-ahalmena eta salmenta-puntuak behera egiten jarraituko dutelarik, agerian dago banku-sektorearen berrantolaketa-prozesua beste urtebetez luzatuko dela.

Merkatu nahasi horretan, Caja Laboralek eta Ipar Kutxak bat egiteko prozesua guztiz burututa dagoela abiatuko du Laboral Kutxak 2014. urtea. Era berean, guztiz burututa dago Lagun Aro Aseguruetatik datorren sare komertziala gure sukurtsaletan txertatzeko prozesua ere.

Jarraitutasuneko ekitaldia izango da, 2012az geroztik ezartzen hasi garen antolamolde berriak, sukukurtsal-eredu berria eta pertsona-talde berriak finkatzeko erronkarekin.

Testuinguru makroekonomiko zail horretan, etengabe arau berrietara egokitzeko premiarekin, gure lehentasunak gestio orekatua eta zuhurra izaten jarraitzen du, gure finantza-estrategia, likidezia, emaitza errepikariak, kostuen kontrola eta kaudimenerako ahalegina lortzea lehenetsita.

Hauexek dira 2014rako oinarrizko helburu kuantitatiboak:

Laboral Kutxaren 2014rako helburu kuantitatiboak
1. **Zerga-aurreko emaitzetan** 107,9 milioi €-ra iristea. Nabarmentzekoa da, zuhurtasunez zenbatuz, aurreikusitako zuzkiduren eta narriaduren batura 117,2 milioi €-koa dela.
2. **Efizientzia**-ratioa % 50,39koa, aurreko urtekoa baino txarragoa, finantza-marjinak eta zorraren carryaren ekarpenak behera egin dutelako. Administrazio-gastu orokorrak % 1,4 murriztuko dira.
3. **Kaudimena**, kapital nagusiaren bidez neurtua, % 13,52 ingurukoa izatea.
4. Balantze-masen hazkundearen orekak **likidezia** sortzeko joera egokian islatzen jarraituko du;

hartara, handizkako likideziara jo beharra murrizten jarraitu ahal izango dugu. Gauzak horrela, Handizkako Finantzaketaren eta Finantzaketa Osoaren arteko ratioak % 28,6tik beherakoa izan behar du.

Higiezinen aktiboak gestionatzen dituzten sozietateek helburu hauek izan dituzte 2013an: batetik, sustatzaileei aktiboak erostea, Laboral Kutxari zor ziotena ordaintzeko; bestetik, jabetzako aktibo guztien desinbertsioa: bukatutako produktuak (etxebizitzak) saltzea, hasitako obrak bukatu eta azken produktuak saltzea, eta lurzorua saltzea. Desinbertitzeko, aktiboak saltzen dira, baina, kasu batzuetan, lurzorua merkaturatuko diren etxebizitza bihurtuz egin daiteke.
Gainera, 2013. urtean, lau sozietateren bidez, 416 etxebizitza eraikitzea ekarriko duten higiezinen arloko 13 proiektu landu dira. Horietatik 6 proiektu burutu eta 281 etxebizitza egin dira.
Lurzoru, eraikitze-bideko sustapen edo bukatutako etxebizitzetatik bat ere ez dago babestutako naturagune edo babesik gabeko dibertsitate biologiko handiko area baten barruan edo ondoan kokatuta.
Higiezinen aktiboak sustatzeko sozietate horien jarduera moteldu egin da, higiezinen merkatuko krisialdiak eraginda, eta oso partaidetza txikia du Espainiako sektorean. Haien zeharkako eragina, berriz, proiektuak garatzeko behar diren jarduerak hirugarrenei kontratatzearekin lotuta dago.

3.4. LABORAL KUTXAREN MERKATUA

Ondoren, Laboral Kutxaren jarduera-eremuak eta horietan sukurtsalek duten banaketa azalduko ditugu:

Eremu geografikoa	Sukurtsal kopurua		
	2011. urtea	2012. urtea	2013. urtea (1)
Araba	35	51	41
Aragoi	23	23	23
Asturias	12	12	12
Bizkaia	90	155	103
Kantabria	7	7	7
Gaztela eta Leon	50	49	49
Katalunia	1	1	1
Gipuzkoa	78	84	78
Errioxa	10	10	10
Madril	11	11	11
Nafarroa	47	47	47
1. Lurralde Zuzendaritza	**171**	**177**	**160**
2. Lurralde Zuzendaritza	**193**	**273**	**122**
3. Lurralde Zuzendaritza			**100**
Sukurtsalak guztira	**364**	**450**	**382**

1. Lurralde Zuzendaritza: Gipuzkoa, Nafarroa, Errioxa, Aragoi, Bartzelona eta Aramaioko (Araba) sukurtsala. 2. Lurralde Zuzendaritza: Bizkaia, Kantabria eta Asturias. 3. Lurralde Zuzendaritza: Araba, Gaztela eta Leon eta Madril.

2014rako, Antolamendu Komertzial berrian sakonduko da. Gestore espezialistak biltzen dituzten sukurtsal-eredu berriaren ondorioz, sukurtsalen batez besteko tamaina ere handitu egingo da.

2013an sukurtsal kopuru handia batu da, batez ere Bizkaian eta Araban, eta sukurtsalen kopurua beheratzea eragin du horrek. Izan ere, Caja Laboralen eta Ipar Kutxaren sukurtsal batzuk elkarren ondoan zeudenez, sare komertziala egokitu egin behar izan da.

2014an, adierazi bezala, sare komertzialaren banaketa doitu egingo da, bi Lurralde Zuzendaritzen eskemara itzultzeko. Ildo beretik, errentagarritasun-arazoak dituzten 12 sukurtsal integratzea aurreikusita dago.

Era berean, enpresetan espezializatutako sarea ere badago, bai eta Kooperatibisten eta Enpresa Handien sukurtsala eta Sektore Publikoaren sukurtsala ere. Horrela, 2014aren bukaeran, sukurtsalen banaketa honako hau izango da:

Eremu geografikoa	2014rako aurreikusitako sukurtsal kopurua	Enpresetan espezializatutako sarea 2014an
Gipuzkoa	78	3
Nafarroa	46	1
Errioxa-Burgos-Madril	29	1
Valladolid-Palentzia	16	1(*)
Aragoi**	21	1
1. Lurralde Zuzendaritza	**190**	
Bizkaia	103	3
Araba	41	1(*)
Leon-Salamanca-Zamora	17	
Kantabria eta Asturias	19	1
2. Lurralde Zuzendaritza	**180**	
Sukurtsalak guztira	**370**	**12**

*Valladolideko sukurtsalak Gaztela eta Leon hartzen du, eta Arabakoa Errioxaz ere arduratzen da.

**Bartzelonako sukurtsala ere hor sartzen da.

04.
BEZEROEKIKO HARREMANAK

Aurreko txostenetan, Laboral Kutxak bezeroarekin dituen harremanen inguruko politikaren berri eman izan dugu, eta produktuen gaineko erantzukizuna Negozio Garapenaren Areari eta, azken buruan, Batzorde Betearazleari dagokiela adierazi. Laboral Kutxak ez du produktu eta/edo zerbitzuen azpikontratazioa erabiltzen. Hona hemen Laboral Kutxak 2013an bezeroei dagokienez bideratu dituen funtsezko ekintzak:

- ✓ Laboral Kutxarekin lotura handiena duten bezeroei entitateko bazkide izateko aukera zabaldu zaie.

- ✓ Laboral Kutxa Autocontrol elkarteko bazkidea da 2008ko uztailaren 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. 2013an, Laboral Kutxak aurretiko 56 kontsulta egin dizkio Autocontroli. Ondorioz, 17 iragarki aldatu egin dira eta beste 4 ez dira eman.

- ✓ 2013an, 2012an abian jarritako proiektuari jarraipena eman zaio, 2011/02/18ko Alarmak Jasotzeko Zentral bidezko segurtasun- eta egiaztapen-sistema osatzen duten ekipamenduen graduei buruzko EN50131 araudi berria betez. Horren arabera, Laboral Kutxako sukurtsal guztiak III. gradura eramateko prozesua egin da. 2014an proiektua burutzea aurreikusita dago, lekualdatutako 35 kutxazainak sartuta. Era berean, zuzenean gure larrialdietako Alarmak Jasotzeko Zentroarekin lotuta dauden segurtasun-telefono bat edo bi instalatu dira 120 sukurtsaletan, eta 2014an gainerako sukurtsal guztietan ezartzea aurreikusita dago.

- ✓ Elbarritasunak edo eragozpenak dituen jendea sukurtsalera eta Internetera heltzeko modua hobetzeko ekimenak (ikusi 4.4. Finantza-zerbitzuetarako irisgarritasuna).

- ✓ Enpresa bezeroei dagokienez, ohiko negozio-lineei eutsi diegu, autonomo, ETE eta enpresa handientzako finantzaketa emateko. Krisialdi ekonomikaren ingurune honetan, beste entitate batzuekin akordioak bilatu ditugu bereziki, krisiak eragindako likideziarik ezaren ondorioak arintzeko. Hala, abalak emateko linea bat sinatu dugu Eusko Jaurlaritzarekin, inbertsioaren % 60 bermatzeko; Luzaro maileguak bultzatzeko beste protokolo bat ezarri dugu... Era berean, gizarte-ekonomiaren aldeko apustua indartu dugu; horretarako, hitzarmen bana sinatu dugu CEPESekin (Espainiako Gizarte Ekonomiako Enpresen Konfederazioa) eta ERKIDErekin (Euskadiko Lan Elkarte, Irakaskuntza eta Kreditu Kooperatiben Federazioa) (ikusi 4.2. Gizartearekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuak).

- ✓ ETEak nazioartekotzen laguntzeko proiektu bat garatu dugu eta merkatu berriak ireki nahi dituzten enpresei Laboral Kutxaren ezagutza, laguntza eta esperientzia eman dizkiegu.

- ✓ 2013an sukurtsalen kopurua murriztu egin da. Murrizketa horren arrazoi nagusia bi entitateak Laboral Kutxa berrian bat egin izana da. Batez ere Bizkaian eta Araban, sukurtsalak elkarren ondoan zeuden, eta kasu batzuetan ateak elkarren kontra ere bazeuden. Horregatik, murrizketa horrek ez du ekarri bezeroei emandako zerbitzua kaltetzerik, lurraldeetako estaldurari eutsi egin zaio eta.

Laboral Kutxak hipoteka-eragiketen inguruan jarraitzen duen politika hemen jasota dago: 8. kapitulua, Gizartearekin erabilitako elkarrizketa-mekanismoak. Hona hemen 2013ko jarduerak:

- ✓ Negoziazio pertsonalizatuaren politikaren barruan, bezeroarekin hipotekatutako ondasunaren galera negoziatuta, etxebizitza ordainean emateko unean uneko eragiketak

gauzatu ditugu. Kasu batzuetan, emate horiek Jardunbide Egokiaren Kodean jasota daude –Laboral Kutxa 2012ko apirilean atxiki zitzaion horri– eta bestetan, ohiko etxebizitzaren gaineko Berreskurapenak Gestionatzeko Orientazioen berezko protokoloa erabili dugu. 2013an kode hori eguneratu egin zen.

- ✓ 2012ko azaroan, Hipoteka Erreklamazioen Batzorde berria jarri zen abian. Horren helburua da erreklamazio judiziala edo gizarte-plataformen bitartekaritza duten txostenak aztertzea. 2013an batzordeak 13 auzi aztertu ditu. Horietako bostetan etxebizitza ordainean eman da (eta beste bat prozesuan dago), eta beste bost kasutan, Laboral Kutxak eskaintza egin (ordainean ematea edo ordainketak adostea) eta bezeroaren erantzunaren zain gaude.

- ✓ Laboral Kutxak 35 etxebizitza eman dizkio Etxebizitzen Fondo Sozialari, hipoteka ez ordaintzeagatik 2008az geroztik kaleratu dituzten pertsonei ostatua eskaintzeko.

- ✓ Ipar Kutxatik datozen hipoteken zoru-klausulei irtenbidea emango dion mekanismoa ezartzea aurreikusita dago 2014an.

Laboral Kutxa webgunearen orri nagusitik produktu eta zerbitzu nagusietara sar daiteke (aurrezkia, txartelak, hipotekak maileguak, planak, fondoak, aseguruak, zerbitzuak, linea bidezko banka), baita gizarte-sareetara ere (bloga, Facebook, Twitter, Youtube etab.).

Bankaseguruen izateko arrazoia aseguru-jarduera Laboral Kutxaren enpresa- eta merkataritza-estrategian barneratzea da. Horrela, bi helburu bete nahi ditugu:

- ✓ Sinergia komertzialak lortzea, Laboral Kutxako bezeroei aseguruak salduz. Horretarako zerbitzu orokorra eskaintzen diegu, banka eta aseguruak, salmenta-puntu bakar batean.
- ✓ Laboral Kutxaren efizientzia eta Taldearena hobetzea.

4.1. BEZEROAREN PROFILA

Ondorengo taulan entitateko bezeroen kopuruaren bilakaera ikus daiteke. Azpimarratu egin behar da 2012an eta 2013an Laboral Kutxak bezeroen datu-basea garbitu zuela eta, horren ondorioz, jardunean ez zeuden bezeroei baja eman ziela.

Eremu geografikoa	Bezero kopurua		
	2011	2012	2013
Araba	133.682	127.822	147.957
Aragoi, Katalunia eta Errioxa	82.892	80.657	78.858
Asturias eta Kantabria	32.331	32.258	32.652
Bizkaia	309.491	302.036	392.337
Gaztela eta Leon	138.433	133.684	130.999
Gipuzkoa	300.169	294.985	287.885
Madril	14.206	14.546	14.718
Nafarroa	125.827	124.559	122.792
Egoitza Nagusia	3.864	6.722	7.402
1. Lurralde Zuzendaritza	527.962	521.469	496.937
2. Lurralde Zuzendaritza	613.113	595.800	424.989
3. Lurralde Zuzendaritza			293.674
Caja Laboral, guztira	**1.141.075**	**1.117.269**	**1.215.600**
Ipar Kutxatik datozen pertsona fisikoak soilik	---	74.960	
Caja Laboralekin partekatutako pertsona fisikoak	---	120.500(1)	
Ipar Kutxatik datozen pertsona juridikoak soilik	---	9.867	
CLrekin partekatutako pertsona juridikoak	---	3.966(1)	
Laboral Kutxa guztira	**---**	**1.202.096**	**1.215.600**
Bezero partikularrak (%)	% 87,5	% 87,5	% 86,9
Bezero autonomoak (%)	% 7,9	% 7,7	% 7,8
Negozio bezeroak (%)	% 3,7	% 3,7	% 4,3
Enpresa bezeroak (%)	% 0,9	% 1,0	% 1,1

(1) Ez dira aintzat hartzen bezeroen batuketa egiteko.

Bezero diren pertsona fisikoen kopuru osoa kontuan hartuta, 2012aren amaieran % 48 gizonezkoak ziren, eta % 52 emakumezkoak. Txosten hau idazteko unean, ez dago 2013aren amaierako daturik.

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

Kredituak sektoreko (milioi eurokotan)	2011	2012	2013
Sektore Publikoa	**216,7**	**219,1**	**258,2**
Beste sektore egoiliar batzuk	**15.279**	**17.230,6**	**16.484,2**
Etxeko ekonomiak	10.943,3	12.480,7	11.848
- Hipotekarioak	10.373,5	11.902,4	11.343,8
- Kontsumorako finantzaketa	343,1	357,5	297,2
- Gainerakoak	226,5	220,4	206,8
Enpresak	3.517,9	4.049,6	3.159
Beste kreditu batzuk	817,9	700,2	1.477,1
Ez-egoiliarrei emandako kreditua	**23**	**21,5**	**20,4**
Bezeroei zuzendutako kreditu gordina guztira	**15.518,9**	**17.471,4**	**16.762,8**

Aktiboen narriaduragatiko balio-zuzenketak	-360,1	-968,7	-907,3
Bezeroei zuzendutako kreditu garbia guztira	**15.158,7**	**16.502,3**	**15.855,4**

Hona hemen **Bankaseguruak** sozietateko bezeroen profila, 2013/12/31n:

Modalitatea	Aseguratu gizonezkoak			Aseguratu emakumezkoak		
	Poliza kopurua	Batez besteko kapitala	Batez besteko adina	Poliza kopurua	Batez besteko kapitala	Batez besteko adina
Arrisku Bizitza	46.657	39.024	42	41.270	39.543	42
BPMen amortizazioa	15.814	4.428	43	14.644	4.206	44
HBMen amortizazioa	1.892	34.607	44	1.813	36.894	44
Etxe-aseguruak, jabeak	38.281	130.075	50	26.268	121.018	50
Etxe-aseguruak, errentatzaileak	3.813	91.250	54	3.045	88.070	54
Etxe-aseguruak, errentariak	1.558	18.684	45	1.610	19.199	44

4.2. GIZARTEAREKIN ARDURATSUAK DIREN PRODUKTU ETA ZERBITZUAK

FINANTZA-PRODUKTUAK

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

- Mikrokredituak: Gaztenpresa Fundazioaren bidez gazte ekintzaileei eskaintzen dizkiegun maileguak dira. 2013an, EIFekin (European Investment Found) hitzarmena sinatu dugu, ekintzaile eta mikroenpresei lagundutako prezioetan mikrokredituak eskaintzeko. Linea berri hori 2014an hasi da merkaturatzen.
- Aseguratutako txartelak: baldintza bereziak (istripu-asegurua Lagun Arorekin, adibidez) dituzten txartelak dira. Oro txartelean, bidaiako laguntza Europa Assistancerekin. Negozioko eta Etxeko Laguntza Asegurua (PRO kontuetan bakarrik). Erosketa Babestuko Asegurua (Lagun Arorekin).
- Mailegu pertsonalak: gazteei ikasketak (materiala, matrikulak eta abar) finantzatzeko emandakoak, egoera berezietarako % 0ko UTBko maileguak edo nomina-aurrerakinak izan daitezke. Adibidez, 2013an, honako hauekin sinatu genituen akordioak: Mondragon Unibertsitateko Enpresagintza Fakultatearekin, Basque Culinary Centerrekin, AEKrekin eta Mondragon Linguarekin.
- Hipoteka-maileguak: hainbat erakunde publikorekin etxebizitza-hitzarmenak ditugu sinatuta; kasuan kasuko administrazioak finkatutako interes-tasa izaten dute.
- Akordioak eta hitzarmenak: Hirukide-Euskadiko Familia Ugarien Elkartearekin (ohiko etxebizitza finantzatzea, ibilgailu partikularrak eta seme-alaben ikasketak), Erkiderekin (kooperatiba elkartekideetako bazkideentzako finantza-abantailak), FCTCrekin eta Cepesekin (kapital-ekarpenak finantzatzea, kooperatibistentzako finantza-abantailen multzo berria).

2013rako, Etxebizitza Fondo Soziala (EFS) sortzeko hitzarmena sinatu dugu beste finantza-entitate batzuekin, Espainiako Ekonomia eta Lehiakortasun Ministerioarekin, Sustapen Ministerioarekin eta Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioarekin. Hitzarmenaren helburua da errentamendu-erregimeneko etxebizitza-fondo soziala eratzea, 2008tik aurrera hipoteka ez ordaintzeagatik etxetik bota duten jendearentzat. Laboral Kutxak 35 etxebizitza

jarri ditu Fondoan baina 2013aren amaieran guztiek ere hutsik jarraitzen dute, ez delako eskaerarik egon.

Orain, azaldu ditugun finantza-produktu horien datu kuantitatiboak aurkeztuko ditugu:

	2011		2012		2013	
	Kop.	Mila €-kotan	Kop.	Mila €-kotan	Kop.	Mila €-kotan
Mikrokredituak	156	4.718	133	4.582	162	5.752
Mailegu pertsonalak	309	600	331	351	337	1.578
Hipoteka-maileguak	531	57.689	331	32.732	247	23.879
Aseguratutako txartelak	304.027	---	314.975	---	324.155	---
Erkide mailegua	d/e	d/e	23	277	72	779
FCTD mailegua	d/e	d/e	d/e	d/e	90	41
CEPES/ASCC mailegua	d/e	d/e	d/e	d/e	5	73

HITZARMENAK ETA LANKIDETZA ADMINISTRAZIO PUBLIKOEKIN

Laboral Kutxak administrazio publikoekin batera jarduten du, finantzaketa-lineak lehentasunezko baldintzetan irekitzeko, ekintzaile, autonomo eta enpresentzat, edo etxebizitzak birgaitzeko; edo ETE-entzako finantzaketa egokiagoa eskaintzeko, elkarren bermerako elkarteekin (EBE) egindako hitzarmen edo kreditu-lineen bidez.
Hauxe da hitzarmen horiek 2012an eta 2013an izan duten bolumena:

Erakunde publikoa (mila eurokotan)	2012an egindako eragiketa kopurua	2012an formalizatutako zenbatekoa	2012/12/31ko saldo erabilia
KOI	50	2.314	108.713
Eusko Jaurlaritza	181	19.545	236.531
Nafarroako Gobernua	156	17.904	169.586
Gaztela eta Leongo Gobernua	2	12	11.774
Arabako Foru Aldundia	0	0	1.010
Gipuzkoako Foru Aldundia	1	52	1.610
SPRI-AFI	23	4.093	56.912
Beste hitzarmen batzuk	318	683	3.040
Batura	**731**	**44.603**	**589.176**
EBEak	**313**	**38.565**	**160.792**

Erakunde publikoa (mila eurokotan)	2013an egindako eragiketa kopurua	2013an formalizatutako zenbatekoa	2013/12/31ko saldo erabilia
KOI	0	0	75.933
Eusko Jaurlaritza	243	26.8361	247.380
Nafarroako Gobernua	102	11.208	165.549
Gaztela eta Leongo Gobernua	0	0	10.991
Gobernu Zentrala	105	11.696	84.763
Arabako Foru Aldundia	0	0	1.408
Gipuzkoako Foru Aldundia	0	0	1.436
SPRI-AFI	7	1.077	49.324
Beste hitzarmen batzuk	523	1.080	4.071

Batura	**980**	**52.633**	**640.859**
EBEak	**181**	**17.397**	**136.800**

ELKARTASUNEZKO TXARTELAK

Bezeroek Affinity txartelak erosketetan erabiltzeagatik Laboral Kutxak lortzen dituen diru-sarreren zati bat ematen die hauei: Medicus Mundi, Cáritas eta Ikastolen Konfederakundea. Urtero, zenbateko hauen ematen ditu:
-Titular-txartel bakoitzeko, urtearen amaieran: 2,5 euro urtean
-1 euro urtean, txartelaren onuradun bakoitzeko.
-Erosketetako fakturazioagatik: eskuratutako emaitzen % 20.
Hurrengo taulan erakunde horien aldeko kopuruak agertzen dira.

	2011	2012	2013
Eragiketa kopurua	867.402	840.611	833.441
Fakturazioa guztira (eurotan)	49.640.324	47.314.377	46.910.798
Bideratutako mozkin soziala (eurotan)	97.047	91.742	89.075

HIRUGARREN MUNDUKO PROIEKTUETARAKO DOHAINTZAK

Laboral Kutxaren Super 55 libretak sarreretan eta saldoetan oinarritutako puntu-programa bat du, eta bezeroek urtean bi aldiz opariekin truka ditzakete. Horrela nahi duten bezeroek, ordea, opariak jaso beharrean, hirugarren mundurako proiektuei dohaintzak emateko aukera dute. Honako hauek dira proiektuak eta emandako zenbatekoak:

Bezeroek proiektuko emandako zenbatekoa (eurotan)	2011	2012	2013
Medicus Mundi. Proiektua: "Emakumeen sexu- eta ugalketa-osasuna hobetzen"	6.029	6.160	5.469
Mundukide Fundazioa. Proiektua: "Gizarte- eta ekonomia-hobekuntza Mozambikeko iparraldeko korridorean"	4.520	4.934	5.500
Alboan. Guatemalako gazteentzako hezkuntza eta enplegua.	4.676	6.405	4.104
Mundubat. Saharar errefuxiatuentzako laguntza humanitarioa, ekipamenduak eta osasun-azpiegiturak hobetuz.	0	5.510	6.412
Emandako zenbatekoa guztira (BEZa barne)	**15.225**	**23.010**	**21.485**

Opari-katalogoak honako hauek hartzen ditu barnean: Aspaceren (Garun-paralisiak eragindako pertsonak gizartean eta lan-munduan txertatzearen aldeko elkartea) ogiontzia eta arroparako artisau-otzara.

GKE-EN ASEGURUAK

Laboral Kutxak GKE-entzat besterik ez den aseguru bat du. Horrek estaldura eta baldintza bereziak eskaintzen dizkie erakunde horiei, bi polizaren bidez:

- Istripu-poliza. Boluntarioek GKE-en jarduerak betetzean izan ditzaketen istripuak estaltzen ditu, joan-etorrietako arriskua barne. Bermeak: istripuz hiltzea (6.010 €), ezintasun iraunkorra (12.020 €) eta osasun-laguntza (1.202 €).
- Erantzukizun zibileko poliza. Boluntarioen ohiko jarduerak betetzean, hirugarrenei edo erakundekoak ez diren ondasunei eragin lekizkiekeen kalteen erreklamazioa estaltzen du. Bermeak: urteko muga, polizari atxikitako boluntario guztientzat (2.404.048 €); ezbehar bakoitzeko muga (1.202.024 €); eta biktima bakoitzeko muga (150.235 €).

ENPRESAK SORTZEKO LAGUNTZA

▪ MONDRAGON TALDEA

Kooperatiba elkartekideak eta MONDRAGON Taldeko beste sozietate batzuk dira Laboral Kutxaren enpresa-inbertsioaren onuradunik behinenak; hain zuzen ere, helburu ekonomikoak ez ezik taldea osatzen duten enpresetako langileen/jabeen partaidetza eta autogestioa ere bilatzen duten enpresak.

