2014

ENPRESAREN GIZARTE ERANTZUKIZUNARI BURUZKO
TXOSTENA

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

LABORAL
kutxa

1. Lehendakariaren gutuna ____ *1*

2. LABORAL Kutxaren gizarte-kudeaketa arduratsua ____ *4*

2.1. Laboral Kutxaren lorpen eta konpromisoak EGEan ____ 5

2.2. LABORAL Kutxaren EGEaren inguruko agintari taldea ____ 8

2.3. Txostenaren profila ____ 10

2.4. Materialtasuna ____ 11

3. Antolamendua, gobernu-egitura eta partaidetuak ____ *17*

3.1. Erakundearen egitura ____ 18

Antolamoldea ____ 18

Gobernu organoen ordainketa ____ 21

antolamendu egitura ____ 22

3.2. Enpresa partaidetuak ____ 23

3.3. Entitatearen kopuru nagusiak ____ 23

3.4. LABORAL Kutxaren merkatua ____ 26

4. Bezeroekiko harremanak ____ *28*

4.1. Bezeroaren profila ____ 32

4.2. Gizartearekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuak ____ 33

Produktu finantzarioak ____ 33

Hitzarmenak eta lankidetza administrazio publikoekin ____ 34

Elkartasunezko txartelak ____ 35

Hirugarren Munduko proiektuetarako dohaintzak ____ 36

GKE-en aseguruak ____ 36

Enpresak sortzeko laguntza ____ 36

4.3. Ingurumenarekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuak ____ 37

Produktu finantzarioak ____ 38

Bezeroentzako bidalketa zerbitzu elektronikoa ____ 38

Energia berriztagarrietarako kredituak ____ 38

4.4. Finantza zerbitzuetarako irisgarritasuna ____ 38

Jenderik bizi ez den eremuak ____ 38

Arkitektura oztopoak ____ 39

Interneten eta telefono mugikorraren bidezko sarbidea ____ 39

Kultura finantzarioa ____ 40

Nazioartekotzeko laguntza ____ 41

4.5. Bezeroekin elkarrizketatzeko mekanismoak ____ 41

4.6. Intzidenteak eta ez-betetzeak ____ 45

5. Bazkideekiko harremanak ____ *46*

5.1. Plantillaren profila ____ 48

5.2. Pertsonekin elkarrizketatzeko mekanismoak ____ 49

5.3. Gure plantillaren garapena eta prestakuntza ____ 50

Etengabe prestatzeko programak 51
Ustelkeriaren kontrako prozeduretako prestakuntza 51
Kontseilu Errektoreko kideen prestakuntza 51
Lekuko proiektua 52
Jardueraren kudeaketa 52
LABORAL Kutxako gaitasun teknikoak 53
Gestore operatiboaren prestakuntza ibilbidea 53

5.4. Ordainketa sistema 53

5.5. Onura sozialak 54
Onura sozialen paketea 54
Lankide kluba 55
Lanaldi malgua 55
Kapitalizatutako itzulkin kooperatiboak (pentsio plan indibiduala) 55
II. Dinamizazio Plana 56
Osasun-laguntzako sistema osagarri bat finantzatzeko kuoten estaldura 56

5.6. Negoziazio kolektiboa 56

5.7. Laneko segurtasuna eta osasuna 56

5.8. Aniztasuna eta aukera berdintasuna 58

6. Hornitzaileekiko harremanak 63

7. Ingurumenarekiko harremanak 66
Papera eta tonerra 68
energia 69
ura 70
Igorpenak, isuriak eta hondakinak 70
Ingurumen gastuak 71
Ingurumen arriskuen ebaluazioa 72

8. Gizartearekiko harremana 74
Gizarteari egindako zuzeneko ekarpenak 75
Gaztenpresa Fundazioa 77
Zergak 78
Gizarteari egindako zeharkako ekarpenak 78
Gizartearekin elkarrizketatzeko mekanismoak 80
Ustelkeriaren aurkako borroka 82
Administrazio publikoekiko eta alderdi politikoekiko harremanak 84
Arautegia Betetzeko Departamentua 84
LABORAL Kutxak ontzat emandako ekimenak 85
LABORAL Kutxak jasotako sariak 85

9. Eranskinak 86

9.1. Txostenaren eragin maila 87

9.2. AENORen egiaztapena 87

9.3. GRI adierazleen taula 88

9.4. Nazio Batuen Mundu Ituna 97

1.

LEHENDAKARIAREN GUTUNA

On Jose Maria Arizmendiarretak esan zuenez, “lana herriari ematen zaion zerbitzua eta pertsona garatzeko modua da, ororen gainetik”. Aurten bere jaiotzaren mendeurrena dela kontuan hartuta, bidezkoa iruditu zaigu EGEaren txosten hau bere aipuetako bat gogoratuz hastea. Izan ere, aipu horretan oinarrituta sortu zen kreditu-kooperatiba hau. Eta oraindik, urte asko geroago, bizirik dago gure eguneroko jardueran, eta bat dator Enpresaren Gizarte Erantzukizunaren printzipio guztiekin. Ildo horretan, esan dezakegu On Jose Maria erabateko ikuspegia zuen ameslaria izan zela, eta, askorentzat betebeharra dena, guretzat gauza naturala dela, aurreko urtean zergatik eta zertarako lan egin dugun azaltzea bezala.

Horrela, bada, bi kreditu-kooperatibek (Caja Laboralak eta Ipar Kutxak) behin betiko bat egin eta Bankaseguruen jarduera merkataritza-sarean integratu ostean, 2014a sendotze-urtea izan da LABORAL Kutxarentzat. Eginiko ahaleginari eta finantza-krisiaren eta erregulazio-eskakizunen eragina ahultzeari esker, berriz ere, soberakinak Heziketako eta Sustapeneko Fondora bideratu ahal izan ditugu. Horrela, gure funtsezko helburuetako bat bete dugu, hau da, gure jarduerarekin lorturiko irabaziak gizartearekin partekatzea.

Gainera, iaz gure Egoitza Nagusia osatzen duten hiru eraikinetako bat goitik behera berritu genuen, eta efizientziaren eta iraunkortasunaren arloko aurrerapen modernoenak ezarri genituen. Datozen urteetan, inbertsio-ahalegin horrek jarraipena izango du, beste eraikin batzuk berrituko baititugu. Horri esker, ingurumen-inpaktua nabarmen murriztuko dugu.