Gainera, enpresa horien garapena bultzatzen du Laboral Kutxak, hau da, lanpostu berrien sorrera bilatzen du, horretara fondoak bideratuz. 2012an eta 2013an ezin izan da ekarpenik egin, ez delako horretarako emaitza nahikorik erdietsi. Ekarpen horiek hona bideratzen dira:

- MONDRAGON Inversionesera; kooperatiben garapen-proiektuak finantzatzen laguntzen du, hala espainiar estatuan nola atzerrian.
- MONDRAGON fundaziora; besteak beste, kooperatibek sustatutako ikerketa-zentroak finantzatzen ditu.

Mila €-kotan	2011	2012	2013
MONDRAGONeko enpresetako inbertsioa (1)	1.467.417	1.398.455	1.163.348
MONDRAGON Inversionesi egindako ekarpenak	461	0	0
MONDRAGON Fundazioari egindako ekarpenak (3)	4.578	4.063	9.325(4)
MONDRAGONeko lanpostuak	83.569	80.321	(2)

(1) Honako inbertsio hau jaso da: zirkulatzailea, egiturazkoa eta sinadura. Datuak Caja Laborali soilik dagozkio.
(2) Txosten hau idazteko unean, Mondragon Korporazioak ez ditu bere datuak argitaratu.
(3) 2012an eta 2013an, Korporazio Zentroari eusteko emaitzak banatu ez direnez, kapitalaren gaineko ordainketa emaitzen kontuaren bidez egin da.
(4) Fagor Electrodomesticosi laguntzeko BESFari egindako 4.000.643 €-ko laguntza ere bertan jaso da.

▪ GAZTENPRESA FUNDAZIOA

Enplegua sortu eta mantentzeko ekimenei laguntzea eta ekintzak garatzea da Gaztenpresa Fundazioaren xedea. Horretarako, enpresa- eta lanbide-garapenean balioa ekarriko duten programak eta zerbitzuak egiten ditu.
2013an oso emaitza positiboak izan ditu: 1.400 ekintzailetik gora jo dute Gaztenpresara, 2012an baino % 57 gehiago. Zentzu horretan, Laboral Kutxaren sukurtsal-sareko kideen inplikazioa funtsezkoa izan da: 2013an, Fundazioarekin batera aritzen diren 263 sukurtsalek 800 eskaera bideratu dituzte; aurreko urtean halako bi.

Zabalkunderako ahaleginak ere emaitzak izan ditu: 265 enpresa eta 458 lanpostu sortu dira 2013an.

Gaur egun esan dezakegu Laboral Kutxak, Gaztenpresaren bidez, 3.258 enpresa abian jartzen eta 5.832 enplegutik gora sortzen lagundu duela, ekintzailetzari laguntzeko ahaleginean.

Gaztenpresa	2011	2012	2013
Sortutako enpresa bideragarriak	184	211	265
Hasierako lanpostuak	266	389	458

Enpresa berriak sortzen laguntzeko zerbitzuan, azpimarratzekoak dira Reempresa eta Coempresa sistema berriak. Lehena negozioa eskualdatu nahi duten pertsonentzat da, eta bigarrena negozio berriei ekiteko ekintzaileak behar dituzten banatzaileentzat.

Azpimarratzeko moduko beste ekimen bat zera da: Madrilen (Tomillo) eta Bartzelonan (Fundació Privada per a la Promoció de l´Autoocupació de Catalunya) ekintzailetza bultzatzen duten Fundazioekin harremanak sortzea, jardunbide egokiak partekatu eta lankidetzarako sinergiak bilatzeko. Euskadi Ekinean foroan parte hartzea ere nabarmendu beharra dago. Ekintzaileentzako elkargune izateko helburua du horrek.

4.3. INGURUMENAREKIN ARDURATSUAK DIREN PRODUKTU ETA ZERBITZUAK

Laboral Kutxa finantza-entitatea izanik, ez du erakundean aparteko inpakturik espero epe laburrean, ez arriskuetan eta ez aukeretan, klima-aldaketaren ondorioz. Nolanahi ere, ingurumen hobean laguntzeko estrategiarekin bat, klima-aldaketa moteltzen laguntzeko produktu eta zerbitzuak ditu.

FINANTZA-PRODUKTUAK

Kontsumoa finantzatzeko produktu eta zerbitzuen barruan, honako hauek ditugu:

- **Ekokredituak.** Energiaren kontsumoa eta CO2aren isuriak murrizten laguntzen duten produktu nahiz zerbitzuak finantzatzea dute helburu, alegia: ibilgailu ekologikoak, etxetresna elektriko eraginkorrak, energiaren aldetik eraginkorrak izateko etxebizitzetan egindako eraberritzeak…
  2013an, ez dugu produktu horri lotutako eragiketarik egin.
- **Komunitatearen zerbitzura.** Etxebizitzak eraberritu eta birgaitzeko pakete integrala, honako hauek eskaintzen dituena: eraikinaren patologien diagnostikoa, birgaitze eraginkorrerako proiektu eta lanak, birgaitzeko dirulaguntzei buruzko informazioa eta horien gestioa, energiaren alorreko aholkularitza, berokuntzan edo aire girotuan aurrez daitekeenari buruzko kalkulua eta egingo diren lan eta inbertsioen finantzaketa. Zerbitzu hori MONDRAGON korporazioko ingeniaritza- eta eraikuntza-enpresekin batera ematen dugu. Zerbitzu horrek denbora luzea behar du heldutasunera heltzeko. 2013n, 101.705 € balio izan duten 6 eragiketa egin dira Arrasateko Makatxena auzoko etxebizitza-proiektuan. Horrek 3.600.000 €-ko inbertsioa eskatuko du guztira. Laboral Kutxak 1.800.000 €-ko mailegu-linea ireki du finantzaketa behar duten familien beharrak estaltzeko.

BEZEROEI IGORTZEKO ZERBITZU ELEKTRONIKOA

Bestalde, **Postamail** zerbitzuarekin jarraitzen dugu lanean, hau da, kontuen laburpenak eta egiaztagiriak bezeroei posta elektronikoz bidaltzeko zerbitzuarekin. Horrek paper-kontsumoa gutxitzen laguntzen du. Aurreko urteko bezero erabiltzaileen kopurua handitzea da urtero ezarritako helburua.

Posta-mailen erabiltzaileak	2011	2012	2013
Bezero erabiltzaileen kopurua	217.261	251.839	315.886
Erabiltzaileen ehunekoa bezeroen guztizko kopuruarekiko	% 19,0	% 22,5	% 26,0

ENERGIA BERRIZTAGARRIETARAKO KREDITUAK

Laboral Kutxa finantza-entitatea da, eta, beraz, haren jarduerak ez du lotura zuzen edo esanguratsurik klima-aldaketarekin. Hala eta guztiz ere, Laboral Kutxak bat egin du Stop CO_2 Euskadi ekimenarekin, enpresa kidetu berezi bezala, eta horrek konpromiso jakin batzuk eskatzen ditu: isurien inbentarioa egitea, ekimenak aurrera eramaten dituen kanpainetan parte hartzea eta abar. Konpromiso horiek txosten honetan daude jasota. Horrez gain, energia berriztagarrien edo antzekoen arloan, enpresen finantzaketak edo emandako maileguak honako eboluzio hau izan du:

	2011	2012	2013
Emandako maileguak (mila €-kotan)	39.830	29.622	25.136

4.4. FINANTZA ZERBITZUETARAKO IRISGARRITASUNA

JENDERIK BIZI EZ DEN EREMUAK

Arabako landa-eremuetan, Santikurutze Kanpezuko eta Guardiako sukurtsaletatik erantzuten zaie inguruko herri txikietako bezeroei (herri horietara joaten dira). Finantza-zerbitzu guztiak eskaintzen dizkiegu, bai partikularrei bai ETE eta autonomoei (nekazariak batez ere), enpresan nahiz etxe partikularrean, asteko 5 lanegunetan zehar. Eskuarki, zuzendariak egiten du zeregin hori.

Adibidez, Santikurutze Kanpezuko sukurtsalak Arabako Mendialdeko 28 herrixkari ematen die arreta, horiek oso sakabanatuta baitaude eta haietako herritarrak adintsuak baitira: Arabako Mendialdea, Harana, Bernedo, Maeztu eta Lagran. Nafarroako herri txiki batzuk ere hartzen ditu, hala nola Zuñiga, Acedo, Genevilla, Cabredo, Marañon eta Aguilar Kodes.

Guardiatik, honako herri hauei eskaintzen zaie arreta: Leza, Villabuena, Samaniego, Labastida, Lapuebla, Mañueta, Asa, Lantziego, Paganos, Navaridas, Villar eta Kripan (herri horretan udalak lokal bat eskaini du ostegun arratsaldean herriko adinekoei zerbitzua eskaintzeko, herritik kanpora joateko arazoak dituztelako).

ARKITEKTURA-OZTOPOAK

Gure ahalmenen eta eraikinen ezaugarrien arabera, sukurtsaletan egiten den edozein esku-hartze aprobetxatzen dugu oztopoak kendu eta egoitzaren irisgarritasuna hobetzeko, Irisgarritasun Araua betetzeko moduan.

2013an zehar, halako jarduketak egin dira honako sukurtsal hauetan:

-040 ANTZUOLA. Sukurtsala berritzean, sarbideko arrapala egin da.

-033-IGORRE. Kokalekua aldatzean, sarbideko arrapalarik ez egotearen arazoa konpondu da.

-066-AREETA. Lana egitean, elbarrientzako bainu-gela egin da kalearen altueran. Lehenago bainu-gelak sotoko solairuan zeuden.

-068-BASAURI-Araba. Lana egitean, elbarrientzako bainu-gela egin da kalearen altueran. Lehenago bainu-gelak lehen solairuan zeuden.

INTERNETEN ETA TELEFONO MUGIKORRAREN BIDEZKO SARBIDEA

2010ean, Caja Laboralen webgune berria ezarri genuen; horrek irisgarritasuna bermatzen zuen, AA Maila estandarraren arabera. 2011n, CLNet aldatu egin genuen, interaktiboagoa eta ulerterrazagoa izan zedin. 2013aren amaieran Ipar Kutxaren eta Caja Laboralen online bankak bateratu egin dira.

Etengabe eguneratu eta transakzio berriak gehitzen zaizkion sistema da. 2013an istripu- eta bizitza-asegurua tarifikatzeko aukera ere gehitu da, eta errenta-simulagailua txertatu, bezeroak bere zerga-kalkuluak egin ahal izateko. Gainera, ordainagiriak bistaratzeko modu berri bat ezarri da, azken urtean kontuan zordundutako egiaztagiriak eta ordainagiriei buruzko informazioa eskuratzea ahalbidetzen duen taula baten bidez. Produktu eta transakzio berriak kontratatzeko aukera indartu da. Adibidez, burtsaren atalean kapital-gehikuntzetara jotzeko aukera dago, Max Gordailua nahiz CREGa kontratatzeko aukera, edota Super Bat kontuko puntuak trukatzekoa.

Horrez gain, 2013an, Bankaseguruak sortu ondoren, berariazko aseguru-atala sortu da CLNeten. Horren bidez, bezeroak Entitatearekin kontratatuta dituen aseguruak kontsultatu eta gestionatu ahal ditu, baita aseguru berriak kontratatu ere. Atal horrek oso tresna erabilgarriak eskaintzen ditu (lantegien mapa, zer egin ezbeharra gertatuz gero, kontratatu beharreko modalitatea aukeratzeko laguntzak eta abar) eta bezeroari edonon aseguru-adituekin harremanetan jartzeko aukera eskaintzen dio.

2010an CLNet Mugikorra plazaratu zen. CLNeten bertsio txikia da, edozein telefono mugikorren pantailan ikusteko optimizatua. Urteotan telefono adimentsuen erabilera izugarri ugaldu da, eta ildo beretik ugaldu da CLNet Mugikorraren erabiltzaileen kopurua ere (2013an, 118.000 bezerok erabili dute CLNet Mugikorra edo/eta app-a).

Sakelako telefonoko aplikazioetara euskara eraman duen lehen finantza-entitatea izan zen Laboral Kutxa. 2013an, euskara sustatzeko kanpaina egin zen: bezeroei ohartarazpenak igorri zitzaizkien, idatzizko komunikazio guztia soilik euskaraz jasotzeko aukera zutela esanez.

2014an honako hobekuntza hauek egitea aurreikusita dago:
-Diagramen bidez, aurrezkiei, txartelei, gastuei eta sarrerei buruzko informazioa ikusteko aukera.
-Kontuaren IBAN kalkulagailua, SEPA araudiaren aplikazioan.
-Bezeroak Online Bankan eta CLNet Mugikorrean zer erabiltzaileren bidez sartu nahi duen aukeratu ahal izatea.
-Online Bankaren bidez mailegu pertsonalak kontratatzea.
-Ageriko ordainagiriak errazago sortzeko modulu berri bat.
-Baloreen salerosketa mugikorrean.
-CLNet Mugikorraren web bertsioaren diseinua eta teknologia aldatu eta gaur egun APPetan duen irudi berdinarekin jarriko da abian.

Internet erabiltzen duten bezeroak	2011	2012	2013
CLNet kontratuen kopurua	355.145	391.536	461.946
CLNeten aktiboak diren bezeroak	180.583	209.738	256.817
Kontratuekiko aktibo diren bezeroen %	% 50,85	% 53,57	% 55,59
Alertak	142.519	177.905	204.312

FINANTZA-KULTURA

Laboral Kutxak sare sozialak erabiltzen jarraitu du, finantza-kultura sortu eta kooperatibismoari buruzko ezagutza indartzeko. Hala, entitatearen blogean (blog.laboralkutxa.com) interes orokorreko 64 artikulu erantsi ditugu, horietatik 27 finantza-kultura eta -aktualitatea hobetzen laguntzera bideratuta. Formatu errazean eta irisgarrian, finantza-kulturari buruzko edukiak eta gizarte-erantzukizunarekin zerikusia dutenak tartekatzen dira. Hona hemen gai horietako

batzuk: finantza etikoak, aseguruen derrigortasuna, zerga-berrikuntzak, enpresa nola sortu, etab.

2013an, lau aldiz bidali dugu Pro Newsletterra (martxoan, ekainean, urrian eta abenduan), hau da, helbide elektronikoa duten EAEko eta Nafarroako Pro bezeroentzako (38.000 baino gehiago abenduan) informazio-buletin elektronikoa. Consulting Pro doako aholkularitza-zerbitzuaren barruan bideratu da ekintza hori. Bezeroari negozioa gestionatzen laguntzea da asmoa, eta, helburu horrekin, interesatzen zaizkion gaien (dirulaguntzak, zerga- eta lege-berrikuntzak, saltzeko teknikak, etab.) inguruko informazioa eskaintzen diogu autonomo eta profesionalen kolektiboari. 2013an, 1.500 kontsultatik gora hartu dira.

PRO Mintegiak ETE-en titularrei eta autonomoei zuzendutako prestakuntza-ekintzak dira. 2013an 16 mintegi eman dira (launa mintegi lau hiriburuetan) eta 800 partaidetik gora bildu dira beraietan. Honako gai hauek aztertu dira:
-Fakturazioari buruzko araudi berria eta beste zerga-berrikuntza batzuk (martxoa).
-2013ko laguntzak eta dirulaguntzak (ekaina).
-Ekintzaileen Lege berria (urria).
-Zerga-itxiera optimizatzeko gomendioak (abendua).

Maiatzetik aurrera, hilean behin bideo bat egiten da (AFI Nazioarteko Finantza Analisten laguntzarekin), egoera ekonomikoa eta finantza-merkatuen egoera aztertzeko. Bideo hori posta elektronikoz bidaltzen zaie bezeroei, eta CLNeten ere txertatzen da.

NAZIOARTEKOTZEKO LAGUNTZA

2013an, eta Laboral Kutxak bere enpresa bezeroei zerbitzu globala eskaintzeko eta merkatu berriak bilatzen laguntzeko estrategiaren baitan, hitzarmenak sinatu ditugu hiru finantza-entitaterekin. Hitzarmen horien bidez, merkatu horietan jardun nahi duten enpresa bezeroei irtenbideak eta finantzaketa eman nahi zaizkie. Akordio horiek Laboral Kutxaren jarduteko filosofiarekin bat datozen erakunde kooperatiboekin egin dira:
-National Cooperative Bank (USA)
-Crédit Coopératif (Frantzia)

4.5. BEZEROEKIN ELKARRIZKETATZEKO MEKANISMOAK

2013an, bezeroen igurikimenak ezagutzeko elkarrizketa-mekanismoak bultzatu ditugu Laboral Kutxatik, gero ekintza berriak abian jartzeko.

Bezeroak

2013an gauzatutako elkarrizketa-mekanismoak:

- ✓ Laboral Kutxaren zerbitzu-kalitateari, eskaintzari eta irudiari buruzko ikerketa. Laboral Kutxaren 19.140 bezerori telefono bidez egindako inkesta.
- ✓ CLNeten eta kutxazain automatikoen zerbitzu-kalitateari buruzko ikerketa. CLNet erabiltzen duten Caja Laboralen 14.912 bezerori egindako lineako inkesta, posta elektroniko bidez.
- ✓ Finantza-sektoreko bezeroen gogobetetasun-benchmarkinga, Stiga enpresak egindakoa. 18.800 elkarrizketa egin zaizkie 24 entitateko bezeroei (Laboral Kutxaren 300 bezerori horien artean). Laboral Kutxak 7. postua eskuratu du, 7,51ko balorazioarekin (7,09 batez beste).

- ✓ Zerbitzuaren kalitatea eta bezerogaiari eskainitako arreta neurtzeko ikuskaritza, “bezero simulatuek” Laboral Kutxaren 726 bulegotan egindako bisitaldien bidez.
- ✓ Stiga enpresaren sektorekako EQUOS azterketa, banku-merkataritzako sareen kalitate objektiboari buruzkoa. Espainiako 62 finantza-entitatetako 4.000 sukurtsaletan baino gehiagotan egin da. Horietatik 40, Laboral Kutxarenak dira.
- ✓ Bezeroaren Arreta Zerbitzua: 5.706 espediente ireki dira Laboral Kutxan.
- ✓ Gizarte-sareak jarraitzea eta haietan parte hartzea.
- ✓ Interneten sortutako iradokizunak: 15 eguneroko eragiketei buruzkoak eta 969 berariazko galdesortek eragindakoak.
- ✓ Bezeroekin elkarrizketa, EGEari buruz.

Entzuteko kanal horien bidez ateratako ondorio nagusiak honako hauek dira:

- Bezeroen eta bezero ez direnen arretan Laboral Kutxaren bikaintasunari eutsi diogu, bat-egitearen ondorioz bezeroaren arretarako urte zaila izan den arren.
- Laboral Kutxak 5. postuari eutsi dio (62ren artean) kalitate objektiboari buruzko azterketan eta 7.a (24tik) bezeroen gogobetetasunari buruzko azterketan, Stiga enpresaren EQUOS estatuko sailkapenean.
- Sukurtsala kanal garrantzitsua da oraindik gure bezeroentzat.
- Bezerorik lotuenek zerbitzu bereizia antzematen dute Laboral Kutxan.

Bezeroekin elkarrizketatzeko mekanismo horiei esker, haien igurikimenak hobeto antzeman ahal izan ditugu, hobekuntza-ekintzak zehaztu eta, horrela, jasotako zerbitzuarekiko gogobetetasuna handitu. Hona hemen hobekuntza-eremu nagusiak:

- Probintzia mailako hobekuntza-planak lantzea, zerbitzuaren kalitatean aldeak nabaritzen baitira probintziatik probintziara.
- Gestoreen espezializazioarekin aurrera jarraitzea, sukurtsala aholkuak emateko lehentasunezko kanala baita.
- Bezeroentzako eskaintza proaktiboa hobetzea kanal guztien bidez.
- Harreman pertsonalizatua areagotzea. Ezaugarritutako bezeroekin harremanetan sartzeko arrazoiak sortzea.
- Bezeroei aurkezten zaien aurrezki-eskaintza eta Laboral Kutxaren diferentzialak hobetzen jarraitzea.

Hona hemen bezeroekiko eta bezerogaiekiko elkarrizketa-mekanismoetatik lortutako emaitza nagusien bilakaera:

Bezeroen informazio-sistemak	3 urteko batez bestekoa	2013
Laboral Kutxaren zerbitzu-kalitateari, eskaintzari eta irudiari buruzko ikerketa	**77,8**	**77,5**
Arreta eta zerbitzua	83,6	84,3
Merkataritza-proaktibitatea	74,3	72,9
Gogobetetasuna eta leialtasuna	79,3	80,5
Laboral Kutxaren kanalen zerbitzu-kalitateari buruzko ikerketa	**76,2**	**75,3**
LkNet Zerbitzuaren kalitatea	d/e	76,1
Kutxazain automatikoen zerbitzu-kalitatea	d/e	72,0
Laboral Kutxaren Bezeroen Gogobetetze Benchamarkinga	d/e	**7,51**

Bezerogaien informazio-sistemak	2011	2012	2013
Laboral Kutxaren Sektoreko Kalitate Objektiboaren Azterketa (EQUOS).	7,00	7,06	7,16

Bezerogaien informazio-sistemak	3 urteko	2013

	batez bestekoa	
Laboral Kutxaren zerbitzu-kalitateari eta bezerogaien arretari buruzko ikerketa.	79,3	81,8

Laboral Kutxaren **Bezeroaren Arreta Zerbitzuak** bezeroek aurkeztutako kontsulta, kexa eta erreklamazioei erantzuten die 1994az geroztik. Hona hemen zerbitzu horren emaitzak:

Bezeroaren Arreta Zerbitzua	2011	2012	2013
Irekita dauden espedienteak	**2.344**	**6.583**	**5.712**
Idatziak: liburuxka/gutuna	929	4.311	4.001
Internet/Telefonoa	1.222	2.117	1.105
Erakunde publikoak: KIUB / gobernu autonomikoak	193	155	606
Espedienteen izaera			
Kexak	1.160	1.446	4.647
Erreklamazioak	866	864	582
Kontsultak	113	56	29
Iradokizunak	18	11	16
Zorionak edo eskerrak emateko gutunak	11	7	8
Hainbat eskari eta bestelakoak (1)	176	4.197	430
Eskatutako zenbatekoak (mila eurokotan)			
Erakundearen alde ebatzitako espedienteen zenbatekoa	295	852	784
Bezeroaren alde ebatzitako espedienteen zenbatekoa	50	68	32
Entitateak indemnizatutako kopuruak	40	64	30
Entitateak bezeroei itzulitako zenbatekoak, kobratzerik ez zegoelako.	1	1	1
Hirugarren batzuek itzuli edo indemnizatutako kopuruak	9	2	1
	345	**920**	**816**

(1) Hainbat eskariren bidez izapidetutako espedienteen atalaren barruan, Entitateko bezeroek Taldeko **Bankaseguruen** operadoreari "Datu pertsonalak lagatzeko baimena ezeztatzeko" aurkeztutako 4.155 espediente jasotzen dira.

Bezeroaren Arreta Zerbitzuak 2013an izandako jarduerari dagokionez, esan behar da espedienteen kopuru osoak behera egin duen arren (6.411 izan ziren 2012an eta 5.024 izan dira 2013an), kexa kopuruak gora egin duela: 1.274 izan ziren 2012an eta 4.041 izan dira 2013an. Hazkunde horren oinarrian, batez ere Eroskiren eta Fagorren MFEak (664) eta IK zenaren maileguen zoru-sabai klausulak (2.145) egon dira.

Espedienteak irekitzeko arrazoiak batik bat jarduketa-eremu hauetan nagusitu dira:

Espedienteak irekitzeko arrazoiak	2011	2012	2013
Bezeroentzako zerbitzuak	% 20	% 6	% 9
Komisioak eta gastuak	% 32	% 13	% 22
Baldintza ekonomikoak	% 10	% 4	% 40
Informazioa falta da edo okerra da	% 4	% 2	% 9
Beharren estaldura	% 6	% 2	% 5
Sukurtsalak, elementu objektiboengatik	% 5	% 1	% 2
Bezeroekin harremanak izateko elementuak	% 6	% 2	% 3
Kanpainak, oro har	% 3	% 1	% 2
Datu pertsonalak lagatzeko baimena ezeztatzea	--	% 68	% 0

Erreklamazioen zenbatekoa	2011	2012	2013
≤ 100 €	% 3,78	% 0,9	% 1,08
> 100 ≤ 250 €	% 2,02	% 0,06	% 0,73
> 250 ≤ 1.000 €	% 12,46	% 3,69	% 4,66
> 1.000 €	% 81,74	% 95,35	% 93,53

Bezeroekin elkarrizketa, EGEari buruz.

2012ko EGEaren Txostena egin ostean, komunikazio-jarduera jarri zen martxan, eta 7.000 enpresari baino gehiagori helarazi zitzaien **Laburpen Exekutiboa**. Amaitzeko, prozesu parte-hartzaile bat garatu da. Prozesu horretan, Laboral Kutxarekin lan egin ohi duten 30 enpresak Enpresaren Gizarte Erantzukizunaren inguruko beren ikuspegia eman dute, bai alderdi orokorrei, bai Laboral Kutxari buruz.

Ondoren, **elkarrizketa**-prozesu horretan eskuratutako **emaitza eta ondorio** nagusiak zehaztuko ditugu:

104 enpresari bidali zaie kontsulta eta horietako 30ek eman dute iritzia (1ek euskaraz eta gainerakoek gazteleraz).

Parte hartu duten 30 enpresetatik egun **% 17k soilik egiten du EGEaren txostena**. Halere, % 36k etorkizunean egiteko asmoa duela esaten du. Aldiz, % 43k dio hori ez dagoela bere lehentasunen artean.

Finantza-entitateak EGEaren txostena egitea beharrezkotzat edo positibotzat ikusten duten galderari **% 96k** baiezko borobila eman dute. **Horien iritziz positiboa da finantza-entitateak horrelako azterketak egitea**.

Inkestaturiko gehienek (% 69k) uste dute **EGEaren politikak bateragarriak direla enpresa osoaren errentagarritasun iraunkorraren helburuekin**. Halere, 9 enpresak uste dute, batzuetan, enpresaren errentagarritasunari kalte egiten diola gizarte-erantzukizunez jokatzeak.

Hirugarren galdera honako ezaugarri hauei Laboral Kutxak eman beharreko garrantziari buruzkoa izan da. Hona hemen emaitza (handienetik txikienera):

1. Gardentasuna: 9,34
2. Kaudimen ekonomikoa: 8,89
3. Enplegua sortzea: 8,69
4. Gizarte-egoera ahuleko taldeei laguntzea: 8,65
5. Ingurumen-iraunkortasuna: 8,55
6. Ekintzailetza: 8,62
7. Genero-berdintasuna: 8,62
8. Kulturari laguntzea: 8,37
9. Euskarari laguntzea: 6,8

Amaitzeko, EGEaren txosten bat egiteko informazio gehiago behar den galdetu dugu eta % 60k (30etik 18k) ezetz erantzun dute. Txostenaren inguruko informazio gehiago ez dutela behar erantzun dute.

4.6. INTZIDENTEAK ETA EZ-BETETZEAK

Segidan, berariaz finkatuta dauden kanalen bidez Laboral Kutxari aurkeztutako erreklamazioak azalduko ditugu:

	2011	2012	2013
Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzuan produktuen segurtasunaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua (1)	3(2)	3	4
Espainiako Bankuan Caja Laboral Ipar Kutxaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	0	0	0

(1) Ordainbideen eta phisingaren iruzurrezko erabilerarekin zerikusia duten erreklamazioak.

(2) Erreklamazio bat ebazpen judizialaren zain dago.

	2011	2012	2013
Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzuan, DGSn, CNMVn eta UNACCn produktuen eta zerbitzuen informazioaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua (1)	26	34 (2)	109
Espainiako Bankuan eta CNMVn Caja Laboral Ipar Kutxaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	16	16	18

(1) Erreklamazioek informazio okerrarekin edo aholkularitza txarrarekin dute zerikusia, batez ere era guztietako komisio eta gastuekin (kontua mantentzea, zorpekoa etab.). 2013an, % 65 Eroskiren eta Fagorren MFE-ei lotuta egon dira, eta % 17 maileguen zoru-klausulei.
(2) Ebatzi gabeko 2 erreklamazio daude, 1 Espainiako Bankuan eta 1 UNACCn.

	2011	2012	2013
Espainiako Bankuaren eta CNMVren Erreklamazio Zerbitzuan produktuen eta zerbitzuen publizitatearen gainean eta pribatutasunaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua.	1	1	1
Espainiako Bankuan eta CNMVn Caja Laboral Ipar Kutxaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	1	1	0
Zerbitzuen hornikuntzari eta erabilerari buruzko araudia ez betetzeagatik jarritako isunen zenbatekoa.	0	0	0

Datuak Babesteko Espainiako Agentziaren zigorrak (2011n bat eta 2012an beste bat), Datu Pertsonalen Babesari buruzko Lege Organikoaren aurkako urratze larria egiteagatik izan dira.

	2011	2012	2013
Legeak eta arauak ez betetzeagatik jarritako zehapenak (€-tan)	50.000	20.000	0

05.
BAZKIDEEKIKO HARREMANAK

Lan-kooperatiba denez, Laboral Kutxako langileak erabateko eskubideak eta betebeharrak dituzten bazkideak dira, bai euren lanbide-eginkizunak betetzeari, bai enpresaren gestioan —dagozkien organoen bitartez— zein emaitzetan parte hartzeko eskubideari dagokienez. Sozietatean sartzen diren bazkide berrien (batez ere Ipar Kutxatik etorritakoak) kooperatibari buruzko heziketa izan da ekitaldiko jarduerarik nagusietako bat, duen garrantzia eta tamaina kontuan hartuta.

2013an honako ekintza nagusi hauek egin dira Laboral Kutxan bazkide eta langileekin:

- ✓ Bat egiteko prozesu guztiek pertsonengan duten inpaktua gutxitzeko xedez, gaur egun Laboral Kutxan bildu diren kulturen elkar ezagutzan oinarritu gara kultura bateratu ahal izateko. Diagnostikoaren fasea burutu eta entitate berriarentzat nahi dugun kultura zehazteko lanari heltzeko ordua da, gure estrategia garatzeko elementu katalizatzailea izango da eta.
- ✓ Online euskarriak eta kontsulta-foroak antolatu eta aurrez aurreko prestakuntza eman da, Ipar Kutxatik datozen kideak Caja Laboralen banka-eragikerara bizkorrago egokitzeko. Era berean, Caja Laboralen ibilbide nabarmena izan duten pertsonen laguntza izan dugu, jagole jardun baitute.
- ✓ Sukurtsal-taldeak osatzean, taldean bi entitateotako kideak egoteko ahalegina egin da, eragikera barneratu eta kulturak batzen laguntzeko helburuz.
- ✓ LEKUKO proiektuari eutsi diogu, lanpostuan sartzen den pertsonaren eta lanpostua uzten duen pertsonaren artean ezagutza transmitituko dela ziurtatzeko eta laster erretiroa hartuko duen pertsonaren ibilbidea aintzatesteko testuinguru egokia sortzeko.
- ✓ Urteko azken hiruhilekoan, eta MONDRAGON Taldean sortu den langabeziari erantzuteko, birkokapenak gestionatzeko prozesuari heldu diogu. Horren ondorioz, inkorporazio berriak hautatu, hartu eta prestatzeko prozesuak egin ditugu.
- ✓ Azkenik, eta sukurtsala espezializatzeko 2012an abian jarritako proiektuari jarraipena emanez, gure bezeroei zerbitzu eta aholkularitza espezializatua eman ahal izateko eta eredu berriak eskatzen dituen eginkizun berriak barneratzeko behar den prestakuntza ere eman da.
- ✓ Era berean, Laboral Kutxaren izaera elebidunarekin koherentzian, Euskararen Plan Estrategikoa (EUPE) burutu dugu, BIKAIN ziurtatze-metodologiaz bururatutako barne-ebaluazioa oinarri hartua.

5.1. PLANTILLAREN PROFILA

Laboral Kutxako jarduneko lan-bazkideen egitura kategoriaren arabera	2012		2012		2013	
	Egindakoa	Helb.	Egindakoa	Helb.	Egindakoa	Helb.
Zuzendariak	33	d/e	39	d/e	37	d/e
Buruak	450	d/e	518	d/e	469	d/e
Teknikariak	643	d/e	724	d/e	774	d/e
Administrariak	525	d/e	628	d/e	588	d/e
Besterik	174	d/e	169	d/e	223	d/e
Laboral Kutxako lan-bazkideak guztira	**1.825**	**1.850**	**2.078**	**1.809**	**2.091**	**2.128**
Enplegu-sorrera (lan-bazkideak)	-61	-36	253	-16	13	40

Ez dago helbururik plantillaren egiturari dagokionez.

Bankaseguruetako langile guztiek kontratu mugagabea dute, eta Laboral Kutxaren Egoitza Nagusian eta sare komertzialetan banatuta daude.

Bankaseguruetako langileen egitura kategoriaren arabera	2012	2013	2013rako aurreikusia
Zuzendariak	2	2	2
Buruak	3	10	10
Teknikariak	4	5	5
Gestore komertzialak	54	203	203
Langileak guztira	**63**	**223**	**223**

Laboral Kutxako langileen kontratu-harremana (12/31ko egoera)	2011	2012	2013
Jarduneko bazkideak	***1.825***	***2.078***	***2.091***
Eszedentziak	18	19	23
Zerbitzu-eginkizunak	15	17	16
Aurre-erretirodunak	63	26	70
Sozietate-kontratuak	**1.921**	**2.140**	**2.200**
Lanaldi osoko aldi baterakoak	233	212	232
Lanaldi partzialeko aldi baterakoak	26	28	28
Aldi baterako lan-kontratua	**259**	**240**	**260**
Kontratu mugagabeak	**6**	**120**	**21**
Laboral Kutxako plantilla 12/31n	**2.084**	**2.438**	**2.372**

2014rako, 12 sukurtsalek bat egitea aurreikusita dago, Sarean sinergiak lortzeko xedez. Bat-egite horrek sare berrian izango du eragina, batez ere, eta Zerbitzu Zentralen egiturak egokitzera behartuko du, lehengo bi entitateetako zereginak eta giza taldeak finkatuz doazen heinean.

2013ko abenduaren 31n Fagor Electrodomesticosetik etorritako 22 pertsona sartuak ziren Laboral Kutxan, birmoldatzeko prozesuan zeuden Mondragon Taldeko kooperatibetatik zetozen pertsonak beste enpresa batzuetan birkokatzeko prozesuaren baitan.

Laboral Kutxako plantillaren banaketa kokapenaren arabera	2012		2013	
	Bazkideak	Inoren kontura	Bazkideak	Inoren kontura
Zerbitzu Zentralak	400	35	437	36
Partikularren Banka	23	1	27	0
Aseguruak	17	0	19	0
Enpresa	96	3	108	1
Sarea - 1. Lurralde Zuzendaritza	620	91	557	111
Sarea - 2. Lurralde Zuzendaritza	682	112	540	90
Sarea - 3. Lurralde Zuzendaritza			403	43
IKtik datozen bazkideak (Organigrama osatzeko)	240	118		
Laboral Kutxako plantilla 12/31n	**2.078**	**360**	**2.091**	**281**

Batez besteko plantilla	2011	2012	2013	2014ko helburua
Urteko batez besteko plantilla	2.192	2.192	2.296	2.209
Bazkideak	1.929	1.910	2.074	2.018
Aldi baterakoak	263	282	222	191

Lan-bazkideen bajak eta errotazioa Laboral Kutxan	2011	2012	2013
Urteko bajak:	**103**	**63**	**123**
Borondatezko eszedentziak eta kargu publikoa eskuratzeagatikoak	9	0	0
Seme-alabak edo senitartekoak zaintzeko eszedentzia	24	20	29
Erretiroa	17	35	17
Heriotza eta baliaezintasuna	6	3	2
Borondatezko baja	3	3	2
Aurre-erretirodunak	44	2	73
Emakumeen urteko bajak	45	36	60
Gizonen urteko bajak	58	27	63
Irteera-tasa guztira (*)	% 5,5	% 3,5	% 5,90
Zuzendarien irteera-tasa	% 2,8	% 0,0	% 10,30
Buruen irteera-tasa	% 4,1	% 1,8	% 4,80
Teknikarien irteera-tasa	% 4,4	% 4,4	% 5,50
Administrarien irteera-tasa	% 7,4	% 3,9	% 6,80
Emakumeen irteera-tasa	% 5,4	% 3,9	% 6,40
30 urtetik beherako emakumeen irteera-tasa	% 0,1	% 0,0	% 0,50
30 urtetik beherako emakumeen irteera-tasa	% 5,3	% 3,9	% 5,50
Gizonen irteera-tasa	% 5,9	% 2,4	% 5,50
30 urtetik beherako gizonen irteera-tasa	% 0,0	% 0	% 0,00
30 urtetik gorako gizonen irteera-tasa	% 5,9	% 2,4	% 5,50

(*) Irteera-tasa urteko baja kopuruan eta aurreko urtearen amaieran lanean ziharduten bazkideen kopuruan oinarrituz ateratzen da. Zonaldekako bajak nahiz bazkideen errotazioa ez dira jaso, bereizi aztertzen baitira.

5.2. PERTSONEKIN ELKARRIZKETATZEKO MEKANISMOAK

Honako hauek dira Laboral Kutxak pertsonekin hitz egiteko dituen mekanismoak:

- ✓ 2013an ez dira egin aurretik Laboral Kutxan egiten ziren bi inkestak:
  - Antolamendu Kulturari buruzkoa. Inkesta hori Mondragon Korporazioak egin du bere kooperatiba guztietan. Gestio Eredu Korporatiboarekin lotuta dago eta, pertsonen gogobetetasuna ez ezik, haien konpromiso eta proaktibitate maila ere neurtzen du. Bi urtean behin egiteko asmoa zegoen eta azkena 2012an egin zen. Hurrengoa 2014an egitea aurreikusita dago.

- Barruko Bezeroaren Gogobetetasunari buruzkoa (BBGI). Haren helburuak merkataritza-sareak Zerbitzu Zentraletatik jasotzen dituen zerbitzuen kalitatea baloratzea eta hobetzeko iradokizunak egitea dira. 2013an ez da egin, urtean zehar hobetzeko eta eguneratzeko lanak egin direlako, Entitatearen egoera berrira egokitzeko asmoz.Barne Iradokizunen Sistema, 2009ko ekainean berritu zena. Harrezkero eta 2013ko ekitaldia itxi arte, langileen 1.645 ekarpen jaso dira (299 izan dira 2013an); horietatik 82 garatzeko onartu dira eta 280 (% 17,0) dagoeneko ezarrita daude.

- ✓ Funtsezko gobernu-organoetan parte hartzea eta erabakitzeko ahalmena izatea: Ohiko eta Ezohiko Batzarretan eta Kontseilu Errektorean, baita Plan Estrategikoak eta Gestio Planak lantzen ere.
- ✓ Negoziatzeko eta erabakitzeko ahalmen handiak dituen Kontseilu Sozialaren jarduera.
- ✓ Lehendakariaren eta zuzendari nagusiaren bi agerraldi pertsona guztien aurrean, egoeraren diagnostikoa eta hartzen diren neurriak ezagutarazteko. Horietan guztietan, pertsonek hitz egiteko aukera dute, egoki deritzoten iradokizunak egin eta argipenak eskatzeko.
- ✓ Lehendakariaren eta zuzendari nagusiaren bi agerraldi pertsona guztien aurrean, egoeraren diagnostikoa eta hartzen diren neurriak ezagutarazteko. Horietan guztietan, pertsonek hitz egiteko aukera dute, egoki deritzoten iradokizunak egin eta argipenak eskatzeko.
- ✓ Lan-bazkideen arteko bilerak egiteko sistema: “Giltza-Laguntzaileen Topagunea” arduradunen eta euren taldeen artean (2013an batez beste 343 bilera egin dira hilean, guztira egin litezkeen % 62; batez beste 1.409 pertsonak hartu dute parte eta aztertzeko 57 gai planteatu dituzte); sukurtsaletan “prestakuntza-orduaren” 9 edizio egin dira, eguneroko gestioari lotutako gaien inguruko ezagutzan sakontzeko, eta “Zonalde Kontseiluak”, sareko sukurtsalak biltzen dituena.

5.3. GURE PLANTILLAREN GARAPENA ETA PRESTAKUNTZA

2013an egindako prestakuntzaren gestioa batez ere espezializazioaren ardatzaren inguruan garatu da. Sukurtsal Eredu Berriak, gestore komertzialen espezializazioan oinarrituak, bai eta Ipar Kutxaren integrazioak ere, prestakuntza-ahalegin handiak eskatu dituzte (sarearen ezagutza eta trebezien garapena).
2014ari begira, prestakuntza-ekintzek Sukurtsal Eredua finkatzea izango dute helburu.

Taula hauetan, Laboral Kutxako prestakuntzari buruzko informazio garrantzitsuena aurkeztuko dizuegu:

Laboral Kutxaren prestakuntza	2011		2012		2013		2014ko helburua
	Egindakoa	Helb.	Egindakoa	Helb.	Egindakoa	Helb.	
Ikastaro kopurua	500	425	395	314	554	459	463
Prestakuntza-orduak	96.280	55.000	91.494	89.606	105.546	94.743	115.413
Prestakuntza-orduak pertsonako	43,91	38,0	41,74	41,0	38,68	41,26	52,23
Prestakuntza-orduak bazkide bakoitzeko	47,66	d/e	42,69	d/e	40,56	d/e	d/e
Prestakuntza-orduak aldi baterako langile bakoitzeko	16,51	d/e	35,33	d/e	31,26	d/e	d/e
Prestakuntza kategoria profesionalaren arabera (banaka)							

Zuzendarien orduak	7	d/e	7,91	d/e	47,5	7,82	64,16
Buruen eta sukurtsaletako zuzendarien orduak	34	d/e	38,75	d/e	24,4	38,30	32,97
Teknikarien orduak	66	d/e	74,26	d/e	64,8	56,70	87,54
Administrarien orduak	56	d/e	39,89	d/e	29,77	39,44	40,22

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

2013an Laboral Kutxako langileei emandako 105.546 prestakuntza-orduetatik 55.984 emakumeei eman zaizkie (% 53) eta 49.562 gizonei (% 47). 2013an prestakuntza-ikastaroan parte hartu duten 16.308 langileetatik 8.313 (% 51) emakumeak izan dira eta 7.995 (% 49) gizonak.

2013an izandako prestakuntza-ikastaroen batez besteko balorazioa 8,18koa izan da. 2012an 8,30ekoa eta 2011n 8,21ekoa izan zen. 2014an 8,30ko balorazioa erdietsi nahi da.
Prestakuntza jaso duten pertsonen ehunekoa % 93koa izan zen 2011n, % 98koa 2012an eta % 94koa 2013an. 2014an % 95 erdietsi nahi da.

2013an, Lagun Aro Aseguruetatik etorritako aseguruetako gestore espezialistak gehitu ditugu gure sare komertzialean. Harrera Planaz gain, harrera instituzionala ere egin da eta urtean zehar eurekin guztiekin egin dira garapenerako lehen elkarrizketak. Partikularren sareko arduradunekin nahiz Aseguruen Areakoekin egin dira garapen-elkarrizketak.

ETENGABE PRESTATZEKO PROGRAMAK

2013ko Laboral Kutxaren prestakuntza-jarduera 554 ikastarotan eta 105.546 prestakuntza-ordutan gauzatu da.
Lehen ikastaroak Kooperatiba Hezkuntzari buruzkoak izan ziren, eta Ipar Kutxatik zetozen pertsonei bideratu zitzaizkien. Otalorak antolatutako ekitaldietan 300 bazkide berritik gora hartu dute parte.
Urtean zehar, 2012an abian jarritako Sukurtsal Eredu Berria ezartzea lortu dugu. Horrek ahalegin handia eskatu digu, gestore komertzial espezialistak prestatzeko:

- Banka Pertsonaleko gestore espezialistak. 30 ikastaro eman dira guztira, 500 pertsonak baino gehiagok hartu dute parte eta guztira 17.500 ordutik gora eman dira.
- Autonomoen eta mikroETE-en alorreko gestore espezialistak. 35 ikastaro eman dira, 480 pertsonak baino gehiagok hartu dute parte eta guztira ia 6.700 ordu eman dira.
- Aseguruen alorreko gestore espezialistak. 49 ikastaro eman dira, 1.000 lagunetik gora bilduta, eta 2.150 prestakuntza-ordu baino gehiagorekin.

Prestakuntzaren beste alor garrantzitsu bat Trebezien Garapena izenekoa da. Guztira 160 ikasleri eman diegu prestakuntza, 2.400 ordu guztira. Atal horrek honako hauei zuzendutako ikastaroak biltzen ditu:

- Sukurtsaletako zuzendariak: Eredu Berriari buruzko ezagutza eta euren eginkizun berria burutzeko behar dituzten tresnak eman zaizkie.
- Agintari eta talde-arduradun berriak: azken urtean ardura-postuak eskuratu dituzten pertsonei zuzendutako prestakuntza. Hiru fase bereizi ditu, landa-lanak ere kontuan hartuta.
- Entitateko dinamizazio-planean sartu diren pertsonak. Laneko bizitza aktibotik lanetik kanpoko bizitzara igarotzeak dakarkien aldaketa gainditzeko jarraibideak eta tresnak eman zaizkie.

2013an, beste 81 lagunek lortu dute Nazioarteko Finantza Aholkulariaren kalifikazioa. Aipatzeko modukoa da, halaber, hizkuntza-alorreko prestakuntzak izan duen gorakada, batez

ere ingelesean, Zerbitzu Zentraletako areetan nahiz enpresetan, atzerrian, baloreetan... ari diren pertsonei zuzenduta. Guztira 80 ikasle bildu dira.

USTELKERIAREN KONTRAKO PROZEDURETAKO PRESTAKUNTZA

Urruneko prestakuntza-ikastaroa prestatu da, autoebaluazioa ere jasota, sare komertzialeko bazkide eta langile guztiei zuzenduta. Ikastaroa 2014ko urtarrilaren bigarren hamabostaldian hasiko da eta bi hilabetez luzatuko da. Sei orduko prestakuntza dago aurreikusita.
2013ko urtarrilean, Ipar Kutxa zenetik etorritako sare komertzialeko lan-bazkideei eta langileei zuzendutako aurrez aurreko lau prestakuntza-ikastaro eman dira.
Ildo beretik, 2013ko urtarrileko Prestakuntza Ordua atzerritar, egoiliar eta ez-egoiliarrentzako kontuak irekitzeko prozeduren inguruko ezagutzan zentratu da.

LEKUKO PROIEKTUA

2013ko hasieran, Lekuko prozesuaren ezaugarri nagusiak aurkeztu ziren. Zera da haren asmoa: Entitateko lanpostu zehatz batean pertsonak aldatzen diren bakoitzean, ezagutzen transmisioa nola egingo den zehaztea eta transmisio hori bultzatzea. Prozesu hori are garrantzitsuagoa da urte hauetan, Caja Laboralek eta Ipar Kutxak bat egin dutelarik. Horregatik, II. Dinamizazio Plana zehaztu zen 2013-2016 aldirako, eta pertsona kopuru handi batek lana utziko du, aurre-erretiroa hartuta.

Irtengo diren pertsonen kopurua	2013	2014
Zuzendariak	3	3
Buruak -Sukurtsalak -Sare Komertziala	 4 14	 10 14
Teknikari gestoreak -Sukurtsalak -Sare Komertziala	 7 18	 15 18
Gestore operatiboak -Sukurtsalak -Sare Komertziala	 14 22	 20 41
Langileak guztira	**82**	**121**

Ikus daitekeen bezala, ekitaldi honetan handitu egingo da lanpostua utziko dutenen kopurua. Pertsona baliotsuak dira, jarduneko urteetan asko ikasi eta ezagutza handia metatu dutenak. Horregatik, euren irteera ilusioz eta positiboki gestionatu behar da, legatua bermatuz eta emozioaren alderdia zainduz.
2013an zehar, Gestio Sozialak 6 informazio-aurkezpen egin ditu II. Dinamizazio Planari atxikitako kolektiboarentzat, erretiratuko direnentzat eta euren arduradun zuzenentzat.
Prozesuaren lehen urratsa edo hasiera izan da, eta bertan parte hartzen duten pertsonentzat ataza propioak eskatuko ditu.
Itxieran, ezarritako edukiaren irismena eta prozesua ez ezik, inplikatutako pertsonek antzemandako efizientzia-maila ere neurtu dira.
Honako ondorio hauek atera dira emaitzetatik:
Alderdi positiboetan, honako indargune eta aukerak eskaintzen ditu prozesuak:
- Beharrezkotzat eta garrantzitsutzat jo da.

- Pertsonen gestioari lotutako agintaritza-konpetentziak sustatzen dira.
- Jokabide egokiak eskuratu, bateratu eta zabaltzen dira.
- Laguntza-materialak Giltzaneten eskura daitezke.

Hobetzeko alderdien artean, hauek aipa daitezke:

- Prozesuak dakarren balio-ekarpenaren gaineko kultura sortzea.
- Prozesuaren gaineko informazioa hobetzea: aurretik, prozesuak dirauen artean eta amaieran.
- Langile berriek lanpostua eskuratzeko eta aurretik ari zen langilea eta langile berria batera ari diren aldiak hobeto gestionatzea.

JARDUERAREN GESTIOA

2013an zehar, Laboral Kutxaren Jarduera Gestionatzeko Sistema (JGS) burutu da. Aurretiaz Caja Laboraletik, Ipar Kutxatik eta Lagun Aro Aseguruetatik zetozen konpetentziak integratu eta eguneratu egin ziren, eta 2013ko azken seihilekoan proba-pilotua egin zen 13 sukurtsaletan, kontzeptu-akatsak zuzendu eta 2014an sistema ezarri aurretik, hobetzeko alderdiak antzemateko.

Laboral Kutxako JGSaren xedea langilea lanpostuan garatzea da. Horregatik, protagonismo handia aitortzen zaio egingo diren garapen-elkarrizketetan eta pertsona bakoitza hobetzeko planak burutzean.

Egindako proba-pilotuan JGSak jaso duen balorazio onaren ondorioz, sistema hori ezarriko da Zerbitzu Zentraleko Area gehienetan eta sare komertzialeko 32 sukurtsaletan (enpresen nahiz partikularren sukurtsalak). Sentsibilizazio- eta komunikazio-saioak egin eta prestakuntza emango zaie Departamentu eta Sekzio buruei eta langileei eurei. 2014an ezarri ondorengo balorazioa egin eta gero, beste zabalkunde bat egingo da 2015ean.

5.4. ORDAINKETA-SISTEMA

Kontseilu Sozialak eta Zuzendaritzak akordio bat sinatu zuten 2012tik 2018ra bitarteko ekitaldietarako, lan-bazkide guztien ordainketa osoa doitzeko. Doikuntzak honako proportzio hauek izango ditu:

- ✓ Kontsumo Aurrerakin Gordina (hileko soldata): % 2,5 2012an eta % 2 2013an.
- ✓ Ordainketa Aldakor Kolektiboa (OAK): % 3koa 2012an eta 2013an.
- ✓ Ordainketa Aldakor Indibiduala (OAI): % 40koa 2012an eta 2013an.

Jaitsitako kopuruak berreskuratu egin daitezke 2015etik 2018ra bitartean, baldin eta ekitaldi bakoitzean zerga ondorengo emaitzek horretarako aukera ematen badute. Berreskuratzeko planaren iraupena 4 urtekoa izango da, gehienez. 2013an, 2010eko zenbatekoa berreskuratu zen.