Urtero bezala, aipatzekoa da gure Gaztenpresa Fundazioak garapen ekonomikoa eta enplegu-sorrera sustatzen jarraitu duela, ekintzaileen eta mikroenpresen ekimenen bitartez. Joandako ekitaldian, Gaztenpresak 462 enpresaren eta 771 lanposturen sorreran hartu zuen parte. Hau da, aurreko urtean baino % 74 enpresa % 68 lanpostu gehiago sortu zituen.

LABORAL Kutxa osatzen dugunoi dagokigunez, 2014an Jarduera Gestionatzeko Sistema jarri dugu abian. Gure barne-komunikazioa hobetzeko eta lan-bazkide guztien beharrak eta nahiak arinago eta eraginkortasun handiagoz bideratzeko antolakuntza-kontzeptu berria da hori.

Gure bezeroekiko harremanetan, horien beharrak ezagutzearren eta zerbitzuaren kalitatea hobetzearren, kanal anitzeko zerbitzuaren aldeko apustua egiten jarraitzen dugu, zuzeneko komunikazio-ildoak finkatzeko. Iaz, banka mugikorraren eta online bankaren jarduerak hazkunde nabarmena izan zuen. Egoera hori eta produktuen (adibidez aldez aurretik emandako dispON maileguen) kontratazioek kanal horietan izandako finkapena aintzat hartuta, teknologia berriek berezkoa duten etengabeko berrikuntzaren ildoari jarraitzea erabaki dugu.

Azkenik, giza, lan- eta ingurumen-eskubideen errespetuan eta ustelkeriaren aurkako borrokan aurrera egiten jarraitzeko Nazio Batuen Mundu Itunarekin 2006an sinaturiko konpromisoari eusteaz gain, berritu ere egin dugu. LABORAL Kutxan, gure aldarrikatzen ditugu printzipio horiek, kooperatibismoaren balioek gidaturiko banka solidarioa eta konprometitua baikara.

On Jose Mariak zioenez, “kooperatiban denok gara guztiaren arduradun”. Horregatik, beste urtebetez, jarduera ekonomikotik haratago doazen gure jardueraren alderdiak jaso ditugu Enpresaren Gizarte Erantzukizunaren Txostenean, pertsonengan eragiten dutenak, kide gaituen gizartean zuzenean eragiten dutenak. Horiek dira guri axola zaizkigun datuak, langile apal batzuek bere bankua sortzeko ideia bikaina izan zuenetik, 1959an.

Txomin García Hernández
LABORAL Kutxako lehendakaria

2.

LABORAL KUTXAREN **GIZARTE-GESTIO ARDURATSUA**

2.1. LABORAL KUTXAREN LORPEN ETA KONPROMISOAK EGEAN

LABORAL Kutxak hamargarren urtez argitaratu du Enpresaren Gizarte Erantzukizunari buruzko Txostena; baina, lehen aldia da Global Reporting Initiativeren (GRIren edo G4ren) gidalerro berriei eta Sektorekako Finantza Gehigarriari jarraiki egiten duena, eta hori LABORAL Kutxak iraunkortasunarekin hartu duen konpromisoaren erakusle da. Segidan, 2014an EGEaren alorrean gauzatu ditugun jarduketa nagusiak azalduko ditugu laburtuta, LABORAL Kutxak EGEaren aurreko txostenetan bere egindako konpromisoak betez. Jarduketa horiek Entitateak zehaztutako interes-taldetan sailkatuta ageri dira. Hona hemen taldeok: bazkideak, bezeroak, gizartea, ingurumena eta hornitzaileak.

EGEaren inguruko jarduketak. 2014ko oinarrizko proiektu eta ekintzak eta 2013tik egiteko daudenak	Ekintzaren egoera / betetze-maila	Ukitutako interes-taldeak eta egiteko epea	Ezarritako gobernu-mekanismoak
1. Sareko espezializazio-eredua finkatzea.	**Eginda**	Bezeroak	Partikularren Area Komertziala
2. Bezeroarekiko kanal anitzeko harremanean sakontzea eta sukurtsaletan ez beste kanaletan aktibo dauden bezeroen kopurua handitzea.	**Hasita***	Bezeroak	Negozio Garapenaren Area
3. LABORAL Kutxak zerbitzuaren kalitatean duen bereizgarria eta aitzindaritza sendotzea.	**Hasita***	Bezeroak	Prozesu Taldea
4. Lanbide-ibilbideak berriz zehaztea.	**Baztertuta (1)**	Pertsona guztiak. 2012	Gestio Soziala
5. Ekintzailetza sustatzea eta Gaztenpresa programarekin sortutako enpresa kopurua bikoiztea.	**Neurri batean eginda**	Bezeroak eta gizartea	Negozio Garapenaren Area
6. LK2 eraikina berritzea eta argiztapena LED sistemara aldatzea. Sistema hori bera ezarriko da LK1 eraikinean egingo diren berritze-lanetan.	**Eginda**	Ingurumena	Ingurumen Batzordea
7. Hornitzaileak gizartearen eta ingurumenaren ikuspegietatik ebaluatzeko sistema zehaztea.	**Zehazteko (2)**	Aliatuak eta hornitzaileak. 2012	EGEaren Batzordea
8. LK2ko klimatizazio-sistemak ordezkatzea.	**Eginda**	Ingurumena	Ingurumen Batzordea
9. LK1 eraikineko klimatizazioari eta isolamendu termikoari buruzko azterlana egitea, hobekuntzak egiteari begira.	**Eginda**	Ingurumena	Ingurumen Batzordea
10. Fondoak ekartzeari berrekitea: emaitzen % 25 helburu sozialetara bideratzea, jarduera ekonomikoa eta enplegua sortu eta finkatzeari lehentasuna emanez.	**Eginda**	Gizartea	Kooperatiba arteko Elkartasun Fondoa eta Heziketako eta Sustapeneko Fondoa