	2011	2012	2013
Hasierako soldata minimoa eurotan / lan egindako orduak	14,56	14,56	14,60
Hasierako soldata minimoa eurotan / lanbide arteko gutxieneko soldata	% 271,0	% 271,0	% 270,2

(*) Lanbide arteko gutxieneko soldata Estatuko Administrazioak ezartzen du, urte bakoitzerako. Ez dago sexuaren araberako desberdintasunik hasierako soldata estandarraren eta tokiko gutxieneko soldataren arteko erlazioan, horregatik ez dugu sexuaren arabera banakatutako daturik eman.

Ekitaldia ixtean, ekitaldi horretan lortutakoa aztertzen da, Ordainketa Aldakor Indibidualarekin (OAKrekin) lotuta. Amaitutako ekitaldia helburu kuantitatiboen edo kualitatiboen arabera ebaluatzen da, kasua kontuan hartuta. Ebaluazio hori bazkide guztiei egiten zaie. Haietatik, 596

bazkidek banakako helburuak izan dituzte 2013an eta gainerakoek beren lantaldeari lotutako helburuak dituzte.

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

	2011	2012	2013
Ordainketa aldakorra / Ordainketa osoa (%-tan)	% 2,73	% 2,60	% 4,80

Kapital sozialari ordaindutakoa

Bazkideek kapital sozialera egindako ekarpenak % 4ko interes-tasarekin ordaindu dira 2013an, nahitaezko ekarpenen kasuan, eta % 7,5ekoarekin borondatezkoen kasuan.

Kapital sozialari ordaindutakoa (mila eurokotan)	2011	2012	2013
Kapitalari interesetan ordaindutakoa guztira (enpresa elkartekideei, bazkide langileei…)	19.407	22.097	30.491
Lan-bazkideek eta laguntzaileek jasotakoa guztira (1)	11.119	8.828	8.846

(1) Bazkide laguntzaileak dira erretiroa hartu ondoren Laboral Kutxari egindako ekarpena mantentzen duten lan-bazkideak.

5.5. ONURA SOZIALAK

ONURA SOZIALEN PAKETEA

Onura sozialen bidez bazkide eta langileek lan-kooperatibako partaide izatea lortzeko neurriak hartu nahi ditu Laboral Kutxak. Lankideek jasotzen dituzten onura sozialak hobetzea helburu duten ekimen hauek jarri ditu Laboral Kutxak abian:

Onura sozialak
Uztartze-neurriak (pertsona guztientzat): Barne-arautegiak familiako bizitza eta laneko bizitza uztartzeko neurriak ditu jasota. Horri esker, bazkideek familiarekiko ezinbesteko betebeharrak bete ahal izango dituzte, baimen eta/edo berariazko lizentzien bidez.
Pertsona guztientzako **urteko topaketa eta bizikidetza-eguna** –Elkarte eguna– ospatu eta, Lankide Klubaren bidez (Entitateak finantzatuta), kultura- eta kirol-jardueretan parte hartzea, lankideek lan-jardunaldiaz kanpo elkarren arteko harremanak izateko.
Abantailak finantza-produktuetan (bazkideentzat soilik): Istripu-asegurua. Banku-zerbitzu jakin batzuei lotutako istripu-asegurua. Ohiko etxebizitza erosteko hobaritutako maileguak. Beste helburu batzuetarako lehentasunezko maileguak; banku-produktu eta -zerbitzuak lehentasunezko baldintzetan (nomina-aurrerakinak, zerbitzuen komisioetatik salbuestea, merkatuko interesa baino handiagoa ematen duen nomina-kontua…). Enpresako jantokia diruz lagunduta (pertsona guztientzat).
Beste onura batzuk (bazkideentzat soilik): Enpresa-prestakuntzarako programatutako ikasketak osatzeko **ikasketa pribatuak finantzatzea.** Izaera pertsonaleko ezohiko premiak betetzeko **diru-fondoak.**

Bestalde, Entitateko lan-bazkideek aparteko onura sozialak dituzte; hona hemen:

LANALDI MALGUA

Zerbitzu Zentraletan, Egoitza Nagusian eta Lurralde Zuzendaritzetan lan egiten duten pertsonak (bazkide izan ala ez) ordutegi malguko sistemara bil daitezke, astelehenetik ostiralera bitarteko 5 eguneko lan-astean:

"Hautazko" presentzia-aldia:

astelehenetik ostegunera	ostirala
07:30etik 08:45era	07:30etik 08:45era
14:00etatik 15:30era	
16:00etatik 18:00etara	

"Nahitaezko" presentzia-aldia:

astelehenetik ostegunera	ostirala
08:45etik 14:00etara	08:45etik 14:30era
15:30etik 16:00etara	

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 eta bazkideetako bakoitzak kapital sozialean daukan zatiari edo kuotari gehitzen zaio. 2011n eta 2012an, emaitza oso-osorik kapitala ordaintzera bideratu denez, itzulkinak 0 €-koak izan dira.
Kapital sozialeko partaidetza ezin da erabili, harik eta lan-bazkideak Entitateko lanari uzten dion arte. Hortaz, pentsio-plan indibidual birtual bat eratzen da, lan-bizitza osoan eusteko. Sozietate-partaidetza horrek ordainketa bat (% 7,50eko gordina 2010era arte eta % 4koa 2011n, 2012an eta 2013an) jasotzen du urtean behin, kapitalerako interes moduan.

Pertsona bakoitzaren itzulkin kooperatiboa bakoitzaren ordainsari gordin osoaren arabera esleitzen da.

Lan-bazkideei esleitutako kooperatiba-itzulkina (mila eurokotan)	2011	2012	2013
Urteko kopuru globala	0	0	8.319
Batez besteko kopurua bazkideko	0	0	3,80

II. DINAMIZAZIO PLANA

2012ko uztailean "II. Dinamizazio Plana" onartu zen. Plan unibertsala eta borondatezkoa izan zen, 1953tik 1957ra bitartean jaiotako bazkideei 60 eta 61 urterekin kooperatibako jarduerari uzteko aukera eskaintzen ziena, laguntza ekonomikoa jasota. Planak bi modalitate jasotzen zituen: egun horretara arte lanean jarraitzea, edota aldi hori jardueraren eta aisialdiaren artean banatzea. Bigarren modalitatean, aldi horren erdian (% 85eko ordainsaria jasota bi zatietan), edota heren batean (aldi osoan % 80ko ordainsaria jasota) lan egiteko aukera zegoen.
Plana 2013ko urtarrilaren 1ean jarri zen indarrean, eta 2016ko lehen erdian irtengo da planari atxikitako azken bazkidea. 346 pertsonako kolektiboan, % 80 atxiki zaio planari.

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 erdi banako ordainketa. MONDRAGON korporazioak sistema hori eskaintzen die bere bazkide partaideei. Koordainketak kontsumo-aurrerakin gordinaren gaineko % 2,10 hartzen du.

5.6. NEGOZIAZIO KOLEKTIBOA

Kreditu Kooperatiben Hitzarmen Kolektiboa da erreferentzia orokorra. Dena den, Laboral Kutxak Enpresaren Negoziazio Kolektiborako araua finkatu zuen 1996an, negoziazio kolektiboa modu ordenatuan bideratzeko eredu zehatza ezartzeko.
Negoziazio kolektiboaren bidez, Laboral Kutxako pertsona guztien (lan-bazkideen eta aldi baterakoen) enplegu- eta lan-baldintzak ezartzen dira, bai eta horiek aplikatuko direla bermatzen duten berme sozialak ere. Prozesu horren emaitzak dira Laboral Kutxako pertsonen enplegu- eta lan-baldintza orokorrei buruzko arauak eta prozedurak, aldeek (Batzorde Betearazleak eta Kontseilu Sozialak) eta lan-bazkide guztiek bete beharrekoak.

Ohiko gaiez gain (gastuen konpentsazioa, egutegiak, etab.), 2013an ordutegi komertzialei buruzko negoziazio-prozesu zabalari ere heldu zaio. Gaur egungo goizeko eta arratsaldeko ordutegia eta sukurtsalen arratsaldeko ordutegi komertziala aldatzera mugatu da prozesu hori. Beste negoziazio-gai garrantzitsu baten emaitza zera izan da: Fagor Electrodomesticos konkurtsoan sartu ostean, kooperatibaren eta lan-bazkideen artean banatu dugula Lagun Aroren kuoten gorakada.

Sozietatearen etekinak eguneratzea eta mugigarritasun geografikorako irizpideak izan dira 2013an Zuzendaritzak eta Kontseilu Sozialak negoziatutako beste gai garrantzitsu bi. Urteko negoziazio-prozesuaren buruan, bi alderdiek 2014an negoziatzeko gaien zerrenda trukatu dute.

5.7. LANEKO SEGURTASUNA ETA OSASUNA

Laboral Kutxak laneko segurtasuna eta osasuna gestionatzeko sistema bat (LSOGS) du 2009. urteaz geroztik. Sistema horrek OHSAS 18001-2007 araua betetzen du eta Ondoan AICk egiaztatu du.

2012. urtean, Laboral Kutxak bere Prebentzio Zerbitzu Propioan integratu zituen Segurtasun eta Higiene espezialitateak, eta laneko osasun eta segurtasuna gestionatzeko sistemaren dokumentazio osoa berrikusi zuen, egindako antolakuntza-aldaketetara egokitzeko. Ondoren, 2013an, **Bankaseguruak** sortu eta Ipar Kutxarekin bat egin zuenez, planteamendua aldatu eta Caja Laboral Taldeko Prebentzio Zerbitzu Propio Mankomunatua eratu zuen. Zerbitzu hori Laboral Kutxako eta Lagun Aroko egungo prebentzio-zerbitzu propioek osatzen dute, beren baliabide material eta giza baliabide guztiekin.
Hori dela eta, Ondoan AIC ziurtatzailearekin elkar hartuta, 2014rako atzeratu du OHSASek egindako ziurtapenaren jarraipen-ikuskaritza, sistema egoera berrira egokitzeko.

2014an zehar, Laboral Kutxa Osarten Prebentzio Zerbitzu Mankomunatuan sartuko da eta, hori dela eta, Laneko Segurtasun eta Osasun Sistema berriz antolatu beharko da. Horregatik,

antolamendu horrek OHSAS 18001 sistemari eusten dion dokumentazioan zer eragin izango duen aztertu beharko da. Ildo beretik, horrek aginduko du OHSASen jarraipen-ikuskaritza egingo den ala ez.

Laneko Segurtasun eta Osasun Politikak jasotako helburuak betetzeko, urtero Laneko Segurtasun eta Osasunaren Gestio Planaren jarduerak planifikatzen dira:

Gestio-programa: 2013ko ekintzak eta lorpenak
1. Laneko Segurtasun eta Osasun Sistemaren dokumentazioa berrikusi da (eskuliburua, prozedurak, formatu eta erregistroak), sistemaren antolamendu berrira egokitzeko.
2. 261 osasun-azterketa, erizainaren edo medikuaren 581 kontsulta eta 52 galdesorta egin dira. Deserosotasunak eragindako 15 eskaerari erantzun eta 48 sukurtsaletan ebaluazio ergonomikoak egin dira.
3. Urtean 48 lanpostu ebaluatu dira, bai eta sukurtsal-eredu berriko mostradorearen aurre-ebaluazioa egin ere.
4. LK1, LK2 eta LK3 eraikinetako larrialdi-planak egokitu egin dira. Azken hiruhilekoan larrialdi-simulakroak egin dira LK1, LK2 eta LK3 eraikinetan, bertako aparkalekuetan eta Olandixo baserrian.
5. Segurtasun-arriskuen eta Higienearen 38 ebaluazio egin dira. Ebaluazio horietan oinarrituta, 144 neurri zuzentzaile zehaztu dira, eta horietatik 82 ixteko zain daude.

Gestio-programa: 2014rako konpromisoak
1. 2014an Barne Ikuskaritzen plana prestatzea, eta urtean sistema osoa goitik behera berrikustea. Barne-ikuskaritzek batez beste % 98ko puntuazioa eskuratzea eta Ikuskaritza Plana % 90ean betetzea da helburua.
2. Urteroko analisia egitea eta arteria-presioa hartzea Laboral Kutxaren eta Lagun Aro Aseguruen sare osoan.
3. Zerbitzu Zentraletan hiru urtean behingo osasun-azterketak osatzea.
4. Laboral Kutxako arrisku ergonomikoen ebaluazioa egiten jarraitzea.
5. Osasun Plana gestionatzea: “Bihotz-osasunaren aldeko Entitatea” Athlon Programa.
6. Bilboko Areatzako eraikinera, LK4ra, sartzeko lanak amaitzen direnean, eraikinaren Larrialdi Plana prestatu eta huste-simulakroa egingo da.

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

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

Istripu-tasa	2011	2012	2013

Langileen istripu-tasa	2,22	1,75	1,26
Langileen istripu kopurua	23	27	18
Hildako langileen kopurua	0	0	0

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. Lanpostuan gertatu eta larritasunik handiena izan dutenak bakarrik kontuan hartzea da helburua. Indize hori ateratzeko, lan egindako 1.000.000 ordutan gertatutako istripuak zenbatu dira. Sektorean ez dago aitortutako gaixotasun profesionalik.
Laneko Arriskuak Gestionatzeko 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.

Absentismo-orduak eta -tasa (1)	2011		2012		2013		2014
	Egindakoa	Helb.	Egindakoa	Helb.	Egindakoa	Helb.	Helb.
Istripua	6.658	93.069	6.452	100.840	91.233	87.069	91.263
Gaixotasuna	93.020		79.471				
Amatasuna	30.158	35.762	27.434	30.158	38.472	27.394	38.472
Aitatasuna	2.550	4.224	2.308	2.550	4.426	2.045	4.426
Gainerakoak	0	0	0	0	0	0	0
Absentismo-orduak guztira	132.387	133.055	115.665	133.548	134.131	116.508	134.161
Absentismo-tasa (2)	3,03%	3,01%	2,43%	3,33%	2,223%	≤3,00%	≤3,00%

(1) Laboral Kutxaren jarduera eta jarduera-eremua kontuan hartuta, ez da garrantzitsutzat jo datu horiek sexuaren eta eskualdearen arabera xehakatzea.
(2) Absentismo-tasa ateratzeko, lan egin beharreko ordu guztietan egon diren absentzia-orduak hartzen dira kontuan; amatasunagatik eta aitatasunagatik gertatutakoak ez dira kontuan hartzen.

Bankaseguruetan ez da laneko istripurik gertatu 2013an, eta absentismo-tasa % 3,18koa izan da.

Athlon programa.
Laboral Kutxak prozedura bat du ezarrita, Zuzendaritzaren eta Kontseilu Sozialaren artean osasun-planak eta -programak negoziatzeko. Horrela, bada, 1995az geroztik, osasun-programak garatzen dira urtero, ATHLON enpresarekin lankidetzan, bizimodu aktiboa hedatu, jarduera fisikoaren inguruko kultura garatu eta harreman pertsonalak sendotzeko.
2013an 37 lantegi egin dira bizkarra, jarduera fisikoa, ariketa fisikoa eta elikadura, estresa eta stretching global aktiboa lantzeko. Era berean, elkarrizketak eta galdesortak egin zaizkie 233 laguni, eta beste 18k aholkularitza eskatu dute jarduera fisikoari buruzko galdesortaren bidez. Azkenik, 154 laguni bizkar osasuntsuari buruzko prestakuntza eman zaie.

5.8. ANIZTASUNA ETA AUKERA-BERDINTASUNA

Laboral Kutxa aspaldi-aspalditik kezkatzen da emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaz. Balio kooperatiboek pertsonen arteko berdintasun-aukerak bultzatzea eta, ildo beretik, gizarte-justiziarako asmoak kooperatibaren eguneroko politika eta jardueretan gauzatzeko mekanismoak ezartzea dakarte.

2013an, **2013-2015 aldirako Laboral Kutxaren 2. Berdintasun Plana** jarri da abian. Planaren helburua emakume eta gizonen arteko tratu- eta aukera-berdintasuna bermatzea da.
Hauexek dira berdintasunaren alorrean 2013an egindako ekintzarik aipagarrienak:
Lana eskuratzea

- ✓ Hautatze-prozesuetan parte hartzen duten pertsonentzat jokabide egokien gidaliburua prestatzea.
- ✓ Bazkide berrientzako Ongietorriko Agirian atal bat gehitzea, Entitateak berdintasunarekiko duen konpromisoa agertzeko.
- ✓ Gaur egungo inprimakiak eta eskaera-orriak egokitzea, izaera pertsonala duten alderdiak eta hautatze-prozesuetan garrantzirik ez dutenak kentzeko.

Sustapena eta Prestakuntza

- ✓ Berdintasunaz ari diren pertsonei eta Berdintasun Batzordean ari direnei berdintasunari buruzko prestakuntza ematea.
- ✓ Prestakuntza-jarduerak antolatzean jokabide egokiak kontuan izatea, langileen uztartze-eskubideari erantzun ahal izateko.
- ✓ Langileei Entitatearen Berdintasun Planaren helburu eta edukien berri ematea, Planaren ezagutza eta harekiko konpromisoa zabaltzeko.
- ✓ Urtean behin prestakuntza-prozesuei buruzko txosten bat egitea, sexuaren arabera banakatuta, eta Berdintasun Batzordeari helaraztea, berak ebaluatu dezan.

Beste neurri batzuk: gizarte-erantzukizuna eta enpresa-kultura

- ✓ Berdintasunaren aldeko gizarte-kanpainekin bat egitea eta beraiei lotutako jarduerak abian jartzea (Martxoaren 8a, Azaroaren 25a...).
- ✓ Laboral Kutxaren balioetan gizon eta emakumeen berdintasunaren aldeko konpromisoa islatzea.
- ✓ Genero-berdintasunaren inguruan enplegatuek egin litzaketen galdera edo iradokizunei erantzuteko postontzi bat sortu eta gestionatzea.
- ✓ Laboral Kutxaren estatistiketan sexuen araberako banaketan aurrera egitea.
- ✓ Urteko gestio-planetan Berdintasun Plana txertatzea.

Beste neurri batzuk: komunikazioa

- ✓ Komunikazio ez-sexista bermatzeko estilo-liburua sortu eta enpresan ezagutzera ematea.
- ✓ Laboral Kutxaren kanpoko nahiz barruko komunikazioko agirietan erabiltzen den hizkuntza aztertzea (ohartarazpenak, inkestak, txostenak, lan-eskaintzak...) eta, beharrezkoa bada, hizkuntza sexista saihesteko aldatzea.
- ✓ Hizkuntzaren erabilera ez-sexistari buruzko informazio-saioak eskaintzea.

Aurreko guztia berdintasunari buruzko sei hilean behingo buletin batean ere gauzatzen da. 2013an barruko intranetean argitaratu zen lehenengoa.

Hona hemen Laboral Kutxako lan-plantillaren osaera, 2013an:

Laboral Kutxako plantilla adinaren arabera	2011		2012		2013	
	Bazkideak	Aldi bat.	Bazkideak	Aldi bat.	Bazkideak	Gainerakoak
30 urterainokoak	61	214	101	213	88	214
31 eta 40 urte bitartekoak	611	39	688	72	662	52
41 eta 50 urte bitartekoak	524	3	639	38	726	7
51 eta 60 urte bitartekoak	599	2	630	2	589	5
60 urtetik gorakoak	30	1	20	5	26	3
Langileak guztira	**1.825**	**259**	**2.078**	**360**	**2.091**	**281**

Bankasegurue tan 30 urtetik beherako 10 langile daude, 31 eta 40 urte bitarteko 97, 41 eta 50 urte bitarteko 81 eta 51 eta 60 urte bitarteko 35.

LK-ko bazkideen plantilla sexuaren eta kategoria	2011				2012				2013			
	Gizon		Emakume		Gizon		Emakume		Gizon		Emakume	
	Kop.	%	KOP.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%

profesionalaren arabera												
Zuzendariak	32	1,8	1	0,1	38	1,8	1	0,1	36	1,7	1	0,1
Buruak	342	18,7	108	5,9	400	19,3	118	5,7	355	17	114	5,4
Teknikariak	294	16,1	349	19,1	343	16,5	381	18,3	382	18,3	392	18,7
Administrariak	196	10,7	329	18,0	242	11,7	386	18,6	219	10,5	369	17,6
Besterik	127	7,0	47	2,6	124	6,0	45	2,2	160	7,6	63	3
Guztira	**991**	**54,3**	**834**	**45,7**	**1.147**	**55,2**	**931**	**44,8**	**1152**	**55,1**	**939**	**44,9**
Bazkide aktiboak	**1.825**				**2.078**				**2.091**			

Laboral Kutxako plantilla sexuaren arabera	2011		2012		2013	
	Gizonak	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak
Bazkideak	991	834	1.147	931	1.152	939
Gainerako langileak	74	185	152	208	85	196
Guztira	**1.065**	**1.019**	**1.299**	**1.139**	**1.237**	**1.135**

Laboral Kutxako plantilla sexuaren eta negozio-arearen arabera	2012				2013			
	Gizonak		Emakumeak		Gizonak		Emakumeak	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zerbitzu Zentralak	219	54,8	181	45,2	245	56,1	192	43,9
Enpresen Area	76	79,2	20	20,8	80	74,1	28	25,9
Partikularren Area (1)	697	51,9	645	48,1	827	53,5	719	46,5
Laboral Kutxako bazkide aktiboak guztira	**1.147**	**55,2**	**931**	**44,8**	**1.152**	**55,1**	**939**	**44,9**
Zerbitzu Zentralak	7	20,0	28	80,0	10	28,6	25	71,4
Enpresen Area	1	33,3	2	66,7	1	50	1	50
Partikularren Area (*)	57	28,0	147	72,0	74	30,3	170	69,7
Gainerako langileak	**152**	**42,2**	**208**	**57,8**	**85**	**30,2**	**196**	**69,8**
Plantilla osoa	**1.299**	**53,3**	**1.139**	**46,7**	**1237**	**52,2**	**1135**	**47,8**

(1) Banca Premiumeko 23 pertsona, Aseguruetako 19 pertsona eta Partikularren Areako zuzendaritzako 4 pertsona aintzat hartu dira 2013an.

Bankasegururei dagokienez, 2013ko datuei eustea da 2014rako aurreikuspena.

Bankaseguruetako plantilla sexuaren, kategoria profesionalaren eta negozio-arearen arabera	2013			
	Gizonak		Emakumeak	
	Kop.	%	Kop.	%
Zuzendariak	2	% 100	0	% 0
Buruak	8	% 80	2	% 20
Teknikariak	1	% 20	4	% 80
Gestore komertzialak	46	% 22,33	160	% 77,66
Bankaseguruetako langileak guztira	**57**	**% 25,56**	**166**	**% 74,44**
Zerbitzu Zentralak	4	% 44,44	5	% 55,55
Sare Komertziala	53	% 24,76	161	% 75,23
Bankaseguruetako langileak guztira	**57**	**% 25,56**	**166**	**% 74,44**

MONDRAGON Korporazioan, 2013an, plantillako bazkideen % 43 emakumea da.

Laboral Kutxan, lanpostu bereko gizonen eta emakumeen soldaten arteko ratioa 1 = 1ekoa da.

Amatasun/aitatasunagatik, adopzioagatik eta harreragatik hartzen diren baimenek estaldura ekonomikoa dute, Lagun Arok finkatua, eta Laboral Kutxako barne Araudiaren 24. artikuluan arautzen dira. Araudi horrek baimenak eta eszedentziak ere arautzen ditu. Hona hemen amatasun/aitatasunagatik 2013an baja hartu duten pertsonak:

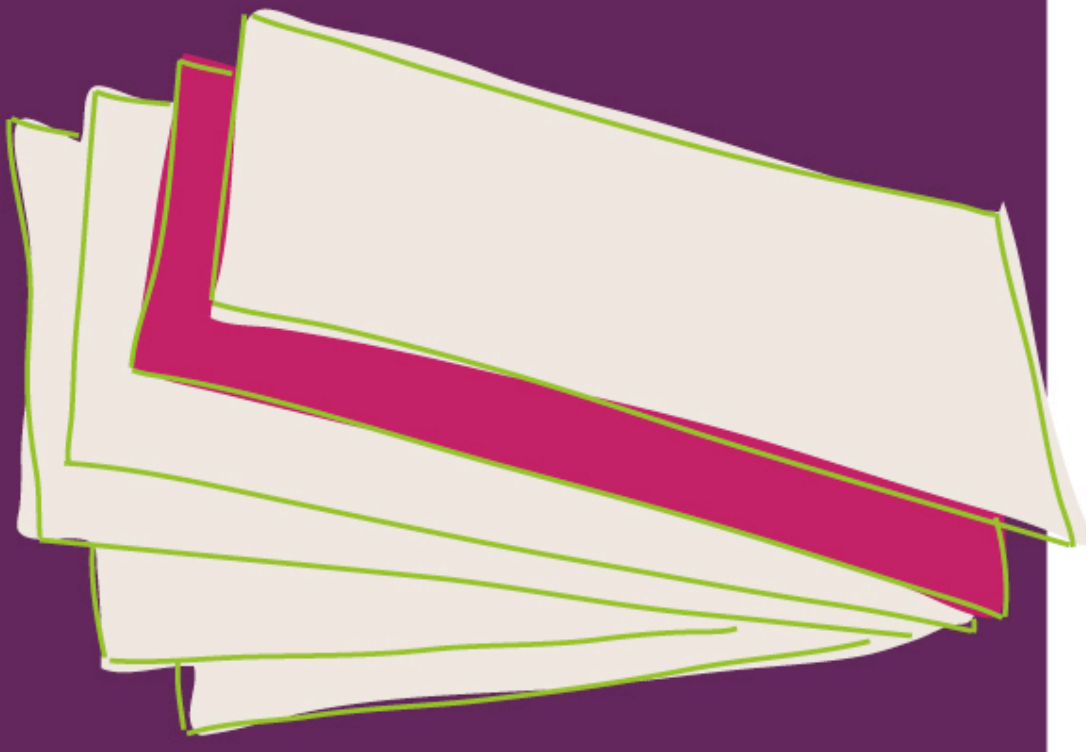
Baimenak:	Gizon		Emakume	
	kopurua	Orduak	Kopurua	Orduak

Amatasuna	0	0	86	38.472
Aitatasuna	62	4.426	0	0

Gainera, 34 emakumek amatasun-eszedentzia hartu dute 2013an.
Guzti-guztiak itzuli dira lanera, amatasunagatik edo aitatasunagatik hartutako baja amaitu eta gero.

Desgaituen enpleguaz esan beharra dago Laboral Kutxak horrelako 14 bazkide dituela. Gainera, korrespondentzia-jarduera Gupost enpresari azpikontratatzen dionez, 2013n Entitateak batez beste 14 langile desgaitu gehiago izan ditu.

06.
HORNITZAILEEKIKO HARREMANAK



2011n, Laboral Kutxak EGEari buruzko Politika eta interes-taldeekiko (horien artean hornitzaileekiko) Jokabide Kodeak onartu zituen. Hori guztia zuzen eta zabal jaso zen 2011ko Txostenean, eta webgunean eskuragarri dago.

Politika horrekin bat, Laboral Kutxak hornitzaileak gestionatzeko proiektu bat hasi zuen 2012an. Proiektu horrek hainbat helburu zituen, hala nola e-faktura ezartzea eta horrekin loturiko negozio-aukerak aztertzea. Alabaina, Gizarte Erantzukizuna sustatzea zen proiektuaren helburu nagusia. Proiektu hori 2012ko ekitaldiko Txostenean ere azaldu da.

Halere, Hornitzaileen Gestio proiektuak hainbat arazo izan ditu garapenean, hala nola gure hornitzaileen artean e-faktura ezartzea. Testuinguru horretan sortu zen Caja Laboralen eta Ipar Kutxaren arteko bat-egitea eta, haren ondorioz, bi hornitzaile-oinarri desberdin bateratu eta arrazionalizatu beharra izan genuen. Horregatik, lan hori burutzea lehenetsi da 2013an.

2013an hornitzaileen inkesta zehaztu eta euskaratu egin da, hornitzaileek Gizarte Erantzukizunaren alorrean duten konpromisoa ebaluatzeko asmoz. Inkesta hori da Hornitzaileen Gestio proiektuak jasotako elementuetako bat. 2014an proba pilotu bat egingo da eta, emaitzak ikusirik, ekintza-plan bat burutuko da inkesta hori Laboral Kutxarekin lan egiten duten hornitzaile guztiei egiteko.

Bestalde, Laboral Kutxak ez dauka politika idatzi bat tokiko hornitzaileei lehentasuna emateko, hau da, Entitateak diharduen tokietako enpresak lehenesteko. Dena den, ohiko praktikak garbi erakusten du tokiko hornitzaileak kontratatzen saiatzen dela, taula honetan jasotzen denez:

	2011	2012	2013
Erosketa-bolumena (mila eurokotan)	122.830	135.468	134.945
Tokiko hornitzaileei erositako ondasunen eta zerbitzuen ehunekoa	% 96,8	% 98,1	% 97,0
Tokiko hornitzaileen ehunekoa hornitzaile guztiekiko	% 94,4	% 96,4	% 96,6
Barruko, hots, inportatu gabeko erosketen ehunekoa (1)	% 100	% 100	% 100

(1) Laboral Kutxak ez du zuzenean inportazioko produkturik erosten, baina hornitzaileren batek eros ditzake osagaiak beste herrialde batzuetan.

Tokikoak izateaz gainera, badira hornitzaileen aukeraketan eragiten duten beste faktore batzuk: eskakizun teknikoak eta prezioa. Era berean, hornitzaileekin sinatuta duen klausula baten bidez, gizartearen eta lanaren alorreko legedia betetzen dela egiaztatzen du Laboral Kutxak:

- Laneko arautegia, Gizarte Segurantzakoa eta laneko segurtasunekoa eta osasunekoa.
- Ingurumena eta Laneko Segurtasuna eta Osasuna Gestionatzeko Sistemek ere prozedura batzuk dituzte ezarriak, erosketak eta azpikontratazioak sistema horien irizpideak kontuan hartuz gestionatzeko.

07.
INGURUMENAREKIKO HARREMANA

2001az geroztik, Laboral Kutxak Ingurumena Gestionatzeko Sistema bat du ezarrita, ISO 14001 ziurtagiriaren arabera, Egoitza Nagusiko hiru eraikinetan egiten dituen jarduera guztietarako (Bilboko LK4 falta, egokitzeko lanetan baitago). AENORen azken ikuskaritzaren arabera (2013ko iraila), "sistema heldua da, egoki ezarri eta mantentzen dena, urteetan bilakaera positiboa duena; erakundearen ingurumen-alderdiak kontrolatzeko eta ingurumen-portaera hobetzeko tresna eraginkorra da". Hauek dira beraren indarguneak:

- Sisteman, mantentze-lanetan eta hobekuntzan zerikusia duten langileen inplikazioa.
- Erakundeak borondatezko ekimenetan parte hartzea: Stop CO2 Euskadi, 2010-2014 aldirako Ekoefizientzia Programa, Sakonduz Proiektua.
- Alderdi interesdunenganako komunikazioa eta haien sentsibilizazioa: EGEari buruzko Txostena eta 2012ko EGEari buruzko Laburpen Exekutiboa webgunean zabaltzea; Izaiten parte hartze aktiboa; langilean ingurumen-alorrean sentsibilizatzeko dokumentazioa prestatu eta entitatearen intranetean zabaltzea.
- Aitortzak: Gasteizko Udalak emandako European Green Capital 2012 Hitzarmen Berdearen aitortza jaso duen lehen finantza-entitatea.

Bankaseguruak Laboral Kutxaren Ingurumena Gestionatzeko Sistemaren barruan dago.

Ingurumena Gestionatzeko Sistema hori Ingurumen Batzordeak gestionatzen du, eta Aholkularitza Juridiko, Barne Ikuskaritza, Komunikazio eta Publizitate, Arrisku, Mantentze, Hornikuntza eta Kalitate ataletako kideek osatzen dute; azken horrek egiten ditu koordinatzaile-lanak.

Hona hemen 2013ko ekintzak eta lorpenak:

- Sestaoko (030), Igorreko (033) eta Logroño-Murrietako (233) aire girotuko makinak ordeztu egin dira, eta Gasteiz-San Martinen (429) aldatzeko zain dago, sukurtsala berritu egin behar delako. Ildo beretik, itxi diren Ipar Kutxako sukurtsaletako aire girotuko makinak ere erretiratu dira. Makina horiek R407C gas ekologikoa erabiltzen zuten, eta makina horiexek erabili dira Aramaioko (161), Arrigorriagako (168), Santurtzi-Mamarigako (109) sukurtsaletako eta Iturriotzeko sukurtsaleko (001) lehen solairuko makinak ordezteko, R-22 gasa erabiltzen baitzuten.
- Urteko analisia egin zaie udal kolektorera isuritako hondakin-urei, Isurtzeko Baimenean jasota dagoen bezala. Parametro guztietan, laginean eskuratutako emaitzak Gipuzkoako Ur Partzuergoak agindutako mugetatik behera egon dira.
- 2013ko Ikuskaritza Planean aurreikusitako 17 ikuskaritzak egin dira eta horietako 12 (% 17, helburua % 90 izanik) aurreikusitako epean egin dira. Ikuskaritzetan % 99,71ko puntuazioa eskuratu da batez beste (% 98 zen helburua).
- Ekainaren 5ean (Ingurumenaren Mundu Egunean) Laboral Kutxak Izaitek antolatutako "Pentsatu eta aurreztu" jardunaldian hartu du parte, "Postamailari" buruzko hitzaldi batekin.
- Liburutegia ixtean, Emausi 386 kilo liburu eman zaizkio, sailkatu eta egoeraren arabera baloratzeko. Hala, berriz erabiltzea lehenetsi da, birziklatzearen aurretik.
- Egoitza Nagusiko aparkalekuaren sarbidean dagoen edukiontzian 210 kilo ehun jaso dira eta Emausi eman zaizkio berriz erabiltzeko. Era berean, gainera, birziklatzeko ohituren inguruan kontzientziatzeko elementutzat ere balio du.

2013ko emaitza kuantitatiboak, txostenean ingurumenaren arloan hartutako konpromisoen betetze-maila eta 2014rako helburuak adierazleetan jaso dira. 2014rako hartutako konpromisoen artean, hauek dira nabarmengarrienak:

- Ingurumen Batzordeak orain arte jorratutako ildoari eustea; hau da, bazkideak kontzientziatu eta motibatzea eta, horretarako, Laboral Kutxak ingurumenarekin duen konpromisoa, lorpenak eta hutsak, eta ingurumenaren alorrean zehaztutako helburuak eta helmugak lortzearen garrantzia jakinaraztea bazkideei.
- Laboral Kutxak parte hartzen duen borondatezko ekimenei nahiz ingurumenarekiko inplikaziotik datozen beste batzuei laguntzen jarraitzea.
- LK4ko lanak amaitzen direnean (Ipar Kutxaren Bilboko Areetako eraikina), eraikin hori ISO 14001 ziurtagiriaren irismenaren barruan sartzea.

PAPERA ETA TONERRA

Publizitate-paperaren kontsumoa % 3,8 handitu da, baina 90.000 kilo ez gainditzeko helburua bete da. Horrek esan nahi du publizitate-paperaren 73 g erabili direla bezero bakoitzeko eta 35,40 g pertsona bakoitzeko. Helburuak 80 g eta 45 g ziren, hurrenez hurren.

Paperaren kontsumoa (1) kg-tan	2011		2012		2013		2014
	Egindakoa	Helb.	Egindakoa	Helb.	Egindakoa	Helb.	Helb.
Publizitateko papera	86.070	133.851	85.472	90.000	88.742	90.000	90.000
Bulegoko papera	315.199	426.856	284.322	350.000	321.658	350.000	320.000
Paperaren kontsumoa guztira	**401.269**	**560.707**	**369.794**	**440.000**	**410.400**	**440.000**	**410.000**
Publizitateko papera bezeroko	0,075	≤ 0,120	0,077	≤ 0,080	0,073	≤ 0,080	≤ 0,080
Bulegoko papera bezeroko	0,276	≤ 0,360	0,254	≤ 0,300	0,265	≤ 0,300	≤ 0,270
Kontsumoa guztira bezeroko	**0,352**	≤ 0,480	**0,310**	≤ 0,380	**0,338**	≤ 0,380	≤ 0,400
Paperaren kontsumo osoa pertsonako	199,54	d/e	172,25	≤ 220	163,70	≤ 220	≤ 175

(1) Laboral Kutxa osoaren —Zerbitzu Zentralak eta sukurtsalak— paper-kontsumoa.

2013an 73.336 kilo gehiago (% 13,1) erabili dira bulegoko paperaren kontsumoan, batez ere “gutunazalak eta poltsak" eta "paper estandarra" ataletan. Halere, Caja Laboralen eta Ipar Kutxaren bat-egiteak eragindako hazkunde hori % 4koa baino ez da izan bezero kopuruarekiko alderatzen badugu (254 g-tik 265 g-ra), eta % 9,4 egin du behera, langile kopuruarekin lotuz gero (141,59 Kg-tatik 128 Kg-tara).

Publizitateko paper balorizatuaren kontsumoa (1)	2011		2012		2013		2014
	Egindakoa	Helb.	Egindakoa	Helb.	Egindakoa	Helb.	Helb.
Birziklatutako publizitate-paperaren %a, publizitateko paper guztiarekiko	% 47,2	≥ % 50	% 84,0	≥ % 50	% 20,4	≥ % 70	≥ % 20
Publizitateko klororik gabeko paper ekologikoaren %a, publizitateko paper guztiarekiko.	40,4	d/e	% 15,5	≥ % 30	% 77,7	≥ % 20	≥ % 70
Balorizatutako publizitate-paperaren %, publizitateko paper guztiarekiko	% 87,6	d/e	% 99,5	≥ % 80	% 98,1	≥ % 90	≥% 90

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

(1) Laboral Kutxa osoaren (Zerbitzu Zentralak eta sukurtsalak) publizitateko paperaren kontsumoa.

2013an kontsumitutako publizitate-paper guztiaren % 20,4 paper birziklatua izan da eta beste % 77,7 klororik gabeko paper ekologikoa. Hartara, erabilitako paperaren % 1,9an (Displayak) baino ez da erabili uhin-kartoia.
Beste aldetik, 2013rako zehaztutako helburuak (bulegoko paperean gehienez 350.000 Kg kontsumitzea, 300 g/bezeroko eta 220 Kg/pertsonako) aise bete dira.

Entitateak paper gutxiago erabiltzeko apustuari eusten dio eta Postamail zerbitzua (ohartarazpenak bide elektronikoz egitea, ohiko postaz egin beharrean) indartzen du horretarako. Hauxe da erabiltzaileen bilakaera.

Postamailen erabiltzaileak	2011	2012	2013
Bezero erabiltzaileen kopurua	217.261	251.839	315.886
Erabiltzaileen ehunekoa bezeroen guztizko kopuruarekiko	% 19,0	% 22,5	% 26,0

Batez ere toner-kartutxo birziklatuak eta birziklagarriak erabiltzen ditugu. Biltegi berezia dugu, eta material hori eskatzeko irizpide oso zorrotzak dira. Gainera, jarraibide batzuk zabaldu dira laser-inprimagailuentzako kartutxoak ahalik eta ondoen erabiltzeko.

Toner-kontsumoa (1) aletan	2011	2012		2013		Helburua 2014
		Egindakoa	Helburua	Egindakoa	Helburua	
Toner-kartutxoen kontsumoa guztira	1.506	1.522	≤ 1.700	1.667	≤ 1.700	≤ 1.700
Kartutxo-kontsumoa pertsonako	0,75	0,76	≤ 0,85	0,66	≤ 0,85	≤ 0,85
Birziklatutako kartutxoen kontsumoa	1.049	1.359	≥ 850	1.504	≥ 1.000	≥ 1.360
Birziklatutako toner-kontsumoaren ehunekoa, kontsumo osoarekiko	% 69,7	% 89,3	≥ % 50	% 90,2	≥ % 59	≥ % 80

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.
(1) Laboral Kutxa osoaren (Zerbitzu Zentralak eta sukurtsalak) birziklatutako toner- eta toner-kontsumoa.

Aise bete da 2013an toner-kontsumoa egonkortzeko helburua. 1.700 kartutxo baino gutxiago erabili dira, eta horietatik % 59 gutxienez birziklatutako tonerra izan da.

2011n 115 informatika-ekipamendu eman ziren arte, Laboral Kutxak erretiratzen zituen PCak, monitoreak, laser inprimagailuak etab. elkarteei ematen zizkien (ikastolak, GKEak, irabazi asmorik gabeko elkarteak…), erabiltzen jarrai zezaten. 2012an, ordea, Emausekin hitzarmena sinatu zen eta horren arabera, elkarte horri ematen zaizkio materialak, eurek gestiona ditzaten (berriz erabiltzea edo tratatzea). 2013an, 40 idazmakina, 15 monitore, 12 fax, 7 fotokopiagailu, 6 kontagailu (billeteak eta txanponak), txartelen irakurgailu bat, kalkulagailu handi bat eta plaka elektrikoen 4 kutxako 3 palet eman dizkiogu Emausi.

ENERGIA

Energia-kontsumoak gora egin du aurreko urtearen aldean, baina halere, helburuak bete egin dira. Kontuan izan behar da Ipar Kutxako eta Lagun Aro Aseguruetako langileak erantsita, Egoitza Nagusiko langileen kopuruak gora egin duela eta, ondorioz, informatika-ekipamenduek ere egin dutela gora, horrek dakarren kontsumo-gorakadarekin.

Energia (Gj)	2011		2012		2013		2014
	Egindakoa	Helburua	Egindakoa	Helburua	Egindakoa	Helburua	Helburua
Elektrizitatea	9.021	9.360	9.247	9.360	9.435	9.720	9.720
Gasolioa	1.999	2.916	2.505	2.880	2.652	2.700	2.700
Propanoa	0,648	0,671	0,723	0,663	0,735	0,752	0,75
Energiaren kontsumoa	**11.020**	**12.277**	**11.753**	**12.241**	**12.087,5**	**12.421**	**12.421**

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

Hemen aurkezten diren datuak IKSaren barruan dauden Egoitza Nagusiko hiru eraikinei dagozkie.

Energiaren zeharkako kontsumoa, lehen mailako iturrien arabera	2011	2012	2013
Energia hidraulikotik datorren kontsumoa, elektrizitatearen kontsumoan oinarrituta (Gj)	1.103	1.131	835
Energia berriztagarrietatik datorren kontsumoa, elektrizitatearen kontsumoan oinarrituta (Gj)	1.785	1.830	2.231
Ikatz/fuel bidezko energia termikotik datorren kontsumoa, elektrizitatearen kontsumoan oinarrituta (Gj).	805	825	1.096
Ziklo konbinatuetatik datorren kontsumoa, elektrizitatearen kontsumoan oinarrituta (Gj).	3.428	3.514	2.995
Kogeneraziotik datorren kontsumoa, elektrizitatearen kontsumoan oinarrituta (Gj).	390	400	450
Energia nuklearretik datorren kontsumoa, elektrizitatearen kontsumoan oinarrituta (Gj)	1.510	1.547	1.827

Iberdrolaren energiaren ekoizpen gordina energia-iturrien arabera bananduta estimatutako datuak (Iberdrolaren 2012ko Iraunkortasun Txostena), IKSan sartutako Egoitza Nagusiko hiru eraikinetako elektrizitatearen kontsumoan oinarrituta.

2013an LK2 eta LK3 eraikinetako CPDak berritu egin dira eta, ondorioz, aurrerantzean % 50eko energia-aurrezpena zenbatetsi da beraietan.

URA

Uraren kontsumoak behera jarraitzen du. Izan ere, langileen artean kontsumo arduratsuan oinarritutako portaerak sustatzen jarraitu du Laboral Kutxak, sareko uraren kontsumoa murrizteko bidea baita. Kontsumo osoa udal sarearen bidez egiten da.

Egoitza Nagusiko ur-kontsumoa (m3-tan)	2011		2012		2013		2014
	Egindakoa	Helburua	Egindakoa	Helburua	Egindakoa	Helburua	Helburua
Ur-kontsumoa	7.169	11.500 eta 12.500 bitartean	8.006	10.000 eta 11.000 bitartean	6.864	≤10.000	8.500
Pertsonako kontsumoa urtean	11,62	d/e	13,92	d/e	10,67	d/e	d/e

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

IGORPENAK, ISURIAK ETA HONDAKINAK

CO2 isuri guztiak xehatuko dira jarraian:

Isuriak	2011		2012		2013		2014
	Egindakoa	Helb.	Egindakoa	Helb.	Egindakoa	Helb.	Helb.
Gasolio-kontsumoak eragindako CO2 tonak	149	218	187	215	198	202	201
Elektrizitate-kontsumoak eragindako CO2 tonak	932	1.063	876	967	894	921	921
Propano-kontsumoak eragindako CO2 tonak	27	28	31	28	31	32	32
Laneko bidaiek eragindako CO2 tonak	766	d/e	839	d/e	843	d/e	842
Isuritako CO2 tonak guztira	**1.874**	**d/e**	**1.933**	**d/e**	**1.966**	**d/e**	**1.996**

* Berotegi-efektuko gasen isurpenak Egoitza Nagusiko hiru eraikinetako elektrizitatearen kontsumotik, sukalderako propanoaren kontsumotik eta berokuntzako gasolioaren kontsumotik datoz. Laboral Kutxako langile guztiek norberaren ibilgailua lanerako bidaietan erabiltzeari buruzko datuak baizik ez ditu jaso laneko bidaien atalak (lanerako joan-etorriak izan ezik).
** Laboral Kutxaren merkatu geografiko txikiaren ondorioz, langileek ia ez dute hegazkinik erabiltzen garraioetan.
*** STOP CO_2 Euskadi ekimenaren kalkulagailuarekin egiten da zenbatespena.

Laboral Kutxa Stop CO2 Euskadi elkartearen erakunde sortzaileetako bat da, eta berari igorri dio 2011ko isurien zerrenda, Ingurumena Gestionatzeko 2012ko Plana eta 2010-2014 aldirako Euskal Enpresaren Ekoefizientzia Programari 2011ko ekitaldiko datuen berri emateko inprimakia.

Laboral Kutxak gaika biltzen ditu Egoitza Nagusian sortutako hondakin guztiak, eta sukurtsaletako paper- eta toner-hondakinak ere bai. Gero, baimendutako gestore eta/edo berreskuratzaileei ematen dizkie. Egoitza Nagusian sortutako hondakin guztiak (Udalak bildutako hiri-hondakinak izan ezik) berrerabili edo birziklatzea da helburua. 2013an, 266.366 kilo hondakin birziklatu dira, eta horietatik 253.770 kilo (guztizkoaren % 95) papera izan dira.

Gestionatutako hondakinak	Unitatea	Kopurua / urtea		
		2011	2012	2013
Txatarra	Kiloak	3.380	308	30
Plastikoa	Kiloak	2.235	1.725	1.675
Egoitza Nagusiko kartoia eta papera	Kiloak	50.520	38.680	93.550
Sukurtsaletako kartoia eta papera	Kiloak	335.860	148.240	160.220
Informatika-ekipamenduak	Kiloak	6.500	0	0
Erabilitako landare-olioa	Litroak	1.260	2.070	1.935
Lohi fekalak	Kiloak	21 m3	2.000	0
Toner-kartutxoak	Kiloak	2.420	2.220	2.720
Olio industriala / ontziak	Kiloak	180	180	0
Hondakinak dituzten materialak	Kiloak	140	22	0
Bateria agortuak	Kiloak	2	304	7.493(1)
Pila agortuak	Kiloak	71	69	83
Fluoreszenteak	Kiloak	108	977	0
Hondakin sanitarioak	Kiloak	12	12	20
Hondakinak dituzten plastikoak	Kiloak	100	60	0
Kaltzio-kentzailearen erretxinak	Kiloak	300	0	0
Batura	Kiloak	424.088	196.867	267.726

(1) Eraikinetako UPSak elikatzeko bateriak aldatu egin dira, programatutakoaren arabera.

INGURUMEN GASTUAK

IKSari zuzenean egotzitako gastuak	2012		2013		2014
	Egindakoa	Helb.	Egindakoa	Helb.	Helb.
IKSaren mantenua	3.591 €	4.100 €	4.541€	5.600€	5.100€
Hondakinen gestioa	1.366 €	3.350 €	1.292€	2.850€	3.250€
Neurketak	517 €	550 €	0 €	550 €	500 €
Guztizkoa €-kotan	**5.474 €**	**8.000 €**	**5.833€**	**9.000 €**	**8.850**

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

Gastu horiek guztiak zuzenean Gestionatzen ditu Ingurumen Batzordeak, baina ez dira barnean hartu sukurtsaletako bero-ponpetan gasa aldatzeko gastuak, informatika-hondakinen gestioa eta hondakin sanitarioen gestioa.

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, hortik kanpo utzi dira.

2011. urtea.

Segmentua	Eragiketa kopurua	Mila eurokotan	Handia	Ertaina	Txikia
Enpresak	257	340.138,9	9	39	209
Partikularrak	10	14.470,0	0	3	7
Autonomoak	1	30,0	0	0	1
Negozioak	15	34.380,5	0	1	14
Sustatzaileak	140	647.147,1	0	0	140
Erakundeak	144	679.879,0	10	40	94
Publikoa	20	50.292,0	0	0	20
Kreditua finantzatzea	12	2.937,5	0	0	12
Guztira	**599**	**1.769.275,1**	**19**	**83**	**497**

2012. urtea

Segmentua	Eragiketa kopurua	Mila €-kotan	Handia	Ertaina	Txikia
Enpresak	427	633.211,6	21	63	343
Partikularrak	12	13.450,0	2	1	9
Autonomoak	3	328,0	0	0	3
Negozioak	5	1.309,4	0	0	5
Sustatzaileak	218	814.527,0	0	0	218
Erakundeak	126	325.353,7	6	34	86
Publikoa	17	103.964,4	0	0	17
Kreditua finantzatzea	10	15.597,5	0	0	10
Guztira	**818**	**1.907.741,7**	**29**	**98**	**691**

2013. urtea.