11. Caja Laboralaren, Ipar Kutxaren eta Seguro Lagun Aroren sarea bateratu ondoren, nahi dugun kultura zehaztea.	**Atzeratuta**	Pertsona guztiak. 2014	Gestio Soziala
12. Jarduera Gestionatzeko Sistema neurri batean ezartzea.	**Eginda**	Zerbitzu Zentralak eta Sareko 3 zonaldeak 2014	Gestio Soziala
13. MONDRAGON taldeko beste kooperatiba batzuetatik etorritako langileei jarraipena egitea.	**Eginda**	Birkokatutako taldea 2014	Gestio Soziala
14. Sukurtsaletako 8 edo 10 girotze-makina eta beste 100 sukurtsaletako R-22 gasa ordeztea.	**Neurri batean eginda (3)**	Bezeroak eta gizartea. 2013	Ingurumen Batzordea
15. Sukurtsaleko rol berrietan prestatzen eta trebatzen jarraitzea.	**Eginda**	Pertsona guztiak. 2014	Gestio Soziala
16. Euskararen Plan Estrategikoa (EUPE) ezartzea.	**Eginda**	Sare finkatuko pertsona guztiak. 2014-2016	Hizkuntza Batzordea

(1) 2012ko lehen seihilekoan lanbide-ibilbideak berriz zehazteko prozesuari ekin genion, baina egoki jo genuen proiektua atzeratzea, harik eta Merkataritza Sarearen eskumen teknikoak eguneratu arte, lanbide-ibilbideak horren arabera zehazteko.
(2) Ikusi 6. kapitulua: “Hornitzaileekiko harremanak”.
(3) 2014a ixtean, LK1eko eta Lekeitioko sukurtsaleko makinak ordezkatzeko zeuden; lehena abian diren lanetan kenduko da eta bigarrena ere aurki.
* Puntu horiek estrategikoak dira Entitatearentzat, eta hobekuntza-ekintzei eutsi egingo zaie.

2014an, LABORAL Kutxak konpromiso hauek ezagutarazi zituen:

Enpresekiko konpromisoak	Ekintzak eta lorpenak
• 2.665 milioi € zirkulatzailea finantzatzeko	-2.254 milioi € (% 84,59 bete da)
• 538 milioi € kreditu, mailegu eta leasingetarako	-556 milioi € (% 103,26 bete da)
Mikroenpresa, autonomo eta ETE-ekiko konpromisoak	**Ekintzak eta lorpenak**
• 400 milioi € zirkulatzailea finantzatzeko.	–289,3 milioi € (% 72,3 bete da)
• 192 milioi € merkataritzako gainerako produktuetarako.	–192,8 milioi € (% 100,4 bete da)
• Gastenpresatik 600 enpresa sortzen laguntzea.	–462 enpresa (% 77 bete da)
Sektore publikoarekiko konpromisoak	**Ekintzak eta lorpenak**
• Inbertsio mailari (255 milioi €-ri) eustea.	–266 milioi € (% 104,3 bete da)
• Batez ere Hego Euskal Herriko administrazio publikoekiko finantzaketaren aldeko apustua sendotzea, eta tokiko, erkidegoko eta estatuko erakundeek sustatutako hitzarmenetan (enpresei eta autonomoei zuzendutako finantzaketan, BOE-en finantzaketan eta etxebizitza sozialenean) eta Lurazorekiko, Elkargirekiko eta Oinarrirekiko hitzarmenetako eragiketetan parte hartzea. – *Helburu kualitatibo hori bete egin da*	

2015erako, LABORAL Kutxak konpromiso hauek eman ditu ezagutzera:

Enpresekiko konpromiso publikoak
• Zirkulatzailean finantzatutako zenbatekoa % 5 (2.367 milioi €) handitzea.
• Kreditu, mailegu eta leasingen bolumena % 3 (573 milioi €) handitzea.

Mikroenpresa, autonomo eta ETE-ekiko konpromiso publikoak
• 432 milioi € zirkulatzailea finantzatzera bideratzea. • Merkataritza-sarean 208 milioi € erabiltzea, merkataritzako gainerako produktuetarako. • Gastenpresa programaren bidez 600 enpresa sortzen laguntzea.
Sektore publikoarekiko konpromiso publikoak
• Finantzaketa-proiektuetan parte hartzearen aldeko apustuari eustea, batez ere Hego Euskal Herriko administrazio publikoekin lankidetzan jardunez, eta tokiko, erkidegoko eta estatuko erakundeek sustatutako hitzarmenetan (enpresei eta autonomoei zuzendutako finantzaketan, BOE-en finantzaketan eta etxebizitza sozialenean) eta Lurazorekiko, Elkargirekiko eta Oinarrirekiko hitzarmenetako eragiketetan parte hartzea.

2015ean zehar, Gizarte Erantzukizunaren arloko proiektu eta ekintza hauek bideratuko dira, finkatutako konpromisoak betetzeko:

EGEaren inguruko jarduketak. 2015erako oinarrizko proiektu eta ekintzak	Ukitutako interes-taldeak eta egiteko epea	Ezarritako gobernu-mekanismoak
1. Egoitza Nagusiko LK1 eraikina zaharberritzeari ekitea, eta ingurumen-inpaktua txikitzeko hobekuntzak ezartzea, hala nola: biomasa, isolamenduak eta geotermia.	Ingurumena. 2015-16	Ibilgetua
2. Laneko Segurtasunaren eta Osasunaren sistema berrikusteko prozesua amaitzea.	Pertsonak. 2015	Segurtasun eta Osasun Batzordea
3. OHSAS ziurtagiria berritzea.	Pertsonak. 2015	Segurtasun eta Osasun Batzordea
4. Ekintzailetza bultzatzen jarraitzea, eta 2014an adina negozio eta enpresa (462) sortzen laguntzea.	Bezeroak eta gizartea. 2015	Negozio Garapenaren Area
5. Etengabeko hobekuntzari begira, kalitate integralerako prozesua sendotzea, zerbitzuaren kalitatean aitzindari izateko.	Bazkideak eta pertsonak. 2015	Prozesu Taldea
6. Arrisku psikosozialen ebaluazioa eta prebentzioa bultzatzea.	Pertsonak. 2015	Gestio Soziala
7. Bezeroarekiko kanal anitzeko harremanean sakontzea, autozerbitzurako aukerak handitzea eta kanaletan eta mugikortasunean aktibo dauden bezeroen kopurua handitzea.	Bezeroak. 2015-2016	Negozio Garapenaren Area
8. Gobernantza egokitzea eta Arrisku Batzorde berria ezartzea.	Pertsonak. 2015	Kontseilu ErRektorea
9. Hausnarketa estrategikoa egitea.	Denak. 2016- 2019	Kontseilu Erektorea eta Batzorde Betearazlea
10. EGEko lehentasunak eta ekintzak berrikustea eta materialtasun-azterketaren emaitzak aplikatzea.	Denak. 2015	EGEaren Batzordea
11. Materialtasun-azterketa hornitzaileei aplikatzea, haien igurikimen eta eskaerak balioztatzea eta iraunkortasunari dagokionez zer betetze-maila duten jakitea.	Hornitzaileak. 2015	EGEaren Batzordea
12. Jarduera Gestionatzeko Sistema hedatzea eta Agintariak Ebaluatzeko Sistema berria diseinatzea.	Pertsonak. 2015 - 2016	Gestio Soziala