Segmentua	Eragiketa kopurua	Mila eurokotan	Handia	Ertaina	Txikia
Enpresak	431	619.138,7	25	68	318
Partikularrak	3	3.200	0	1	2
Autonomoak	6	5.304	1	0	5

Negozioak	8	8.878	0	0	8
Sustatzaileak	211	469.632,7	0	0	211
Erakundeak	132	484.323,8	13	36	83
Publikoa	35	378.739,3	0	0	35
Kreditua finantzatzea	4	8.815	0	0	4
Guztira	**810**	**1.978.031,5**	**39**	**105**	**666**

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

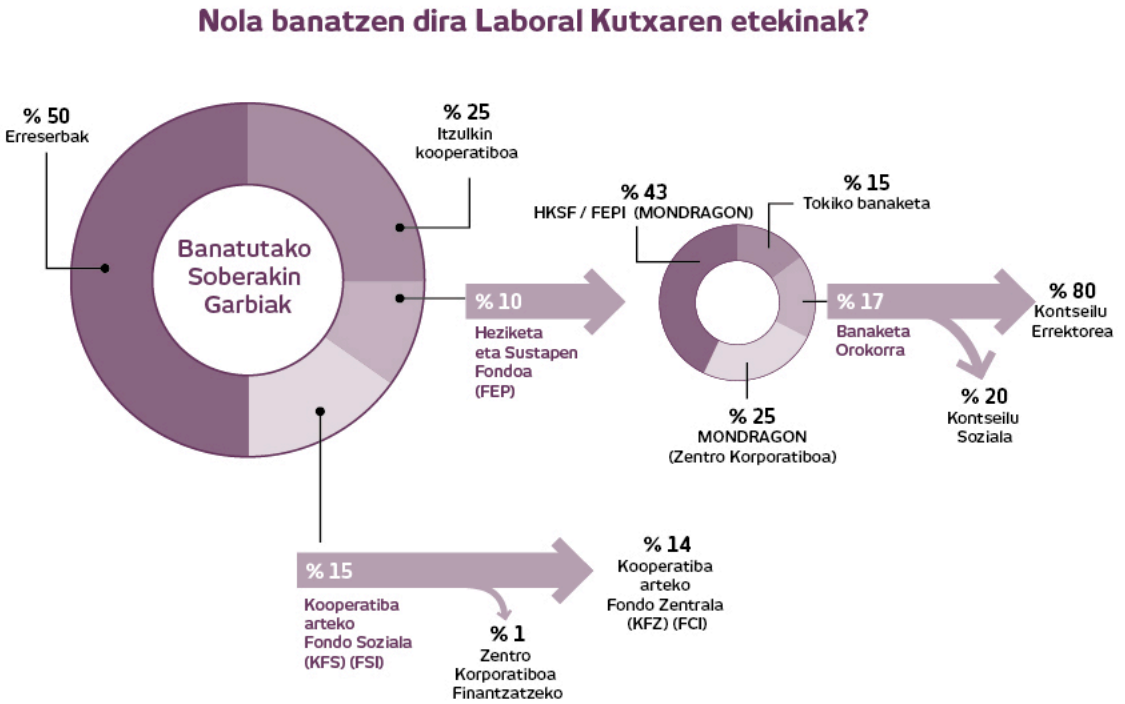
08.
GIZARTEAREKIKO HARREMANA

EKARPEN ZUZENAK GIZARTEARI

Laboral Kutxa Euskal Herrian sortu zen, gizartea zerbitzatzeko konpromiso handia ezaugarri duen enpresa-talde baten baitan. Taldearen misioaren ardatza partaidetzazko elkarlan kooperatiboa sortzea da, aberastasuna eta ongizatea lortzeko, bai sozietateetako zuzeneko partaideentzat bai tokian tokiko gizartearentzat.

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.
- "Banaketa orokorraren" esleipena Kontseilu Sozialak egiten du, entitateko lan-bazkideak ordezkatzen dituen organoak.
- Gizarte-lanen atal zehatz bat tokiko beharretarako (tokiko banaketarako) gordetzen du, Laboral Kutxaren 382 sukurtsalen bitartez. Sukurtsal horiek inguruko jardueretara (auzo-elkarteetara, inguruko ikastetxeetara, gizarte-ekintzako eliza-taldeetara, etorkinei laguntzeko zentroetara…) bideratzen dituzte laguntzak.



Fondo horien zuzkidurak nabarmen murriztu dira. Hala, 2011ko 19.407 mila €-ko emaitzak (2012an erabiltzekoak) eta 2012ko 22.087 mila €-koak (2013an erabiltzekoak) kapital sozialera egindako ekarpenen ondoriozko ekitaldiko soberakin gordina aplikatzearen kontura banatutako interes gordinetara bideratu dira. Hortaz, ez da zuzkidura horietarako baliabiderik sortu.

Heziketa eta Sustapen Fondoak (HSF) helburu hauek ditu:

- Bazkideak eta langileak kooperatibismoaren printzipio eta balioetan trebatu eta heztea.
- Kooperatibismoa hedatzea eta kooperatiben arteko harremanak sustatzea.

- Gizartean kultura, lana eta laguntzak bultzatzea, bizi-kalitatea hobetzea eta gizarte-garapena eta ingurumena babesteko ekintzak indartzea.

Kreditu kooperatibak banku-negozioaren bidez eskuratzen duen etekinaren zati bat gizarteari itzultzea da urteko HSFaren jatorria eta zentzua. Halere, zenbatekoa eta, ondorioz, gizarte-intereseko jarduerak egiteko potentziala murriztu egin da, finantza-sektorean dagoen krisi globalaren ondorioz. Oso etekin gutxi sortu da, entitateak zuzkidura handiak egin behar izan dituelako.
Caja Laboralen kasu zehatzean (nekazaritzako elikagaien sektorearen 285.000 €-ak Ipar Kutxatik datoz), hurrengo taulan ikus daiteke beherakada hori.

Kontzeptua (mila eurokotan)	Aplikazio-urteak		
	2011	2012	2013
Enpresa kooperatiboak abian jartzeko eta finkatzeko elkartasunezko ekarpena (MONDRAGONen bidez)	2.303	0	0
Kooperatiba arteko Fondo Soziala-KFS (emaitzen % 15)	**2.303**	**0**	**0**
Kooperatiba Sustapena MONDRAGONen bidez (HSFaren % 68) eta beste batzuk (UNACC...)	1.060	0	0
Kooperatibak ez diren Azterketa eta Ikerketa Zentroak	117	0	0
Gazte ekintzaileentzako laguntza - *Gaztenpresa Fundazioa*	46 *(39)*	0	0
Euskararen eta euskal kulturaren sustapena	100	0	0
Laguntza-erakundeak eta hirugarren mundukoak	44	0	0
Aisialdiko eta kulturako jarduera orokorrak	224	0	0
Nekazaritzako elikagaien sektorea	0	0	285
Heziketako eta Sustapeneko Fondoa (HSF) (Emaitzen % 10). Urtero banatutako zenbatekoak	**1.589**	**0**	**285**

2014an kreditu-kooperatibako gizarte-partaideen artean berriz banatuko da aurreko ekitaldi ekonomikoko (kasu horretan, 2013ko ekitaldiko) etekinaren % 25. Horrela, beti gure nortasunaren ezaugarria izan den ildoari helduko diogu berriro.

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

Hezkuntzari, sustapen kooperatiboari eta interes publikoko beste asmo batzuei Laboral Kutxak egindako ekarpena (bat-egitearen unera arte IKren emaitzetatik zetorrena) nekazaritzako elikagaien alorreko ekimenetara eta aurreko urteetan IK-k hartutako konpromisoetara bideratuta da nagusiki 2013ko ekitaldian. Guztira 285.915 euro inbertitu dira, honela banatuta:

Kontzeptua	Deskribapena	Zenbatekoa
LORRA	Nekazaritzako elikagaien 4.000 ekoizle biltzen dituen gestio-zentroa	50.000€
Euskadiko Nekazaritzako Elikagaien Kooperatiben Federazioa	Euskadiko Nekazaritzako Elikagaien Kooperatiben Federazioak kooperatibei fakturatzen dien gastu juridikoen % 50 diruz lagundu da. Beste esperientzia kooperatibo batzuk ezagutzeko dibulgazio-bidaia.	24.788€
Nekazaritzako elikagaien kooperatibentzako dirulaguntza	Hainbat kooperatibarekin egindako hitzarmenak, loturaren arabera.	116.071€
Bestelako dirulaguntzak	Urkide Fundazioa, Sabino Arana Fundazioa, Radio Taxi Hitzarmena	45.956€
Elikaduraren klusterra	Elikaduraren klusterrean parte hartzea	7.500€
Munduko Landagunea	LABORAL Kutxa Munduko Landaguneko kidea eta Nazio Batuek 2014. urtea "Familia Nekazaritzako Nazioarteko Urtea" izendatzeko laguntzen du	20.000€
Laboral Kutxa&Bizkaiko Txakolina Saria	Bizkaiko Txakolina Jatorrizko Deiturak antolatutako sustapen-ekitaldia	16.000€
ENBA	ENBA nekazaritza-sindikatuak antolatutako “2014 nekazaritza-agenda: esne-sektorearen etorkizuna” jardunaldiarentzako laguntza	5.600€
	2013 Guztira	**285.915 €**

GAZTENPRESA FUNDAZIOA

Gaztenpresa Fundazioa irabazi-asmorik gabeko erakunde pribatua da, Laboral Kutxaren gizarte-jardunean sartua. Enplegua sortu eta mantentzeko ekimenei laguntzea eta ekintzak garatzea da haren helburua eta, horretarako, enpresa- eta lanbide-garapenean erabiltzaileei, aliatuei eta gizarte osoari balioa ekarriko dieten programak eta zerbitzuak erabiltzen ditu. Hauek dira fundazioaren jardunaren hartzaileak:

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

Gaztenpresa Fundazioa Laboral Kutxak eta Mondragon korporazioak, batetik, eta Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak, Lanbidek eta Europako Gizarte Funtsak, bestetik, finantzatzen dute (ekarpen publikoa eta pribatua erdi bana). Fundazio horrek enpresak sortzeko burututako jarduera garrantzitsua izan da 2013an. Hala, lagundutako proiektuek, bideragarritasun-fasea gainditutakoan, 265 enpresa eta 458 lanpostu sorrarazi dituzte.

Gaztenpresaren proiektuak 2013an	Guztira
Bideragarriak, negozioa abiarazten dute	**265**
Bideragarriak, baina ez dute negozioa abiarazten	**11**
Bideraezinak	**201**
Finkatzea	**49**
Deribatuak	**80**

Guztira	**606**

Hauxe da negozioa abiarazten duten proiektu bideragarrien lurraldekako banaketa:

Gaztenpresaren proiektuak 2013an	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Nafarroa	Guztira
Bideragarriak, negozioa abiarazten dute	65	103	71	26	**265**

Batez beste, 1,7 langile –2013an– dituzten negozio txikiak dira. Jarduera-sektore nagusiak zerbitzuak (% 59) eta merkataritza (% 35) dira. Ekintzailearen batez besteko adina 38 urtekoa da eta, sexuari erreparatuta, emakumezko ekintzaileen portzentajea eta gizonezkoena antzerakoa da.

Beste lan-ildo bat enpresa berriak merkatuan finkatzea da, abian jarri ondoren finkatzeko fasean laguntza behar duten mikroenpresentzat. Horientzat taldekako 32 finkapen-lantegi eman dituzte, 286 ekintzaileri laguntzeko.

Enpresak finkatzea	2011. urtea.	2012. urtea.	2013. urtea.
Egindako tailerrak	9	34	32
Parte-hartzaileak	49	207	286
Batez besteko parte-hartzaileak tailerreko	5	7	9

Gainera, beste 49 mikroenpresak aholkularitza pertsonalizatua jaso dute, ekintza edo inbertsio berriei heltzeko nahiz jarduera birplanteatzeko.

Gaztenpresa Gizarte Sareak, ekintzaileek elkarri laguntzeko jarduera den aldetik, Internet negoziorako publizitate-bitarteko gisa eta lankidetza eta/edo eragiketetarako harreman-eremu gisa erabiltzea du helburu.

ZERGAK ETA TRIBUTUAK

Laboral Kutxak bere jarduera burutzen duen lurraldeetan gauzatzen ditu zerga-betebeharrak. Horrela, zerbitzu publikoei eusten eta gizartea garatzen laguntzen du. 2013an, honako ordainketa hauek egin zituen:

Zergak eta tributuak (mila €-kotan)	2013. urtea.
Sozietateen gaineko Zerga	9.362
Tributuak (OHZ, EJZ, etab.)	2.011
BEZ	2.233
Guztira	**13.607**

ZEHARKAKO EKARPENAK GIZARTEARI

Zeharkako inpakturik esanguratsuena aberastasuna eta enplegua –ahal dela, kooperatiboa– sortu eta banatzea da, Laboral Kutxak MONDRAGON taldeari egindako baliabide-ekarpenaren bidez. 2013an, ordea, ez da halakorik gertatu. Hala ere, Laboral Kutxak gizartean ere eragiten du, honako hauek direla medio:

- Enplegua zeharka sortzea, Gaztenpresa Fundazioaren bidez. Enpresa-kultura sustatzea da horretarako tresna. Hala, Entitateak **enpresa-ekintzailetza sustatzeko ekintzak** gauzatzen ditu Euskal Autonomia Erkidegoko eta Nafarroako lanbide-heziketako ikastetxeetan eta unibertsitateetan, solasaldiak, sariak eta bekak barnean hartuta.

- **Hezkuntza eta ikerkuntza**, bereziki Mondragon Unibertsitatearen eta Taldearen barruko ikerkuntza-zentro eta lanbide-heziketako erakundeen bidez.
  2013an, Laboral Kutxak Etikari, Humanismoari eta Zientziari buruzko Elkarrizketen VI. edizioa antolatu du Donostiako Unibertsitate Ospitalearekin eta Gipuzkoako Foru Aldundiarekin batera; Nafarroako lehen Afterwork APDa babestu du; kolektibo profesionalekiko inplikazioa sendotu du honako hauekin hitzarmenak sinatuz: Bizkaiko Odontologo eta Estomatologoen Elkargo Ofizialarekin, Nafarroako Emakume Enpresarien Elkartearekin, Arabako Tabako Dendako Sailtzaileen Elkartearekin, Arabako Errioxako Upategien Elkartearekin, bai eta beste merkatari eta elkargo ofizial askorekin ere; eta enplegurako eta prestakuntzarako LANBAI Azokaren I. edizioa antolatu du.
  Laboral Kutxa Enpresa Institutuko Cahs Management katedrako kidea da. Horren helburua da cash management alorrean ikertu eta berritzea, enpresei beren bezero, hornitzaile eta finantza-entitateekin dituzten harremanak hobetzeko aukera emango dieten tresnarik eta metodologiarik onenak eskaintzeko.
  Laboral Kutxak Farapi-Evidentisek antolatutako “Enpresetan ardurakidetasun-politikak bultzatzeko metodologia” proiektuan hartu du parte, enpresetan EGEaren politika indartzeko ardurakidetasun-metodologia berritzailea sendotu eta garatzeko xedez.
- **Caja Laboraleko Ikerketa Departamentuaren** jarduera: EAEko eta Nafarroako Ekonomiari buruzko urteko txostenak, egoerari eta aurreikuspen ekonomikoei buruzko hiru hilean behingo txostenak eta unibertsitate-solasaldiak.
- Sare tradizionaleko lau hiriburuetan “Nazioartekotzea, Berrikuntza eta Finantzaketa” gaia jorratzeko **jardunaldiak** antolatu ditu, eta 500 lagunetik gora bertaratu dira.
- **Jarduera solidarioa eta boluntariotza.** Gaztenpresa Fundazioaren bidez edo Zerbitzu Zentraletan urtero programaturiko hiru egunetan egindako odol-emateen bidez.
  Giltzaneten webgune berria sortu da, Laboral Kutxak elkartasunaren munduari emandako laguntzari buruz. Garrantzia ematen zaio Mundukideren webguneari eta ongintzako jarduerei laguntzeko irekitako kontuen zerrendari.
  Iruñerriko Laboral Kutxaren 31 sukurtsalek Nafarroako Elikagaien Bankuarekin elkarlanean dihardute elikagaiak biltzeko edo horiek erosteko dirua biltzeko kanpaina batean. Azken urte eta erdian 45.528 € bildu dira.
  Caritas Bizkaiak, Eroskik eta Caja Laboral - Ipar Kutxak 2009an sinatutako lankidetza-hitzarmena berritu da. Horren bidez, Caritas Bizkaiak arreta ematen dien pertsonei “elikadura-txartelak” emango zaizkie.

GIZARTEAREKIN ELKARRIZKETATZEKO MEKANISMOAK

Interes-taldea: Gizartea
2013n gauzatutako elkarrizketa-mekanismoak:

- Gizarte- eta ingurumen-sustapena helburu duten elkarteetako kide izatea (Izaite, Stop CO2 Euskadi eta beste).
- Ekintzaileen arteko gizarte-sarea, Gaztenpresa Fundazioaren bidez kezkak jaso eta lankidetza-ekimenak proposatzeko.
- Interneteko blog eta sare sozialetan (Facebook, Twitter, Youtube...) presentzia duten komunitate birtualetan parte hartzea eta horiek dinamizatzea, harremanak sendotzeko eta ideia eta ekimenak biltzeko.
- 19.140 bezerok Laboral Kutxari buruz egindako inkesta, besteak beste honako alderdi hauei buruzko iritzia emateko: entitate modernoa eta aurreratua den, kaudimentsua den eta bermeak eskaintzen dituen, bezeroen premietatik hurbil dagoen, egutegiak edo publizitate-informazioa egokiak diren…
- Hainbat erakunderekin batera egindako aitortzak: Nafarroako Elkartasunaren Nazioarteko Saria (Nafarroako Gobernuarekin), Martha Pellonik eskuratu duena;

Humanitateen Saria (Eusko Ikaskuntzarekin), Francisco Etxeberriak eta Mari Carmen Gallastegik eskuratu dutena; Kantabriako kultura-enpresei zuzendutako PECCA Saria; Txakolinaren alde egindako jarduna eta ekina erakutsi duten ostalarientzako saria (Bizkaiko Txakolina Jatorrizko Deituraren Kontseilu Arautzailearekin).

- Berdintasuna sustatzeko politikari eutsiz, Laboral Kutxa emakumeen aurkako indarkeriaren kontrako nazioarteko egunari atxiki zitzaion 2013an. Hain zuzen, logotipo bat sortu eta kutxazain automatikoetan erakutsi zen. Ildo beretik, egun horri buruzko albiste bat kaleratu zen gizarte-sareetan eta giltzaneten.
- Aurkezpen publikoak. Laboral Kutxako ordezkariak deituta dauden foroetara (unibertsitateak, elkarrizketak, hitzaldiak) joaten dira, entitatearen egiteko moduak eta gizartearekiko konpromisoa azaltzeko. Foro horiek, era berean, interes-taldeekiko elkarrizketa finkatzen laguntzen dute. 2013an mintegiak eman dira ESICen eta EHUn.

Mekanismo horiek erabiliz, gizartearen igurikimenak ere zehaztu ditugu. Horiek ez dira aldatu aurreko urtekoekin alderatuta eta, horietan oinarrituta, hainbat ekintza jarri ditugu abian, balorazioa hobetzeko:

Igurikimenak	Abiatutako ekintzak
Laboral Kutxak inguruko ekonomia- eta gizarte-garapenaren alde duen konpromisoa.	• Mozkinen ehunekoa gizarte-helburuetarako izateari eustea. • Ekintzailetza sustatzeko jarduerari eustea, Entitatearen ekimena eta gizartearekiko komunikazioa indartuz. • Ipar Kutxarekin bat eginda sortutako marka berriaren diseinua eta dagokion komunikazio-plana egin eta interes-talde guztiei eta, oro har, merkatuari erakustea.
Laboral Kutxa: entitate modernoa, berritzailea eta aurreratua.	• Bezeroen kanal anitzeko jarduera-maila areagotzea, produktu eta zerbitzuen eskaintza handiagoa garatuz. • CLNet eta telefono mugikorreko kanaletan aseguru-zerbitzuak sartzea.
Laboral Kutxak bidalitako informazioaren argitasuna eta gardentasuna.	• Bezeroentzako jakinarazpen pertsonalizatuak, komisioei buruzko informazioa emateko. • Autocontrol elkarteari (Merkataritza Komunikazioa Autorregulatzeko Elkartea) atxikita jarraitzea, horren Publizitate Jokabidearen Kodea merkataritza-jakinarazpen guztietan betetzeko konpromisoa hartuz.
Entitate kaudimentsua, bermeak eskaintzen dituena.	• Arrisku-profila betetzen dela kontrolatu eta bermatzea, arrisku mota guztiei dagokienez. Arriskuaren kalitatea lehenestea hazkundearen aurrean. Sektoreak baino askoz ere zalantza-tasa txikiagoari eusteko helburua. • Kaudimenari dagokionez, beharrezko saneamenduak, egindakoan, balantzea birkapitalizatzeko aukerak aztertzen jarraitu eta kapital-zabalkuntza egitea, kapital propioa handitzeko iturri gehigarriak sortuz.
Bezeroen premietatik hurbil dagoen Entitatea	• Bezeroarekiko harremanetan, negozioaren eta bezero motaren araberako espezializazioa da apustua. Sukurtsal Eredu Berria ezartzea, bezeroen zerbitzura dauden gestore espezializatuekin eta segmentu bakoitzean bereizitako aholkularitza- eta harreman-ereduekin. • 6/2012 Errege Dekretuak jasotako zor-berregituraketarako Jardunbide Egokien Kodeari atxikitzea. Izan ere, Entitatearen helburua beti izan da utzarazpenik ez egitea eta, analisi zorrotzetan oinarriturik, bezeroek beren etxean jarraitu eta ordaintzeko konpromisoak betetzea, esaterako ordaintzeko epeak luzatuz eta, diru-sarreren arabera, gabealdiak onartuz. • Eusko Jaurlaritzarekin batera Hipoteka Bitartekaritzako Zerbitzua sinatu du. Zerbitzu horren diseinuan parte hartu du Justizia eta herri Administrazio Sailarekin. Zentzu horretan, ontzat hartu du Bitartekaritza Zerbitzuaren neurri hau: bezeroak Eusko Jaurlaritzaren

	arbitrajea eskatzen duenetik hilabeteko epean, inolako erreklamazio judizialik ez egitea.

Lehenago eta aurreko beste txosten batzuetan azaldutako mekanismoez gain, Laboral Kutxak aurrera jarraitu du 2013an Gizarte Erantzukizuna hainbat interes-talderen artean hedatzeko bidean. Hala, Laboral Kutxak:

- Txostena jendearen esku jarri du Entitatearen, GRIren, MONDRAGON Korporazioaren eta Izaiteren webguneetan.
- EGEari buruzko txostena barrutik ezagutarazi du, Giltzaneten bidez.
- Posta elektroniko bat igorri die 7.000 enpresa bezerori, Txostenaren lerro nagusiak jasotzen dituen Txosten Exekutiboa eta Txostenaren bertsio osoa eskainiz.

USTELKERIAREN AURKAKO BORROKA

2013an ere, kanpoko aditu batek (PB Consultores, SL) urteroko ikuskaritza egin die barne-kontroleko eta komunikazioetako prozedura eta organoei. Haren arabera, kapital-zuriketa prebenitzeko prozedura eta organoen eraginkortasun operatiboa **"Oso ona"** da, eta aurreko ekitaldian baino puntuazio hobea lortu du. Ondoren, Entitateak iazko ekitaldian abian jarritako ekimenak azalduko ditugu:

2013an abian jarritako ekintzak
Kapital Zuriketa eta Terrorismoa Finantzatzea Prebenitzeko Eskuliburuak aldatu egin dira, banku-korrespontsalien harremanetan exijitu beharreko arreta egokiaren harira.
Aplikazio informatiko bat ezarri da bezeroek alta ematen dutenean "Arrisku Ertainekotzat" sailkatutako bezero guztiak automatikoki egiaztatzeko. Halakorik gertatzen ez bada, eragindako kontuen bidez ordainketak egiteko aukera blokeatu egiten da.
Autoebaluazioaren Txostena, Estandarrarekiko Urruntasun Azterketa eta Azterketa Bereziko Eragiketen Laburpen Txostena prestatu dira.
Kanpoko adituak Hobetzeko eta Zuzentzeko Gomendioak jakinarazi eta gero, Sustatzaile Partaidetuek gomendio horiek zer mailatan bete dituzten jakiteko jarraipen etengabea egin da.
Eragiketa susmagarriak antzemateko beste bost prozesu edo alerta diseinatu eta programatu dira, eta antzemateko aplikazio informatikoan txertatu dira.
Caja Laboralen zegoen prebentzio-sistema Ipar Kutxa zenetik etorritako kontu, bezero eta produktuetara zabaldu da.

2014rako konpromisoen artean, nabarmen ditzagun honako hauek:

- Kapital Zuriketa Prebenitzeko Prozeduren Eskuliburua aldatzea, arautegi berrira egokitzeko.
- Kapital Zuriketa Prebenitzeari buruzko urruneko prestakuntza-ikastaroa, autoebaluazioarekin, sare komertzialeko lan-bazkide eta langile guztientzat.
- Kapital Zuriketa Prebenitzeari buruzko aurrez aurreko ikastaroa Kontseilu Errektoreko kideentzat eta Kapital Zuriketa Prebenitzeko Unitateko lan-bazkideentzat.

Kapital Zuriketa Prebenitzeko Unitateak eragiketa susmagarriei buruzko 39 txosten bidali dizkio Kapital Zuriketa Prebenitzeko eta Diruzko Arau-hausteen inguruko Batzordearen zerbitzu exekutiboari.

Higiezinen aktiboak gestionatzeko sozietateek kapital-zuriketa prebenitzeko politika eta sistema bereziak dituzte, arrisku-egoerei ihes egiteko prozedura, jardunbide eta jarraibideekin.

Jardunean dauden sozietateek ezarritako politika erabiltzen dute eta aditu independenteen azterketa egiten zaie urtero.

Jokabide-araudiak eta -kodeak

Laboral Kutxak jokabide-arau batzuetan funtsatuta arautzen du pertsonen jarduera. Jokabide-arau edo -jarraibide horiek balore-merkaturako Jokabideen Barne Arautegian daude jasota, eta Kontseilu Errektoreko kideei eta jarduera-eremu horretan inplikaturikoei ezartzen zaie. Kode Etikoa eta Jokabide Profesionalaren Kodea, berriz, Entitateko pertsona guztiei ezartzen zaizkie, zuzenean ustelkeriarekin eta 2010ean onetsi zen Merkataritza Komunikaziorako Politikarekin zerikusia duten arrisku-egoerak saihesteko.

Etika eta Jokabide Profesionalaren Kodea betetzen den egiaztatzeko, jarraipen-organoa eratu da, eta Giza Baliabideen Zuzendaritzak zuzentzen du. Halaber, Arautegia Betetzeko Departamentua, Aholkularitza Juridikoa, Idazkaritza Orokorra eta Barne Ikuskaritza ere partaide dira. Organo horrek, jarraipena egiteaz gain, baimenak edo salbuespenak aitortu eta Salaketa Kanalean jasotako salaketak ebazten ditu, dagokien bezala bideratzeko.

Higiezinen aktiboak gestionatzeko sozietateei dagokienez, jardunean dauden sozietateetan betebehar zehatzak ezarri dira, sozietate horiek kapital-zuriketa prebenitzeari, laneko osasunari, ingurumena babesteari eta giza eskubideei loturiko araudia bete eta betearaz dezaten bermatzeko. Aurreko txostenetan ere jasotako betebehar horiek bazkideek eurek onartu dituzte eta sozietate partaidetuen jarduera-oinarrietan ageri dira.

Gobernu Korporatiboari dagokionez, 2013an eguneratu egin dira Kontseilu Errektoreko kideei eta Laboral Kutxan eginkizun garrantzitsuak betetzen dituztenei eskatutako baldintzak (zintzotasuna eta esperientzia).

Aztertutako negozio-unitateak

Ondoren, ustelkeriaren inguruko arriskuei dagokienez aztertu diren Laboral Kutxako negozio-unitateak aurkeztuko ditugu:

	2011		2012		2013	
	Egindakoa	Helb.	Egindakoa	Helb.	Egindakoa	Helb.
Aztertutako sukurtsal guztiak	60	90	34	34	57	50
Aztertutako sukurtsalen ehunekoa	% 17	% 25	% 7,6	% 9,4	% 15	% 13

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

Ikuskatutako sukurtsal kopuruak aurreko urteetakoen aldean jaitsi izanaren arrazoia ikuskaritza-lanen orientazioa aldatzea izan da; izan ere, ikuskaritzak kreditu-arriskuaren analisia lehenetsi du, eta aztertutako arrisku bolumena nabarmen handitu.

Esan beharra dago, hala ere, ezarritako urrutiko ikuskaritza-kontrolek Entitatearen sukurtsalen % 100ean dutela eragina.
Higiezinen aktiboak gestionatzeko sozietateetatik jardunean dauden 8ak kapital-zuriketa prebenitzearen inguruko araudi berrira egokitu dira eta aditu independenteen azterketa izan dute.

Ustelkeria-gorabeherei erantzuteko neurriei dagokionez, azken hiru urteetan ez da ustelkeriari lotutako gorabeherarik egon.

ADMINISTRAZIO PUBLIKOEKIKO ETA ALDERDI POLITIKOEKIKO HARREMANAK

Laboral Kutxak Sektore Publikoaren Gestioa esku-liburua du. Horren bidez, Entitateak sektore publikoaren gestio bereizia eta integrala egiten du, Enpresen Areako Sektore Publikoaren Bulegoak dinamizatuta.

Era berean, esku-liburuak eredu bat zehazten du, Laboral Kutxako area bakoitzak sektore hori gestionatzeko duen ardura zehazteko, segmentazioari, gestionatzeko sistematikari, informazio-sistemei, merkataritza-estrategiei eta arriskuaren gestioari dagokienez.

Ildo beretik, Laboral Kutxaren Arriskuen Eskuliburuaren (“Kreditu Arriskuen politika, bideak eta irizpideak”) 5. kapituluan "Sektore Publikoarekin ezarri beharreko arrisku-politika” jasotzen da. Enpresen esparrutik bereizitako politika zehazten da bertan eta, kontabilitate-berezitasunak kontuan hartuta, alor horretan egiten diren eragiketak aztertzeko enpresen eragiketak aztertzeko ez bezalako irizpideak erabiltzen dira.

“Arrisku hautemangarririk gabeko” inbertsiotzat hartzen denez, ez da arrisku-saririk ezartzen eta handizkako merkatuen egoeraren araberako marjinak ezartzen dira. Hauek izan dira alderdi politikoei emandako mailegu eta abalak, abenduaren 31n:

	2011	2012	2013
Eusko Alkartasuna	376	90	44
EAJ	2.727	2.403	1.938
Geroa bai (abala)	0	5	0
Aralar (abala)	0	46	3
Kredituak (mila eurotan)	3.103	2.544	1.985

ARAUTEGIA BETETZEA

Arautegia Betetzeko Departamentuak, Finantza Arearen barruan dagoenak, gestio-eremuak gehitu zituen 2009an, eta merkatu-gehiegikeriak egitearen susmagarri diren eragiketen detekzioa ere barne hartu du. 2013an, aplikazio informatikoak 615 alarma erregistratu zituen. Behin aztertuta, ez ziren merkatu-gehiegikeria izateko eragiketa susmagarritzat hartu. Hortaz, 2013an ez zaio CNMVri kasu bakar bat ere jakinarazi.

LABORAL KUTXAK ONTZAT EMANDAKO EKIMENAK

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

Izen-abizenak	Helburua	Noiz
Emakunderekin elkarlanean jardutea.	Aukera-berdintasuna sustatzeko konpromisoa.	2004
FIARE Fundazioarekiko hitzarmena	Banku-jarduera etikoaren proiektua merkaturatzeko konpromisoa; inbertsio eta aurrezki etikoen eta arduratsuen aldeko ekimenak sustatzea.	2005
Nazio Batuen Mundu Itunari atxikitzea	Itunaren 10 printzipioekiko konpromisoa hartzea eta horietan aurrera egitea.	2006
Izaiterekin, Iraunkortasunaren aldeko Euskal Enpresen Elkartearekin, bat egitea	Enpresa-iraunkortasunaren inguruko esperientziak partekatu eta garapen iraunkorrari buruzko prestakuntza eta hedapena sustatzea.	2006
Autocontrol elkartean sartzea	Merkataritza Komunikazioa Autorregulatzeko Elkartea.	2007
Munduko Landagunea	Munduko landa-garapena bultzatzea, horren bitartez garapen ekonomiko globala bultzatzeko.	2007
Emekin Programa, Gipuzkoako Foru Aldundiarekin eta Emakume Enpresarien Elkartearekin batera	Enpresa bat sustatzeko asmoa duten emakumeei laguntza integrala eskaintzea.	2007
Stop CO2 Euskadirekin bat egitea.	Caja Laboralen eta ingurunean CO2 isuriak gutxitzeko neurriak hedatu eta bultzatzeko ekintza-plana abian jartzea.	2009
Eusko Jaurlaritzako Ingurumen Sailaren Ekoeraginkortasuna Euskal Enpresan 2010-2014 Programarekin bat egitea	Euskal enpresen lehiakortasuna handitzea, ingurumenarekiko portaera hobetzearen bidez.	2010
EFMAren barruko Business Banking Council eta Next Generation Banking Council	Europan nabarmentzen diren kutxa eta bankuen artean merkataritzaren eta gestioaren arloetako jardunbide egokiak trukatzea.	2010
Andoaingo, Astigarragako, Hernaniko, Lasarte-Oriako eta Urnietako udalekin sinatutako hitzarmenak.	Elkarrekiko harremanetan, ahozkoetan zein idatzizkoetan, euskararen erabilera indartzea.	2011
Akordioa Europako Inbertsio Funtsarekin.	1.600 mikroenpresa eta 2.700 lanpostu sortu eta finkatzen laguntzeko akordioa.	2013
Akordioa EFMArekin.	Cards and Payments Advisory Councilen sartzeko akordioa.	2013

Laboral Kutxak ez du finantzatzen nazioko edo nazioarteko elkarterik edo erakunderik, 69. orrialdean adierazitako alderdi politikoentzako maileguak eta abalak izan ezik.

LABORAL KUTXAK ESKURATUTAKO SARIAK

- Entitatearen online presentziaren estrategiari laguntzeko eta enpresen munduan zentratuta 2013an abian jarri zen blogak (www.bancaempresas.com) Internet&Euskadik antolatzen duen blog korporatibo onenarentzako Buber 2013 saria eskuratu du. Sari hori webgune edo blog korporatiboaren atalean eman zen.

09.
ERANSKINAK

9.1. TXOSTENAREN ERAGIN MAILA

Beheko taulari jarraiki, Caja Laboralek A+ maila ezarri dio txosten honi, G3aren aplikazioari dagokionez. Izan ere, horixe erakusten dute AENORek egindako kanpo-egiaztapenaren emaitzek.

<table>
<tr><th></th><th>Nivel de aplicación</th><th>C</th><th>C +</th><th>B</th><th>B +</th><th>A</th><th>A +</th></tr>
<tr><td rowspan="3">Información estándar</td><td>Perfil</td><td>Informar de:
1.1.
2.1.-2.10
3.1.-3.8, 3.10-3.12
4.1.-4.4, 4.14-4-15</td><td rowspan="3">Informe verificado externamente</td><td>Informar de los criterios listados en nivel C, más:
1.2
3.9, 3.13
4.5-4.13, 4.16-4.17</td><td rowspan="3">Informe verificado externamente</td><td>Idem que nivel B</td><td rowspan="3">Informe verificado externamente</td></tr>
<tr><td>Enfoque de gestión</td><td>No se requiere</td><td>Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores</td><td>Enfoque de gestión para cada categoría de indicadores</td></tr>
<tr><td>Indicadores de desempeño e Indicadores de Suplementos sectoriales</td><td>Informar al menos de 10 indicadores de rendimiento, incluyendo al menos uno de cada: social, económico y ambiental</td><td>Informar como mínimo de 20 indicadores de rendimiento, al menos uno de cada: económico, ambiental, derechos humanos, laborales, sociedad y responsabilidad de producto</td><td>Informar de cada indicador central/principal de G3 y de los suplementos (si son versión final), con especial cuidado en relación al principio de materialidad tanto: a) informando sobre el indicador o b) explicando la razón de la omisión.</td></tr>
</table>

Ondoren, GRI 2006 (G3) gidaren oinarrizko edukiak non dauden adieraziko dugu.

9.2. AENOREN EGIAZTAPENA

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 009/14

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

CAJA LABORAL POPULAR COOPERATIVA DE CREDITO

Titulada: ***MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2013***

Y con número de depósito legal: BI-671-2014

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido, siendo su nivel de aplicación: **A⁺**

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3.1 del Global Reporting Initiative junto con el Suplemento Sectorial de entidades financieras. La verificación se ha realizado con fecha 8 de mayo de 2014, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-003/14 de fecha 15 de enero de 2014 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a CAJA LABORAL POPULAR COOPERATIVA DE CREDITO, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: http://database.globalreporting.org.

Fecha de emisión: 19 de mayo de 2014

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

9.3. GRI ADIERAZLEEN TAULA

1. ESTRATEGIA ETA AZTERKETA

Laboral Kutxaren arduradun nagusiaren adierazpena	1. Lehendakariaren gutuna
Iraunkortasunaren inguruko inpaktu, arrisku eta aukera nagusiak.	5-8. EGEko konpromisoak eta lorpenak 8-9. EGEko aginte-taula.

2. ERAKUNDEAREN PROFILA

Erakundearen izena.	Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito
Marka, produktu eta/edo zerbitzu nagusiak.	23-24. Gure bezeroekiko harremanak Ikusi webgunea: https://www.laboralkutxa.com/eu/
Erakundearen egitura operatiboa, dibisio, erakunde operatibo, filial eta negozio bateratu nagusiak barne hartuta.	15-16. Egitura operatiboa 17. Enpresa partaidetuak
Erakundearen egoitza nagusiaren kokapena.	Jose M. Arizmendiarrieta, 4. 20500 Arrasate (Gipuzkoa).
Zer herrialdetan jarduten duen.	Laboral Kutxak ez du estatu espainiarretik kanpo lanik egiten. 20-21. Laboral Kutxaren merkatua
Jabetzaren izaera eta forma juridikoa.	Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito
Zer merkatutara iristen den	20-21. Laboral Kutxaren merkatua 23-24. Gure bezeroekiko harremanak
Erakunde informatzailearen tamaina.	17-18. Entitatearen kopuru nagusiak
Txostenak aintzat hartzen duen epealdian erakundearen tamainan, egituran eta jabetzan izandako aldaketa esanguratsuak.	9-10. Txostenaren profila 15-16. Egitura operatiboa 17. Enpresa partaidetuak
Informazioak barne hartzen duen denboran zehar lortutako sariak eta bereizgarriak.	72. Laboral Kutxak eskuratutako sariak

3. TXOSTENAREN PARAMETROAK

Txostenaren profila

Txostenean emandako informazioaren epealdia.	2013. urtea
Azken txostenaren data.	2012ko txostena, 2013ko apirilean argitaratua
Txostenak aurkezteko zikloa.	3 eta 9. Txostenaren profila
Txostenari edo haren edukiari buruzko kontuetarako esteka	Laboral Kutxaren web-orrialdean: www.laboralkutxa.com edo helbide elektroniko honetan: Javier.alli@laboralkutxa.com

Txostenaren hedadura eta estaldura

Txostenaren edukia zehazteko prozesua.	9-11. Txostenaren profila/materialtasuna
Txostenaren estaldura.	9-11. Txostenaren profila
Txostenaren hedaduraren edo estalduraren mugak adieraztea.	9-11. Txostenaren profila
Baterako negozioak izanez gero, informazioa eransteko oinarria.	9-11. Txostenaren profila
Datuak neurtzeko teknikak eta kalkuluak egiteko oinarriak.	Ez da aldaketarik izan 2008ko txostenean, 37. orrialdean jasotakoaren aldean.
Aurreko txostenei dagokien informazioa berriz adierazteak izan dezakeen eragina eta berriz adieraztea eragin duten zergatiak azaltzea.	Ez da aurreko txostenei dagokien informazioa berriz adierazi.
Txostenaren hedaduran, estalduran edo balorazio-metodoetan aurreko urteetatik hona egindako aldaketa nabarmenak.	9-11. Txostenaren profila

GRI edukien aurkibidea

Txostenaren oinarrizko edukiak non dauden adierazten duen taula.	76-83. GRI adierazleak

Egiaztapena

Txostena kanpoan egiaztatzeko eskaerari erantzuteko politika eta praktika.	9-11. Txostenaren profila

4. GOBERNUA, KONPROMISOAK ETA INTERES TALDEEN PARTE HARTZEA

Gobernua

Erakundearen gobernu-egitura. Gobernu-organo gorenak izaera betearazlea duen ala ez. Gobernu-organo goreneko kide independente edo ez-exekutiboen kopurua. Akziodunek eta enplegatuek gobernu-organo gorenari gomendioak edo oharrak helarazteko erabilitako bitartekoak.	13. Antolamendu-egitura
Gobernu-organo goreneko kideen, goi-zuzendarien eta exekutiboen ordainsarien eta erakundean betetzen duten lanaren arteko lotura.	15. Gobernu-organoen ordainketa Ikusi Urteko Kontu Bateratuak
Gobernu-organo gorenean interes-gatazkak saihesteko ezarritako prozedurak.	13. Antolamendu-egitura Ikusi Gobernu Kooperatiboaren txostena.
Erakundeak gizartearen, ingurumenaren eta ekonomiaren aldetik jarraitu behar duen estrategia bideratzeko gobernu-organo goreneko kideei eskatu behar zaizkien gaitasuna eta esperientzia zehazteko prozedurak.	Ez da aldaketarik izan 2010eko txostenean, 47. orrialdean jasotakoaren aldean. Ikusi Gobernu Kooperatiboaren txostena.
Barruko misioaren eta balioen, jokabide-kodeen eta printzipio nabarmenen inguruko adierazpenak, ekonomiaren, ingurumenaren eta gizartearen gainekoak, eta horien ezarpen-maila.	Ez da aldaketarik izan 2009ko txostenean, 48-51. orrialdeetan jasotakoaren aldean.
Gobernu-organo gorenak erabilitako prozedurak, erakundeak ekonomiaren, ingurumenaren eta gizartearen inguruko eginkizunak zehaztu eta gestionatu egiten dituela egiaztatzeko, loturiko arriskuak eta aukerak barne hartuta, eta nazioarteko estandarrak, jokabide-kodeak eta printzipioak betetzen dituela egiaztatzeko.	13-15. Entitatearen egitura
Gobernu-organo gorenaren jarduera ebaluatzeko prozedurak, ekonomiaren, ingurumenaren eta gizartearen inguruko betekizunei dagokienez bereziki.	13-15. Entitatearen egitura

Kanpo-ekimenekiko konpromisoak

Erakundeak ezarritako zuhurtzia-printzipioaren deskribapena.	56. Ingurumenarekiko harremanak 54. Hornitzaileekiko harremanak Ikusi Gobernu Kooperatiboaren txostena
Kanpoan garatutako gizarte-, ingurumen- eta ekonomia-printzipioak eta programak, eta erakundeak sinatu edo onartutako bestelako ekimenak. Erakundea partaide duten elkarte nagusiak eta/edo laguntzaile duten nazioko eta nazioarteko erakundeak.	72. Laboral Kutxak ontzat emandako ekimenak

Interes-taldeen parte-hartzea

Erakundeak kontuan hartzen dituen interes-taldeen zerrenda. Erakundearen konpromisoa duten interes-taldeak zehaztu eta aukeratzeko oinarriak. Interes-taldeak bereganatzeko irizpideak, haien motaren eta kategoriaren arabera parte hartzeko maiztasuna barne. Interes-taldeen parte-hartzeak eragindako kezka eta alderdi interesgarriak, eta erakundeak nolako erantzuna eman dien txostena egitean.	5. EGEko konpromisoak eta lorpenak Interes-taldeen identifikazioan eta aukeraketan, ez da aldaketarik izan 2008ko txostenean, 57-58 orrialdeetan jasotakoaren aldean. 33-36. Bezeroekin elkarrizketatzeko mekanismoak 41-42. Pertsonekin elkarrizketatzeko mekanismoak 67-69. Gizartearekin erabilitako elkarrizketa-mekanismoak

5. GESTIOAREN IKUSPEGIA ETA JARDUERAREN ADIERAZLEAK FINANTZA SEKTOREAREN ARLO ESPEZIFIKOA

Gestioaren ikuspegiari buruzko informazioa

FS1. Negozio-lineei aplikatutako ingurumenaren eta gizartearen alorretako politiken deskribapena.	5. Laboral Kutxaren lorpen eta konpromisoak EGEan 29. Gaztenpresa Fundazioa 54. Ingurumena gestionatzeko sistema
FS2. Oinarrizko negozio-ildoetan aplikatzen diren eta deskribatu ditugun politiketako gizarte- eta ingurumen-arriskuak ebaluatu eta aukeratzeko prozeduren. deskribapena.	50-52. Aniztasuna eta aukera berdintasuna Ez da aldaketarik izan 2011ko txostenean, 60. orrialdean, jasotakoaren aldean 56. Ingurumena gestionatzeko sistema
FS3. Kontratu edo transakzioetan agertzen diren bezeroek gizarte- eta ingurumen-baldintzak betetzen dituztela ziurtatzeko eta kontrolatzeko prozeduren deskribapena.	Ez da aldaketarik izan 2009ko txostenean, 31. orrialdean jasotakoaren aldean.
FS4. Enplegatuek negozio-ildoetan aplikatzen diren gizarte- eta ingurumen-politikak inplementatzeko dituzten gaitasunak hobetzeko prozeduren deskribapena.	48. Laneko segurtasuna eta osasuna 55. Ingurumenarekiko harremanak

FS5. Bezeroekiko eta beste interes-talde batzuekiko harremanen deskribapena, ingurumen- eta gizarte-arriskuen eta -aukeren alorrean.	33-36. Bezeroekin elkarrizketatzeko mekanismoak 41-42. Pertsonekin elkarrizketatzeko mekanismoak 67-69. Gizartearekin erabilitako elkarrizketa-mekanismoak Ikusi 2013ko Gobernu Kooperatiboaren txostena.

PRODUKTU ETA ZERBITZUEN ERAGINA

Alderdia: produktu-zorroa

FS6. Negozio-linea bakoitzaren zorroaren ehunekoa, eskualdearen, tamainaren eta jarduera-sektorearen arabera.	25-26. Bezeroaren profila
FS7. Negozio-linea bakoitzean gizarte-onura jakin bat lortzeko diseinatutako produktu eta zerbitzuen moneta-balioa, gizarte-helburuen arabera.	26-29. Gizartearekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuak
FS8. Negozio-linea bakoitzean ingurumen-onura jakin bat lortzeko diseinatutako produktu eta zerbitzuen moneta-balioa, ingurumen-helburuen arabera.	30. Energia berriztagarrietarako kredituak

Alderdia: ikuskaritzak

FS9. Gizarte- eta ingurumen-arriskua gestionatzeko politiken eta prozeduren ezarpen-maila ebaluatzeko ikuskaritzen estaldura eta maiztasuna.	9. Txostenaren profila

Alderdia: akziodun politikoak

FS10. Erakundearekin gizarte- eta ingurumen-gaietan harremanak izan dituzten bere zorroaren baitako enpresen ehunekoa eta kopurua.	33. EGE bezeroekiko elkarrizketa
FS11. Gizarte- eta ingurumen-screening positiboari eta/edo negatiboari lotutako aktiboen ehunekoa.	Ez da aplikagarria, erakundearen tipologia eta forma juridikoa direla eta.
FS12. Gizarte- edo ingurumen-gaiei aplikatutako boto-politikak, erakunde informatzaileek horien gainean botoa emateko edo boto-aholkularitza eskaintzeko eskubidea dutenean.	Ez da aplikagarria, erakundearen tipologia eta forma juridikoa direla eta.
FS13. Jenderik bizi ez den edo egoera ahulean dauden eremuetako finantza-zerbitzuetarako irisgarritasuna, irismen motaren arabera.	31-33. Finantza zerbitzuetarako irisgarritasuna / Jenderik bizi ez den eremuak
FS14. Elbarritasunak edo eragozpenak dituen jendearen irisgarritasuna hobetzeko ekimena.	31. Finantza zerbitzuetarako irisgarritasuna / Arkitektura-oztopoak eta Internet bidezko sarbidea
FS15. Finantza-produktu eta -zerbitzuak zuzentasunez diseinatu eta merkaturatzeko politikak.	Ez da aldaketarik izan 2008ko txostenean, 160. orrialdean jasotakoaren aldean.
S16. Finantza-kultura hedatzeko ekimenak, onuradun motaren arabera.	31-32. Finantza zerbitzuetarako irisgarritasuna / Finantza-kultura 63. Gizarteari egindako zuzeneko ekarpenak 66-67. Gizarteari egindako zeharkako ekarpenak

EKONOMIA ARLOA

Gestioaren ikuspegiari buruzko informazioa	17-20. Entitatearen kopuru nagusiak

Alderdia: jarduera ekonomikoa

EC1. Sortutako eta banatutako balio ekonomiko zuzena.	17-18. Entitatearen kopuru nagusiak
EC2 Klima-aldaketak eragindako finantza-ondorioak eta erakundearen jarduerarentzako bestelako arriskuak eta aukerak.	30. Ingurumenarekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuak
EC3. Gizarte-onurako programek eragindako beharrei erakundeak emandako estaldura.	45-46. Ordainketa-sistema 46-46. Onura sozialak / Kapitalizatutako itzulkin kooperatiboak
EC4. Administrazioetatik jasotako finantza-laguntza esanguratsuak.	15. Antolamendu-egitura

Alderdia: merkatuko presentzia

EC5. Sexuaren arabera banakatutako hasierako soldata estandarraren eta tokiko gutxieneko soldataren arteko erlazioa, eragiketa esanguratsuak egiten diren lekuetan.	45-46. Ordainketa-sistema
EC6. Tokiko hornitzaileekiko politika, jarduerak eta gastuaren ehunekoa, eragiketa esanguratsuak egiten diren lekuetan.	54. Hornitzaileekiko harremanak
EC7. Tokiko kontratazioko prozedurak eta tokiko komunitatetik datozen goi-zuzendarien ehunekoa, eragiketa esanguratsuak egiten diren lekuetan.	14. Antolamendu-egitura

Alderdia: zeharkako ekonomia-eraginak

EC8. Azpiegituretan egindako inbertsioen eta konpromiso komertzialen bidez, pro bono edo espezietan emandako onura publikoko zerbitzuen garapena eta eragina.	63. Gizarteari egindako zuzeneko ekarpenak
EC9. Zeharkako eragin ekonomiko esanguratsuak ulertu eta deskribatzea, eragin horien irismena barne.	66-67. Gizarteari egindako zeharkako ekarpenak

INGURUMEN ARLOA

Gestioaren ikuspegiari buruzko informazioa	56. Ingurumenarekiko harremanak

Alderdia: materialak

EN1. Erabilitako materialak, pisuaren edo bolumenaren arabera. EN2. Material balorizatuak diren erabilitako materialen ehunekoa.	57. Papera eta tonerra

Alderdia: energia

EN3. Energiaren zuzeneko kontsumoa, lehen mailako iturrien arabera.	58-59. Energia
EN4. Energiaren zeharkako kontsumoa, lehen mailako iturrien arabera.	58-59. Energia
EN5. Kontserbazioak eta eraginkortasuna handitzeak eragindako energia-aurrezpena.	58-59. Energia
EN6. Energia eraginkortasunez kontsumitzen duten edo energia berriztagarrietan oinarrituta dauden produktuak eta zerbitzuak eskaintzeko ekimenak, eta ekimen horiekin energia-kontsumoan lor daitezkeen murrizketak.	56. Ingurumenarekiko harremanak
EN7. Energiaren zeharkako kontsumoa murrizteko ekimenak, eta ekimen horien bidez lortutako murrizketak.	30. Ingurumenarekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuak 56. Ingurumenarekiko harremanak 57. Papera eta tonerra 58. Energia 59. Ura

Alderdia: ura

EN8. Ur-bilketa guztia iturrien arabera.	59. Ura
EN9. Ur-bilketen eragin handia jasan duten ur-iturriak.	59. Ez da eragindako ur-iturririk aurkitu
EN10. Ur birziklatuaren eta berrerabiliaren ehunekoa eta bolumena guztira.	Ura ez da ez birziklatzen, ez berrerabiltzen

Alderdia: biodibertsitatea

EN11. Natura-gune babestuen edo biodibertsitate handiko gune babesgabeen ondoan edo barruan dauden lurren deskribapena.	2008ko txostenean jasoa, baina ez da aplikagarria, Laboral Kutxak ez baitu dibertsitate biologikoaren gaineko inpakturik, babestutako guneetan ez dagoelako.
EN12. Natura-gune babestuetan edo biodibertsitate handiko gune babesgabeetan gauzatutako jardueren, produktuen edo zerbitzuen eraginez horietan sortutako inpaktu nagusien deskribapena.	2008ko txostenean jasoa, baina ez da aplikagarria, Laboral Kutxak ez baitu dibertsitate biologikoaren gaineko inpakturik, babestutako guneetan ez dagoelako.
EN13. Habitat babestuak edo onera ekarriak.	2008ko txostenean jasoa, baina ez da aplikagarria, Laboral Kutxak ez baitu dibertsitate biologikoaren gaineko inpakturik, babestutako guneetan ez dagoelako.
EN14. Biodibertsitatearen gaineko inpaktuak gestionatzeko estrategiak eta ezarritako eta planifikatutako ekintzak.	2008ko txostenean jasoa, baina ez da aplikagarria, Laboral Kutxak ez baitu dibertsitate biologikoaren gaineko inpakturik, babestutako guneetan ez dagoelako.
EN15. NBNBren (IUCNren) Zerrenda Gorrian edo zerrenda nazionaletan desagertzeko arriskuaren arabera sailkatuta dauden eta jarduerek haien habitatean eragina duten espezieen kopurua, arrisku mailaren arabera.	2008ko txostenean jasoa, baina ez da aplikagarria, Laboral Kutxak ez baitu dibertsitate biologikoaren gaineko inpakturik, babestutako guneetan ez dagoelako.