13. Berdintasun Plan berria sortzea, bereziki emakumeak ahalduntzeari erreparatuz.	Pertsonak. 2015	Berdintasun Batzordea
14. Bezeroekiko eta elkartekideekiko informazio-sistema berria ezartzea.	Bezero bazkideak. 2015	Komunikazio-Prozesua
15. MiFID. Bezeroekiko informazioan hobekuntza-planak ezartzea, konplexuak diren eta ez diren aurrezki- eta inbertsio-produktuetan.	Bezeroak. 2015	Negozio Garapenaren Area
16. Prozesuen Plan Zuzentzailea ezartzea eta lehenetsitako 3 makro-prozesuren kudeaketan aplikatzea.	Pertsonak. 2015	Plan Zuzentzailea

2.2. LABORAL KUTXAREN EGEAREN INGURUKO AGINTARI TALDEA

Segidan, LABORAL Kutxaren agintari taldea aurkeztuko dugu. Ekonomiaren, gizartearen eta ingurumenaren ikuspuntuetatik, erakundeko funtsezko adierazleen ikuspegi orokorra izatea ahalbidetzen du.

Ekonomiaren arloko jardueraren adierazleak (datu bateratuak):

Adierazleak	2012 (1)	2013		2014		2015
	Egind. (2)	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Helb.
Zerga ondorengo emaitzak (m €-kotan)	22.087	97.044	96.557	109.289	98.172	104.402
Efizientzia-indizea (%-tan) (3)	41,60	46,27	49,79	47,84	49,01	53,11
Bezeroen gordailuak (M €-kotan)	18.636	18.028	17.942	17.957	17.311	17..731
Bezeroei emandako kreditua (M €-kotan)	16.502	15.835	15.359	14.407	14.372	13.676
Kaudimena (%-tan) (4)	11,16	**12,18**	13.12	14,33	13,52	14,47
Fondo bereziak (M €-tan)	1.527	**1,526**	1.603	**1.450**	1.623	1.433
Inbertsioaren gaineko zalantzazko arriskuak %-tan	6,95	**9,03**	8,25	8,23	9,73	8,39

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

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

(2) LABORAL Kutxaren emaitzak erantsi dira, 2012ko azaroaren 2tik (integrazioaren unetik) abenduaren 31ra bitartekoak.

(3) Efizientzia-indizea: administrazio-gastuak + amortizazioak / marjina gordina.

(4) 2013ra arte, kapital nagusiaren ratioa erabili zen; 2014az geroztik, ordea, kapital osoaren ratioa (CET1).

Jardueraren adierazleak bazkide eta pertsonen artean:

Alderdia/Adierazlea	2012. urtea		2013. urtea		2014. urtea		2015. urtea Helburua
	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	
Lan-bazkideak Jarduneko bazkideak	**2.078**	1.809	**2.091**	2.113	**1976**	2.020	1.932
Prestakuntza Prestakuntza-orduak/plantilla osoa	**41,74**	41,00	**38,68**	41,26	**53,98**	52,23	55,18

Prestakuntzaren ebaluazioa (1-10)	**8,30**	8,30	**8,18**	8,31	**8,40**	8,30	8,30
Segurtasuna eta osasuna							
Absentismoa %-tan	**% 2,43(*)**	% 3,33	**% 2,23**	≤% 3,00	**2,37**	≤% 3,00	≤% 3,00
Garapen profesionala							
Batez besteko lan-indizea	2,336	d/e	2,346	d/e	2,364	d/e	d/e
Sustapena: egiturazko indizeak gora	% 6,74	d/e	% 9,18	d/e	% 13,11	d/e	d/e

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

2012ko adierazle guztiak LABORAL Kutxari dagozkio, (*) duena izan ezik; hori Caja Laboralari soilik dagokio, Ipar Kutxaren integrazioa aintzat hartu gabe.

Alderdia/Adierazlea	2012. urtea		2013. urtea		2014. urtea	
	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.
Enplegu-dinamika						
Txandatze-tasa	20,8 %	d/e	% 12,5	d/e	% 11,1	d/e
Irteera-tasa	% 3,5	d/e	% 5,9	d/e	% 8,3	d/e
Berdintasuna						
Bazkide emakumeen %-a	% 44,8	d/e	% 44,91	d/e	% 45,85	d/e
Emakumezko zuzendarien %-a, zuzendari guztiekiko	% 21	d/e	% 22,73	d/e	% 25,73	d/e

Ingurumen-arloko jardueraren adierazleak:

Kontsumoa:	2012		2013		2014		2015
	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Helb.
Publizitaterako papera:							
• Kiloak bezeroko	**0,077**	<0,080	**0,073**	<0,080	**0,070**	<0,080	<0,075
• Birziklatutako paperaren %-a, guztizkoaren aldean	**% 84,0**	≥% 50	**% 98,1 (1)**	≥% 70	**% 95,9**	≥% 90	≥% 90
Barruko papera (kg/bezeroa)	**0,254**	<0,300	**0,265**	<0,300	**0,277**	<0,300	<0,270
Ura m³-tan	**8.006**	10.000-11.000	**6.864**	≤10.000	**6.930**	<8.500	<7.500
Elektrizitatea kWh-tan	**2.568.551**	≤2.600.000	**2.620.810**	≤2.700.000	**2.099.725**	≤2.700.000	≤2.200.000
Tonerra:							
• Kontsumitutako unitateak	**1.522**	1.500-1.700	**1.667**	≤1.700	**1.735**	≤1.700	≤1.700
• Birziklatutako tonerraren %-a, guztizkoaren aldean	**% 89,3**	≥% 50	**% 90,2**	≥% 59	**% 91,1**	≥% 80	≥% 90
Gasolioa litrotan	**69.590**	≤80.000	**73.662**	≤75.000	**54.998**	≤75.000	≤75.000
Kudeatutako hondakinak kg-tan (3)	196.847	% 100	266.283 (2)	% 100	168.732	% 100	% 100

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

(1) 2013az geroztik, paper balorizatua (birziklatua + ekologikoa/klororik gabea) hartzen da kontuan.
(2) 2013an, Oñatiko biltegiaren zati bat hustu genuen eta baterien aldian behingo ordezkapena egin.
(3) Hondakinen % 100 kudeatzea da helburua. Bolumena hainbat eragileren menpe egoten da urte bakoitzean.

2.3. TXOSTENAREN PROFILA

LABORAL Kutxa 2012aren amaieran Caja Laboralak eta Ipar Kutxak bat egitetik sortutako finantza-erakundea da. 2014koa, beraz, Entitateak bat-egitearen ondoren aurkezten duen bigarren txosten osoa (urtebetekoa) da.
Halere, nabarmendu beharra dago, jatorrizko erakundeek aurretik ere egiten zutela gardentasun-ariketa hori. Zehazki, 2005az geroztik, Caja Laboralak urtero argitaratzen zuen EGE txostena, epealdi fiskalei jarraiki. Ipar Kutxak, bestalde, 2009an plazaratu zuen bere lehen txostena, 2008ko ekitaldiari zegokiona.

LABORAL Kutxak, GRIk finkatutako jarraibideen arabera EGE txostena urtero argitaratzen jarraitzeko borondatea du. LABORAL Kutxaren 2014ko ekitaldiari buruzko EGE txostena GRIren G4 gida "zehatzari" eta Sektorekako Finantza Gehigarriari jarraiki egin da.

9.3. atalean, txostenaren akaberan, txostenarekin zerikusia duen edozein gaitan norengana jo zehaztu da.

LABORAL Kutxak jasotzen jarraitzen du iraunkortasunari buruzko informazio esanguratsua, zehazki hauei buruz:

- **Higiezinen aktiboak kudeatzeko sozietateak**, LABORAL Kutxak higiezinen negozioa kudeatzeko erabiltzen dituenak.

  Sozietate instrumentalak dira, eta, beraz, haien datu eta inpaktuak LABORAL Kutxarenetan daude txertatuta.
- **Caja Laboral BancaSeguros SLU** (pertsona bakarreko sozietate mugatua), aseguru-jarduera LABORAL Kutxaren enpresa- eta merkataritza-estrategian barneratzean datzana.

  BancaSeguros bitartekari independentea da, LABORAL Kutxaren % 100eko partaidetza duena. Bien arteko harremanak zerbitzuak emateko kontratu bidez arautzen dira.
  LABORAL Kutxak banaketa-sarea lagatzen dio **BancaSeguros**i, aseguru-produktuetan bitartekari jarduteko.
  BancaSeguros LABORAL Kutxaren merkataritza-sarean eta Zerbitzu Zentraletan txertatuta dagoenez, haren jarduketa-adierazleetako asko bat eginda daude LABORAL Kutxarenekin. Txostenean zehar, adierazle independenteak dituzten alderdiak zerrendatu ditugu.

LABORAL Kutxa MONDRAGON korporazioko kide da. MONDRAGON korporazioa 100etik gora kooperatiba autonomo eta independentek osatzen dute, baina horiek beren sistemak erabiltzen dituzte datuak ezagutarazteko.

GRIren alderdien eta adierazleen norainokoa

Ezarritako estaldurari jarraiki, LABORAL Kutxaren EGEari buruzko 2014ko txostenean ez dago GRIk ezarritako hedaduraren mugarik, honako hauetan ez bada:

- Neurketa-sistemarik ez zegoelako estali ezin izan diren adierazleetan; horiek txostenean zehar eta GRI Adierazle Taulan identifikatu dira eta hurrengo txostenetan neurtzeko ahaleginak egingo dira.
- Finantza-erakunde 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.

2014ko txostenak badu alderdi jakingarri bat: materialtasun-azterketa bat jaso du, gizarte-erantzukizunaren alorrean gairik garrantzitsuenak zein diren zehaztearren. Azterketa hori egiteko, Cegos Deployment enpresaren aholkularitza izan dugu, Global Reporting Initiativeen (GRIren) jarraibideak egoki ulertzen ditugula bermatzeko LABORAL Kutxaren ohiko lankidea baita. Azterketa horren emaitzak 2.4 atalean jaso ditugu.

Txostena egiaztatzearen inguruko politika

Caja Laboralak 2005etik egin izan dituen EGEari buruzko txosten guztiak AENORek egiaztatu izan ditu.

Harreman-urte horietan erakunde egiaztatzaile horrek eskuratu duen ezagutza eta beste sistema batzuek jaso dituzten ziurtagiriak (ISO 9001a Banka Elektronikoak 1998an eta ISO 14001a) direla eta, LABORAL Kutxak, Kalitate Departamentuaren bitartez, etorkizunean ere egiaztapen-sistema horri eustea aurreikusi du.

2.4. MATERIALTASUNA

Interes-taldeekin dituen elkarrizketa-kanalak (Elkarrizketatzeko mekanismoak ataletan zehaztu direnak) erabiliz, haietako bakoitzaren igurikimenak zehazten ditu LABORAL Kutxak. Aurten, azterketa egituratuago bat egin du: hainbat iturri eta interes-talderen iritziak jasotzeko, bezeroak partaide izan dituzten kanpoko Focus Groupak eta lan-bazkideen partaidetza izan duten barruko Focus Groupak erabili ditu. Guztira, 6 Focus Group osatu dira. Beste banku-erakunde batzuen materialtasun-azterketak ere aztertu ditu, bai eta argitalpen eta adituen iritzi ugariri erreparatu ere. Horien artean, azpimarragarria da, bereziki, Mugarik gabeko Ekonomialariak taldeak Telefónica-UNEDen Erantzukizun Korporatiboa eta Iraunkortasuna katedrarako “Banku-negozioaren gizarte- eta ingurumen-arrisku nagusiak krisialdian” izenburuarekin egin duen azterlana; 2014ko urtarrilean eman zuten argitara.

Interes-talde horientzat garrantzitsuenak diren osagaiak identifikatutakoan, Batzorde Betearazlean area-zuzendari diren pertsona guztien iritzia ere jaso dute, Entitateko iritziak interes-taldeenekin alderatzeko.

Ateratako ondorioei esker, LABORAL Kutxak EGEaren inguruan bideratu beharreko ekimenak lehenetsi ahal izan dira, bai eta jarduera horiei buruzko jakinarazpenetan garrantzia non ipini zehaztu ere. Horrela, Kutxaren gizarte-erantzukizuneko jardueren plangintza egiteko ibilbide-orri bihurtu da materialtasun-matrize hori.