Alderdia: Igorpenak, isuriak eta hondakinak

EN16. Berotegi-efektuko gasen zuzeneko eta zeharkako isuriak guztira, pisuaren arabera.	59-60. Igorpenak, isuriak eta hondakinak
EN17. Berotegi-efektuko gasen zeharkako beste isuri batzuk, pisuaren arabera.	59-60. Igorpenak, isuriak eta hondakinak
EN18. Berotegi-efektuko gasen isuriak murrizteko ekimenak eta lortutako murrizketak.	56. Ingurumenarekiko harremanak 58. Energia 59. Igorpenak, isuriak eta hondakinak
EN19. Ozono-geruza suntsitzen duten gaien isuria, pisuaren arabera.	Ez da isuri esanguratsurik gertatu
EN20. NO, SO eta bestelakoen isuri esanguratsuak, motaren eta pisuaren arabera.	Ez da isuri esanguratsurik gertatu
EN21. Hondakin-uren isuria guztira, motaren eta pisuaren arabera.	59-60. Igorpenak, isuriak eta hondakinak
EN22. Gestionatutako hondakinen pisua guztira, motaren eta tratatzeko metodoaren arabera.	59-60. Igorpenak, isuriak eta hondakinak
EN23. Istripuz gertatutako isuri esanguratsuen kopuru osoa eta bolumena.	59-60. Igorpenak, isuriak eta hondakinak Ez da istripuz gertatutako isuri esanguratsurik antzeman
EN24. Arriskutsutzat jotako hondakin garraiatu, inportatu, esportatu edo tratatuen	Ez da adierazle honetan zehaztutako hondakin

pisua, Basileako Itunaren sailkapenaren arabera —I., II., III. eta VII. eranskinak—, eta nazioartean garraiatutako hondakinen ehunekoa.	motarekin lanik egiten
EN25. Erakunde informatzailearen ur-isurpenek eta isurketa-urek 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: produktuak eta zerbitzuak

EN26. Produktuen eta zerbitzuen ingurumen-inpaktuak murrizteko ekimenak, eta inpaktu horren murrizte-maila.	30. Ingurumenarekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuak
EN27. Balio-bizitzaren amaieran berreskuratzen diren produktu salduen eta haiek ontziratzeko materialen ehunekoa, produktuaren kategoriaren arabera.	Finantza-produktuen alderdi materiala ez da esanguratsua

Alderdia: Arautegia betetzea

EN28. Ingurumen-araudia ez betetzeagatik jarritako isun esanguratsuen zenbatekoa eta zigor ez-monetarioen kopurua.	Txostenak barne hartzen dituen ekitaldietan, isun eta zehapenen kostua 0koa izan da

Alderdia: garraioa

EN29. Erakundearen jarduerak gauzatzeko erabilitako produktuen eta bestelako ondasun eta materialen garraioak eta langileen garraioak eragindako ingurumen-inpaktu esanguratsuak.	59. Igorpenak, isuriak eta hondakinak

Alderdia: orokorra

EN30. Ingurumen-gastuen eta -inbertsioen banaketa, motaren arabera.	60. Ingurumen-gastuak

GIZARTE ARLOA

Laneko jarduerak eta laneko etika

Gestioaren ikuspegiari buruzko informazioa	38. Bazkideekiko harremanak 40. Plantillaren profila

Alderdia: enplegua

LA1. Langileen sailkapena enplegu motaren, kontratuaren eta eskualdearen arabera.	40-41, 51-52. Plantillaren profila
LA2. Langileen kopuru osoa eta batez besteko errotazioa, adinaren, sexuaren eta eskualdearen arabera.	40-41. Plantillaren profila
LA3. Lanaldi osoko langileentzako onura sozialak, behin-behineko langileei edo lanaldi-erdikoei eskaintzen ez zaizkienak, jarduera nagusiaren arabera sailkatuak.	46. Onura sozialen paketea
15. Amatasun- edo aitatasun-baja hartu ondoren, lanpostura itzultze-maila eta lanpostuari atxikitze-maila, sexuaren arabera.	50. Aniztasuna eta berdintasuna

Alderdia: enpresaren eta langileen arteko harremanak

LA4. Hitzarmen kolektiboek estalitako langileen ehunekoa.	48. Negoziazio kolektiboa
LA5. Antolamendu-aldaketak aldez aurretik jakinarazteko gutxieneko denbora, jakinarazpen horiek hitzarmen kolektiboetan jasota badaude ere.	Ez da aldaketarik izan 2008ko txostenean, 123. orrialdean jasotakoaren aldean.

Alderdia: laneko segurtasuna eta osasuna

LA6. Laneko osasun– eta segurtasun-programak kontrolatzeko eta horien inguruan aholkua emateko zuzendaritzak eta langileek batera osatuta dituzten osasun- eta segurtasun-batzordeetan ordezkatutako langileen ehunekoa.	49. Laneko segurtasuna eta osasuna
LA7. Laneko absentismo-tasa, gaixotasun profesionalen tasa, galdutako egunak eta hildakoak, eskualdearen arabera.	49-50. Laneko segurtasuna eta osasuna
LA8. Langileei, haien familiei eta komunitateko kideei gaixotasun larrien inguruan aplikatzen zaizkien programak (hezkuntzakoak, prestakuntzakoak, aholkularitzakoak eta arriskuen prebentzioaren eta kontrolaren ingurukoak).	50 Laneko segurtasuna eta osasuna
LA9. Sindikatuekin sinatutako hitzarmen formaletan aintzat hartu diren osasun- eta segurtasun-kontuak.	48. Laneko segurtasuna eta osasuna

Alderdia: prestakuntza eta hezkuntza.

LA10. Prestakuntza-orduak urteko eta langileko, enplegatuaren kategoriaren arabera.	42-43. Gure plantillaren garapena eta prestakuntza
LA11. Gaitasunak gestionatzeko eta etengabe prestatzeko programak, langileen enplegagarritasuna hobetzen eta euren lanbide-karreren amaiera bideratzen laguntzeko.	43. Etengabeko prestakuntza
LA12. Lanari eta lanbide-garapenari buruzko aldikako ebaluazioak jasotzen dituzten langileen ehunekoa.	45. Jardueraren gestioa

Alderdia: aniztasuna eta aukera-berdintasuna.

LA13. Gobernu-organo korporatiboen eta plantillaren osaera, sexuaren, adin-taldeen, gutxiengoetako partaidetzaren eta aniztasunaren inguruko bestelako adierazle batzuen arabera.	51. Aniztasuna eta aukera berdintasuna 13. Entitatearen antolamendu-egitura
LA14. Gizonezkoen eta emakumezkoen oinarrizko soldaten arteko lotura, kategoria	50. Aniztasuna eta aukera berdintasuna

profesionalaren arabera.	Lanpostu berdinak soldata berdina du, gizona edo emakumea izan

Giza Eskubideak

Gestioaren ikuspegiari buruzko informazioa	Ez da aldaketarik izan 2009ko txostenean, 142. orrialdean jasotakoaren aldean.

Alderdia: inbertsio- eta hornidura-jarduerak

HR1. Giza Eskubideei buruzko klausulak jasotzen dituzten edo Giza Eskubideen inguruko analisia egin zaien inbertsio-akordio esanguratsuen ehunekoa eta kopurua guztira.	Laboral Kutxan ez dago Giza Eskubideen klausulak jasotzen dituen akordio adierazgarririk Hala ere, Giza Eskubideen arloko arriskuak aztertzeko asmoa du Laboral Kutxak, gai horrekiko kritikoak diren hornitzaileen eta enpresa partaidetuen artean.
HR2. Giza Eskubideen inguruko analisia egin zaien banatzaile eta kontratista nagusien ehunekoa, eta horren ondorioz hartutako neurriak.	Entitatearen hornitzaile eta azpikontratisten azterketarik ez da egin, Giza Eskubideen arloan. Izan ere, hasiera batean, ez da hauteman erosketa kopuruarengatik, jarduerarengatik edo kokapenarengatik Giza Eskubideetan arriskutsu izan litekeen hornitzailerik. Dena den, 1.2 adierazlean jasota dagoenez, Laboral Kutxak aurrerapausoak eman nahi ditu hornitzaileak gizartearen eta ingurumenaren ikuspegitik aztertzeko sistema bat zehazten. Sistema horrek koherentea izan behar du Mundu Itunarekin.
HR3. Langileek guztira hartutako prestakuntza-orduak euren jarduerarekin zerikusia duten Giza Eskubideen inguruko politika eta prozedurei buruz, eta prestatutako langileen ehunekoa.	Entitatearen eragin-eremu geografikoa, juridikoa eta ekonomikoa dela eta, ez da Giza Eskubideetan arrisku esanguratsurik hauteman eta, beraz, ez da horri loturiko prestakuntzarik eman.

Alderdia: diskriminaziorik eza

HR4. Diskriminazioari lotutako gorabehera kopurua guztira, eta harturiko neurriak.	Txostenaren estaldura-epean ez da diskriminazioari lotutako inolako gorabeherarik izan

Alderdia: elkartzeko askatasuna eta hitzarmen kolektiboak

R5. Entitatean elkartzeko eta hitzarmen kolektiboek babestuta egoteko eskubidea arriskuan jarri dezaketen jarduerak, eta eskubide horiek bermatzeko hartutako neurriak.	Laboral Kutxak eta bere hornitzaile ia guztiek Espainiako Estatuan soilik dihardute. Horrek esan nahi du, legeak hala aginduta, Giza Eskubideak errespetatu behar dituztela, besteak beste elkartzeko askatasuna eta hitzarmen kolektiboak babestuta egoteko eskubideak.

Alderdia: haur-esplotazioa deuseztatzea

HR6. Haur-esplotazioa gertatzeko arriskua eragin dezaketen jarduerak, eta horiek deuseztatzeko helburuz hartutako neurriak.	Laboral Kutxak eta bere hornitzaile ia guztiek Espainiako Estatuan soilik dihardute. Horrek esan nahi du, legeak hala aginduta, Giza Eskubideak errespetatu behar dituztela, besteak beste haur-esplotaziorik ez egitea.

Alderdia: bortxazko lanak

HR7. Bortxazko edo borondatez kontrako lanak eragin litzaketen jarduerak, eta horiek deuseztatzeko helburuz harturiko neurriak.	Laboral Kutxak eta bere hornitzaile ia guztiek Espainiako Estatuan soilik dihardute. Horrek esan nahi du, legeak hala aginduta, Giza Eskubideak errespetatu behar dituztela, besteak beste bortxazko lanik ez egitea.

Alderdia: segurtasun-jarduerak

HR8. Entitatearen jarduerarekin zerikusia duten Giza Eskubideen inguruko politikari eta prozedurari buruzko prestakuntza jaso duten segurtasun-langileen ehunekoa.	Laboral Kutxak baimenduriko kanpo-enpresen bitartez kontratatzen ditu langileak, eta horiek arduratzen dira langile guzti-guztiei lanposturako behar duten prestakuntza osoa emateaz.

Alderdia: indigenen eskubideak

HR9. Indigenen eskubideak urratzea eragin duten gorabeherak guztira, eta horien kontra hartutako neurriak.	Adierazle hau ezin zaio Entitateari aplikatu, Laboral Kutxaren eragin-eremua Espainiara mugatzen delako.

Alderdia: ondorioak

HR 10. Giza Eskubideen arloan berrikusi eta/edo izan ditzaketen ondorioak zehaztu diren jardueren kopuru osoa eta portzentajea..	Ez da entitatearen jarduerarik berrikusi Giza Eskubideekin zerikusia duten alderdietan, horiek urratzeko arriskua oso apala edo ezdeusa delako.
Alderdia: erremedioak	
HR 11. Kexa formalak bideratzeko mekanismoen bidez jaso, bideratu eta ebatzitako Giza Eskubideen inguruko kexa kopurua.	Ez da Giza Eskubideei buruzko kexarik izan.
Gizartea	
Gestioaren ikuspegiari buruzko informazioa	62. Gizartearekiko harremana
Alderdia: tokiko komunitateak	
SO1. Tokiko komunitateak parte hartuta, garapen-programak eta inpaktu-ebaluazioak ezarri diren eragiketen portzentajea..	63. Gizarteari egindako zuzeneko ekarpenak
SO9. Tokiko komunitateetan balizko edo benetako eragin negatibo esanguratsuak izan dituzten eragiketak..	Ez da tokiko komunitateetan balizko edo benetako eragin negatiboa izan duen jarduerarik aurkitu.
SO10. Tokiko komunitateetan balizko edo benetako eragin negatibo esanguratsuak izan dituzten eragiketak aurreikusi edo saihesteko neurriak.	Ikusi SO9.
Alderdia: ustelkeria	
SO2. Ustelkeriarekin lotutako arriskuak izan ditzaketen negozio-unitate aztertuen ehunekoa eta kopuru osoa.	69. Ustelkeria
SO3. Erakundean ustelkeriaren kontrako politika eta prozeduretan prestatutako langileen ehunekoa.	43-44. Ustelkeriaren kontrako prozeduretako prestakuntza.
SO4. Ustelkeriari lotutako gertaerei erantzuteko hartutako neurriak.	69 Ustelkeria
Alderdia: politika publikoa	
SO5. Politika publikoen aurreko jarrera, eta politika horietan eta lobbying jardueretan parte hartzea.	Ez da aldaketarik izan 2008ko txostenean, 154. orrialdean jasotakoaren aldean.
SO6. Alderdi politikoei edo zerikusia duten erakundeei emandako finantza-ekarpenen eta espezietan emandakoen balioa guztira, herrialdearen arabera.	71. Administrazio publikoekiko eta alderdi politikoekiko harremanak
Alderdia: bidegabeko lehia	
SO7. Monopolio-jarduerarekin eta lehia librearen aurkako jarduerekin zerikusia duten ekintzak guztira, eta haien ondorioak.	Txostenak barne hartzen dituen ekitaldietan ez da erreklamazio edo ekintza judizialik izan.
Alderdia: arautegia betetzea	
SO8. Legeak eta arauak ez betetzeagatik jarritako zehapen eta isun esanguratsuen zenbatekoa, eta zehapen ez-monetarioen kopurua guztira.	38. Intzidenteak eta ez-betetzeak
Produktuen gaineko erantzukizuna	
Gestioaren ikuspegiari buruzko informazioa	22. Gure bezeroekiko harremanak
Alderdia: bezeroaren osasuna eta segurtasuna	
PR1. Produktu eta zerbitzuen bizitza-zikloaren faseak —horietan bezeroen osasunean eta segurtasunean duten eragina aztertzen da, behar izanez gero, hobetzeko—, eta halako ebaluazioa egiten zaien produktu eta zerbitzu esanguratsuen ehunekoa.	Ez da aldaketarik izan 2008ko txostenean, 161. orrialdean jasotakoaren aldean.
PR2. Produktuek eta zerbitzuek bizitza-zikloan zehar osasunean eta segurtasunean duten eragina aztertzeko legezko arauak eta borondatezko kodeak ez betetzeagatik sortutako gorabehera guztien kopurua, emaitzen arabera.	36. Intzidenteak eta ez-betetzeak
Alderdia: produktu eta zerbitzuen etiketatzea	
PR3. Indarrean dauden prozedurek eta arautegiak produktu eta zerbitzuei buruz eskatu ohi dituzten informazio motak, eta halako informazio-baldintzak bete behar dituzten produktu eta zerbitzuen ehunekoa.	Ez da aldaketarik izan 2009ko txostenean, 70. orrialdean jasotakoaren aldean. Laboral Kutxako produktu eta zerbitzu guztiak Espainiako Bankuaren araudiaren mende daude, horiei buruzko informazioari eta merkaturatzeko erari dagokienez. Horrek prozedura horien gardentasuna bermatzen du.
PR4. Produktu eta zerbitzuen informazioari nahiz etiketatzeari buruzko arauen eta borondatezko kodeen ez-betetzeak guztira, ondorioen arabera.	36. Intzidenteak eta ez-betetzeak.
PR5. Bezeroaren gogobetetasunari buruzko jarduerak, bezeroaren gogobetetasunari buruzko ikerketen emaitzak barne hartuta.	34 Bezeroekin elkarrizketatzeko mekanismoak
Alderdia: marketin-jakinarazpenak	
PR6. Legeak betetzeko edo marketin-jakinarazpenetan (publizitatean eta bestelako sustapen- eta babes-jardueretan ere bai) aipaturiko estandar eta kode borondatezkoekin bat egiteko programak.	22. Gure bezeroekiko harremanak Laboral Kutxak informazioa egiazkoa den eta diru-agintaritzek (Espainiako Bankuak eta Eusko Jaurlaritzak, esaterako) eskaturiko beharrezko

	baimenak betetzen diren hartzen du kontuan, bere barne-prozesuan. Inbertsio-fondoen publizitatea Balore Merkatuko Komisio Nazionalera bidaltzen da, ikuska eta onar dezan. Era berean, kontrolatzen eta aztertzen dituen finantza-produktuen dokumentazioa Aseguruen eta Pentsio Planen Zuzendaritza Nagusiak berak aztertzen du, merkaturatu aurretik. Kanpo-erakundeei eskaerak egiteko dokumentuetan, ikonografia- eta semantika-azterketa egiten da sistematikoki, genero-berdintasuna bermatzeko eta komunikazioan eraso sexistarik gerta ez dadin. Laboral Kutxak Autocontrol erakundearekin bat egin zuen 2007an. Bertan, aurretiazko kontsultak (copy advice) eta urteko kanpaina garrantzitsuenei buruzko legezko kontsultak egiten dizkio Kabinete Teknikoari. Kasu guztietan emaitza positiboa lortu da.
PR7. Marketin-jakinarazpenei (publizitateari eta bestelako sustapen- eta babes-jarduerei ere bai) buruzko araudia ez betetzeak eragindako gorabeheren kopurua guztira, ondorioen arabera.	36. Intzidenteak eta ez-betetzeak.
Alderdia: bezeroaren pribatutasuna	
PR8. Bezeroaren pribatutasunaren errespetuarekin eta datu pertsonalen ihesarekin lotuta eta zuzen arrazoituta aurkeztutako erreklamazioen kopurua guztira.	36. Intzidenteak eta ez-betetzeak.
Alderdia: arautegia betetzea	
PR9. Erakundearen produktu eta zerbitzuen hornikuntzari eta erabilerari buruzko arauak ez betetzeagatik jarritako isun esanguratsuen kostua.	36. Intzidenteak eta ez-betetzeak. 71. Arautegia betetzea.

HARREMANAK

Laboral Kutxaren www.laboralkutxa.com web-orrialdearen hasierako orrialdean, “Guri buruz” ataleko Informazio korporatiboa sailean, honako hauek daude eskuragarri:

- Txosten Ekonomikoa
- Urteko Kontu Indibidualak eta Bateratuak
- Gobernu Korporatiboaren Txostena
- Informazio-gardentasuna
- EGEaren txostenak
- EGEaren txosten exekutiboa

“Jarri gurekin harremanetan” atalean, iradokizunak, kexak, erreklamazioak, iritziak… helaraz daitezke.

Txosten honekin zerikusia duten gainerako informazio eta gaietarako helbide elektronikoa hauxe da: javier.alli@laboralkutxa.com

9.4. NAZIO BATUEN MUNDU ITUNA

Mundu Itunak printzipio hauek ditu:

1. printzipioa. Nazioartean aitortuta dauden funtsezko Giza Eskubideak babestu eta bete behar dituzte enpresek euren eragin-eremuan.
2. printzipioa. Enpresek bermatu behar dute euren enpresak ez direla Giza Eskubideen urratzeetan gaizkide.
3. printzipioa. Enpresek afiliazio-askatasuna eta negoziazio kolektiboko eskubidea bultzatu behar dituzte.
4. printzipioa. Nahitaez edo derrigortuta egindako lan mota guztiak desagertzen lagundu behar dute enpresek.
5. printzipioa. Enpresek haur-lana desagertzen lagundu behar dute.
6. printzipioa. Enpresek lanean diskriminazio-jarduera guztiak desagertzen lagundu behar dute.
7. printzipioa. Ingurumenaren aldeko prebentziozko ikuspegiari eutsi behar diote enpresek.
8. printzipioa. Ingurumenarekiko erantzukizun handiagoa sustatzeko ekintzak bultzatu behar dituzte enpresek.
9. printzipioa. Ingurumena errespetatzen duten teknologien garapena eta hedapena bultzatu behar dute enpresek.
10. printzipioa. Enpresek ustelkeria mota guztien (estortsioa eta eroskeria barne hartuta) aurka egin behar dute lan.

Txosten honetako 2.1. EGEko konpromisoak eta lorpenak atalean, Laboral Kutxak 2013an landu dituen alderdi nagusiak jaso ditugu, bai eta horien aurrerapen maila ere. Hortaz, badugu Mundu Itunaren printzipioekin horietako zein uztartzen den aztertzerik.

2013ko EGEaren txostenean EGEari dagokionez finkatutako helburuak eta erronkak	Mundu Itunaren printzipioen zerrenda
1. Jardueraren gestioaren metodologia bukatzea / garapen-elkarrizketak. Proba pilotua egitea.	Mundu Itunaren 6. printzipioa (1)
2. Ahalmenen inbentariorako metodologia ezarri eta balidatzea. Proba pilotua egitea.	Mundu Itunaren 6. printzipioa (1)
3. Hautapen-prozesuaren analisia, diagnostikoa eta ebaluazioa.	Mundu Itunaren 6. printzipioa (3)
4. Lanbide-ibilbideak berriz zehaztea.	Mundu Itunaren 6. printzipioa (2)
5. Bazkide langileen arloak eta gizarte-ordezkaritzako sistemak egokitzea probintzia anitzeko eremu geografikoetan.	Mundu Itunaren 3. printzipioa
6. Partikularren sukurtsala berriz diseinatu eta hiru gestio mota hauek barne hartzen dituen unitate bihurtzea: sailkatua/espezializatua, ez-sailkatua, arreta operatiboa.	Ez du Mundu Itunaren printzipiorik aplikatzen.
7. Hornitzaileak gizartearen eta ingurumenaren ikuspegietatik ebaluatzeko sistema zehaztea.	Mundu Itunaren 2. printzipioa
8. Ipar Kutxatik eta Seguros Lagun Arotik datozen pertsonen integrazio kulturala sustatzea. Bazkide berrien hezkuntza kooperatiboa erraztea.	Mundu Itunaren 6. printzipioa
9. Lekuko proiektua, Entitatea uzten duten pertsonen ezagutza-eskualdaketa egokia	Ez du Mundu Itunaren printzipiorik aplikatzen.

ziurtatzeko eta horiek aintzatesteko.	
10. Partikularren Bankan espezializatutako negozio-eredua eta antolakuntza-eredua. Partikularren sukurtsaleko eredu berriak ezartzea.	Ez du Mundu Itunaren printzipiorik aplikatzen.
11. Bezeroenganako orientazioa: harreman-ereduak eta kanal-aniztasuna ezartzea.	Ez du Mundu Itunaren printzipiorik aplikatzen.
12. Gizarte-ekonomia finantzatzeko eta sustatzeko apustua sendotzea, gizartearekin arduratsuak diren beste entitate batzuekin egindako akordioen bidez (CEPES, ERKIDE, Credit Cooperatif, Cooperative Bank, eta abar).	Mundu Itunaren 8. printzipioa
13. Ipar Kutxako inoren konturako langileak sozietateko partaide bihurtzea.	Mundu Itunaren 6. printzipioa
14. Sukurtsaletako 8 edo 10 girotze-makina eta beste 100 sukurtsaletako R-22 gasa ordeztea.	Mundu Itunaren 7. eta 9. printzipioak
15. LK2 eta LK3 eraikinetako CPDak era independentean girotzea, eraginkortasun energetikoa hobetzearren.	Mundu Itunaren 7. printzipioa
16. Caja Laboral Taldeko Prebentzio Zerbitzu Propio Mankomunatua eratzea.	Mundu Itunaren 1. printzipioa
17. LK1, LK2, LK3 eta LK4 eraikinetako Segurtasun eta Ebakuazio Plan berria diseinatzea.	Mundu Itunaren 1. printzipioa

(1) Ahalmenen azterketa prestakuntza- eta sustapen-prozesuak eta, beraz, berdintasuna era ekitatiboan indartzeko bermea da.
(2) Jardueraren gestioa eta lanbide-ibilbideen azterketa prestakuntza- eta sustapen-prozesuak eta, beraz, berdintasuna era ekitatiboan indartzeko bermea da.
(3) Entitatean sartzeko bidea hautapen-prozesuak dira; beraz, mekanismoak objektiboak direla eta gaitasun eta ezagutzetan oinarrituta daudela bermatu behar da, berdintasunezko prozesua bermatzeko.