- **Eragile ekonomikoei** dagokienez, bereziki esanguratsuak dira LABORAL Kutxa bermeak eskaintzen dituen erakunde kaudimentsu gisa hartzeari eta haren estrategiari erreferentzia egiten dieten alderdiak, eta ez da harritzekoa; izan ere, banku-sektoreari indar bereziz eragin dion krisi ekonomiko eta finantzario sakonaren eraginak oraindik ere gainditu gabe daudelarik, funtsezkoak dira Entitatearen iraupena bermatzeko.

Jakina, bezeroen ikuspegitik, haiei emandako zerbitzuarekin zerikusia duen guztiak ere garrantzi handia du, bai eta pertsonalizazioak, akatsik ez egoteak eta aholkularitza gardena eta erraza izateak, batez ere aurrezki-produktu konplexuen inguruko azalpenetan eta salmentan.

- Gai **sozialetan**, barru-barruko elementuak, lanaren antolamenduari eta langileen arteko harremanei lotuak, dira esanguratsuenak: laneko segurtasunaren eta osasunaren kudeaketa, pertsonen kudeaketa, ordainsari-bitarteak, mozkin sozialak eta lan-giroa. Halere, badira beste berri batzuk ere: genero-berdinketaren alorreko eta familia- eta lan-bizitzak uztartzearen inguruko aurrerapenari buruzkoak, adibidez.

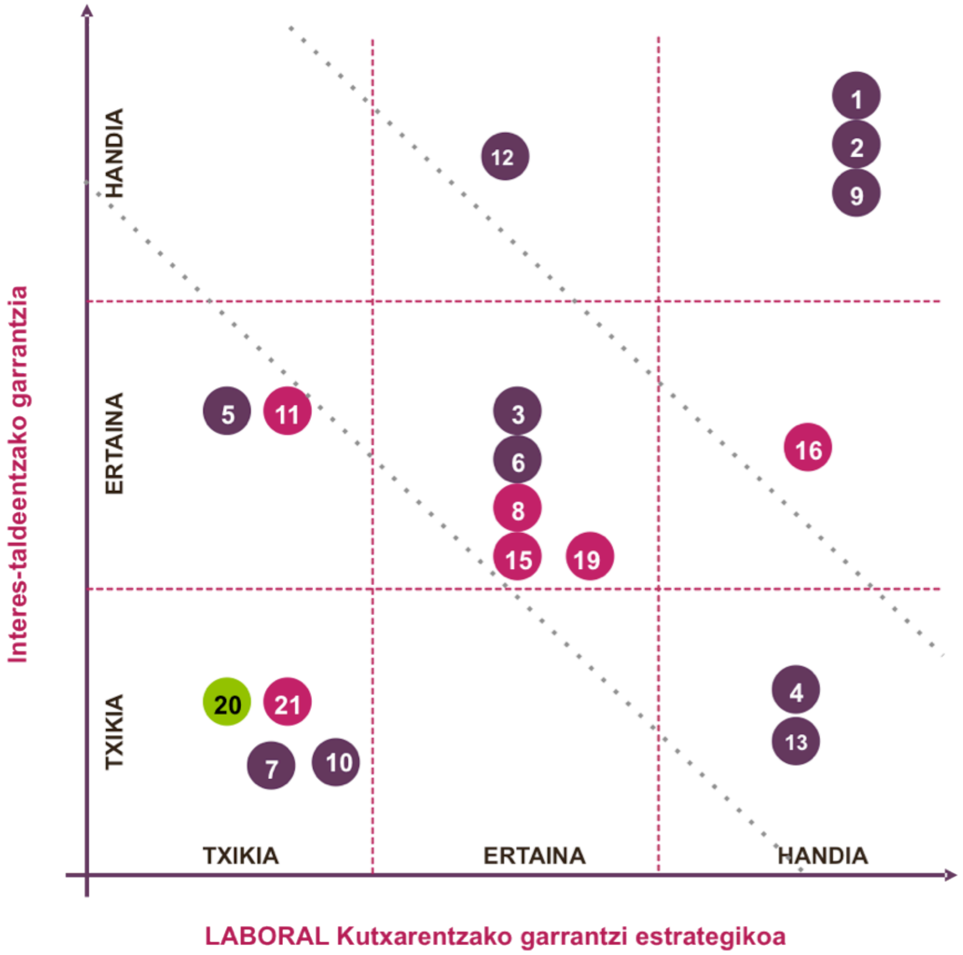
- **Ingurumen-gaiei** erreparatuz, emaitzotan ez dute garrantzi handirik izan, elkarrizketatutako taldeen iritziaren arabera. Zalantzarik gabe, banku-jarduerak ez du ingurumenean kalterik sortzen; dena den, gure planeta koitadua zaintzea guztion lana da, enpresona eta herritarrona, eta ezin dugu ahaleginik murriztu gai horretan. Hortaz, sinesten dugulako erantsiko dugu gai hori, gure solaskideen eta interes-taldeen iritzietan oinarrituz sortutako ibilbide-orrian.

Interes-taldeen balioespenak eta LABORAL Kutxako goi-mailako zuzendarien iritziak alderatuta, gai hauek dira bat-etortzerik txikiena dutenak:
- Kutxaren estrategian garrantzi handia ematen zaie Entitatearen beraren egiturari lotutako alderdiei eta hurbiltasun eta irisgarritasun fisikoari (sukurtsal-sarean oinarritutakoari) eta kanal alternatiboen bitartezkoari, eta beste talde batzuk ez daude ados.
- Interes-taldeen ustetan, Kutxaren estrategia bi gai zehatzetan oinarritu behar da gehiago:

- Ustelkeriaren eta kapital-zuriketaren arriskuaren alorreko kontrol-mekanismoak betetzean. LABORAL Kutxa, baina, ez dago horretaz hain kezkatuta, arrisku horiek kontrolatzeko abian dituen egituren —Araudia Betearazteko Departamentua, arduraldi osoko 8 lagunez hornitua— martxa onean konfiantza duelako.
- Gizartearekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuak. Linea horri pisurik kendu gabe esan beharra dago, bezero partikularrek lehentasun txikiagoa ematen diotela beste interes-talde batzuek (EGEko adituek, adibidez) baino.

Amaitzeko, ezin esan gabe utzi, 2015ean azterketa hori gehiago sakontzeko asmoa dugula eta, horretarako, orain artean erabili gabeko interes-talde baten (hornitzaileenen) iritzia ere hartuko dugula kontuan.

MATERIALTASUN-MATRIZEA



EKONOMIA-ARLOA

1. Entitatearen estrategia (M, I, B barne).
2. Sendotasun finantzarioa, arriskuak kontrolatzeko sistemak.
3. Gobernu korporatibo ona, erabaki- eta kontrol-organoak, bateraezintasunak.
4. Taldearen eta Entitatearen egitura.
5. Legea betetzea eta kontrol-mekanismoak (ustelkeria, kapital-zuritzea…).
6. Inguruaren ekonomia eta finantzak garatzen laguntzea Enpresak finantzatzeko hitzarmenak; ekintzaileentzako, kooperatiba-taldearentzako, unibertsitateentzako… laguntzak.
7. Interes-taldeak (kanalak, elkarrizketa-sistema…) kudeatzea.
9. Bezeroari zuzendutako zerbitzua, harreman pertsonalak eta idatzizkoak pertsonalizatzea, kontratuak.
12. Bezeroarekiko kudeaketa arduratsua: aurrezki-produktu konplexuak azaltzea eta saltzea
13. Irisgarritasuna: sukurtsalak, merkataritza-sarea, kanalak (Internet, kutxazainak...).

GIZARTE-ARLOA

8. Gizarte-ekintza: babesletzak, GKE-entzako ekarpenak, gizarte-jarduerak, garapenerako lankidetza…
11. Gizartearekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuak.
14. Laneko segurtasuna eta osasuna.
15. Kode etikoa, langileei eskatu beharreko portaerak.
16. Pertsonen kudeaketa, genero-berdintasuna, uztartzea.
17. Ordainsari-mailak eta –bitarteak.
18. Onura sozialak, lan-giroa.
19. Euskararen erabilera sustatzea.
21. Hornitzaileen kudeaketa.

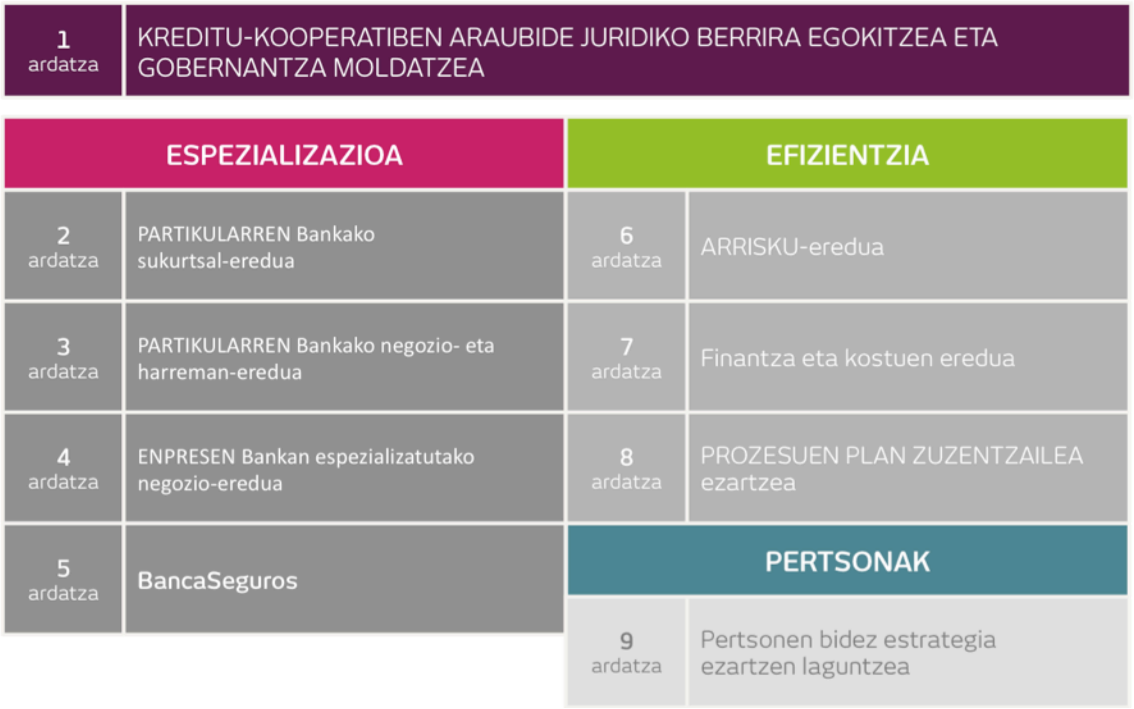
INGURUMEN-ARLOA

20. Ingurumena Kudeatzeko Sistema.

Entitatearen estrategia eta arriskuaren kudeaketa

Garrantzi handikoak izaki, gai horietan dugun ikuspegiari buruzko aparteko informazioa eskainiko dugu. Diagrama honetan, 2015ean gure estrategia zuzenduko duten ardatzak jaso ditugu:

2015EKO GPKO ARDATZ ESTRATEGIKOAK



- Sektorea etengabe berrantolatzeko prozesuaren baitan, finantza-erakundeak arautzeko eta eraldatzeko prozesuei jarraipena egitea eta, ondorioz, gure gobernantza-sistema egokitzea dira gure lehen jarduketa-ardatza, baina gure marko estrategikoa eguneratu eta berrikustea ere lehentasunezkoa da. Horretarako, kreditu-kooperatiba garen aldetik, ez ditugu gizarte-ekonomiaren barruko gure zuztarrak ahaztuko.
- Bezeroarekiko harremanari dagokionez, zerbitzuan **espezializatzea** da gure apustua. Enpresei eta partikularrei eskainitako sukurtsalen eredua finkaturik, balio handieneko bezeroei zerbitzu sendo eta kalitate handiagokoa eskaintzea da gure helburua.
- **Efizientzia** izango da funtsezko beste gidalerroa. Espero dugu, gure enpresaren antolamenduari eta arriskuen kudeaketari esker tamaina handieneko lehiakideen aurrean diferentzial positiboak izaten jarraitzea. Beste jarduketa-ardatz bat ere ezarri dugu: prozesuen bidezko kudeaketarena, alegia. Egoki irizten bazaio, baliozkotu egingo da hurrengo hausnarketa estrategikoan.
- Azkenik, pertsonak garatzea eta estrategiaren bidean haiek kudeatzea izango da azken ardatza.

Estrategia zehatzagoen artean, bi jarduketa nabarmen ditzakegu, gizarte-erantzukizunaren ikuspegitik garatu beharreko aukera moduan:

- Negozio-ereduari buruzko ardatzaren baitan, **gizarte-ekonomiako gure profila eta EGEaren alorreko jarduerak, ekintzailetza bereziki, sustatzea** funtsezko ildoa da, bezero partikular eta enpresei begira.
- Era berean, pertsonen kudeaketari eta garapenari dagokion ardatzean, **Barneko Gizarte Erantzukizuna** deritzona lehentasunezko kontzeptua da, eta **arrisku psikosozialen kudeaketari eta emakumeak ahalduntzeari arreta berezia jartzea.**

Beraz, merkataritza-posizionamenduaren ikuspuntutik, kontzeptu horiek gure mezuetan eta barruko nahiz kanpoko elkarrizketetan transmititzen saiatzen gara, eta bezeroei eta interes-taldeei gure harremanaren bereizgarri gisa aurkezten dizkiegu.

Arriskuen eta aukeren kudeaketari dagokionez, eragin ekonomiko, sozial eta ingurumeneko esanguratsuenak txosten honen hainbat ataletan azalduko ditugu.

Oro har, erantsitako eskeman agertzen diren bost osagaiak ditu LABORAL Kutxako arriskuen kudeaketak.

Elkarri lotuta daude kasu guztietan, eta ***Arriskuaren Kontrol Globala*** deritzon departamentua arduratzen da horiek kudeatzeaz. Banku-jardueran, **negozio-, kreditu- eta merkatu**-arriskuak dira tradiziorik handienekoak, berehalako ekonomia-eragina dute eta. Basilea II kapital-itunaren arabera, prozesuak, langileak nahiz barruko sistemak desegokiak izatearen edo horietan hutsegiteak egotearen ondorioz edo kanpoko gertaeren ondorioz galtzeko dagoen aukerari esaten zaio **eragiketa-arriskua**, eta barruko gizarte-gaiei lotuago dago, pertsonen portaeraren alorrean batez ere. **Ospe-arriskua**, berriz, honela definitzen du Espainiako Bankuak: «entitate bati bere negozio-jardueren inguruko publizitate egiazko nahiz faltsu negatiboak sortzen dion kaltea». Arrisku hori kanpoko gizarte-alderdietatik dago hurbilago, bezeroekin eta gizartearekin lotuta daudenekin, eta ingurumen-arriskuak ere barne hartzen ditu.

Arriskuen eta aukeren (eragiketaren eta ospearen alorrekoen) kasuan, EGEaren Batzordeak balioztatu egiten ditu, ekitaldi bakoitzeko ekintza-planak egin aurretik. 2015ean, azaldu dugun materialtasun-azterketan oinarrituz, abian diren ekintzak lehentasunaren arabera sailkatu ditugu, eta, ekitaldian bideratu beharreko ekintzen artean, emaitza horiek aplikatzeko eta ekintza-zerrendak berraztertzeko beharra sartu da.

Gainera, Arriskuaren Kontrol Globalaren Departamentuak administratzen duen GIRO (gestión integral del riesgo operacional: eragiketa-arriskuaren kudeaketa integrala) izeneko erremintaren bidez, departamentu bakoitzak (Kalitatekoak ere bai) bere eginkizunaren inguruko eragiketa-arriskuei buruzko informazioa ematen du. Eta ospearen alorreko arrisku eta aukerena Komunikazio Departamentuaren ardura da; urtero, Marketin Planean finkatzen ditu bere lehentasunak.

Hurrengo taula honetan, materialtasun-matrizea eta 2015ean EGEaren alorrean egiteko aurreikusi diren jarduerak agertzen dira (7. eta 8. orrialdeak). Lehentasun handiko jarduketak matrizearen eskuineko goiko aldean dauden alorrei dagozkie.

EGEaren inguruko jarduketak. 2015erako oinarrizko proiektu eta ekintzak	Ukitutako alderdiak	Beste alderdi batzuk
LEHENTASUN HANDIA		
Hausnarketa estrategikoa egitea.	1	
EGEko lehentasunak eta ekintzak berrikustea eta materialtasun-azterketaren emaitzak aplikatzea.	1	
Gobernantza egokitzea eta Arrisku Batzorde berria ezartzea.	2	3
Etengabeko hobekuntzari begira, kalitate integralerako prozesua sendotzea, zerbitzuaren kalitatean aitzindari izateko.	2,9,12	
Bezeroarekiko kanal anitzeko harremanean sakontzea, autozerbitzurako aukerak handitzea eta kanaletan eta mugikortasunean aktibo dauden bezeroen kopurua handitzea.	9	10
Prozesuen Plan Zuzentzailea ezartzea eta lehenetsitako 3 makro-prozesuren kudeaketan aplikatzea.	2	5
Jarduera Gestionatzeko Sistema hedatzea eta Agintariak Ebaluatzeko Sistema berria diseinatzea.	16,17	
Berdintasun Plan berria sortzea, bereziki emakumeak ahalduntzeari erreparatuz.	16	
Bezeroekiko eta elkartekideekiko informazio-sistema ezartzea.	3,10,18	
MiFID. Bezeroekiko informazioan hobekuntza-planak ezartzea, konplexuak diren eta ez diren aurrezki- eta inbertsio-produktuetan.	12	
Arrisku psikosozialen ebaluazioa eta prebentzioa bultzatzea.	14,18	
Laneko Segurtasunaren eta Osasunaren sistema berrikusteko prozesua amaitzea.	14	
OHSAS ziurtagiria berritzea.	14	
Egoitza Nagusiko LK1 eraikina zaharberritzeari ekitea, eta ingurumen-inpaktua txikitzeko hobekuntzak ezartzea, hala nola: biomasa, isolamenduak eta geotermia.	14	20
LEHENTASUN ERTAINA		
Ekintzailetza bultzatzen jarraitzea, eta 2014an adina negozio eta enpresa (462) sortzen laguntzea.	8	11
LEHENTASUNIK EZ		
Materialtasun-azterketa hornitzaileei aplikatzea, haien igurikimen eta eskaerak balioztatzea eta iraunkortasunari dagokionez zer betetze-maila duten jakitea.	21	

Antzemandako aukera eta arrisku nagusiak azpimarratuz:

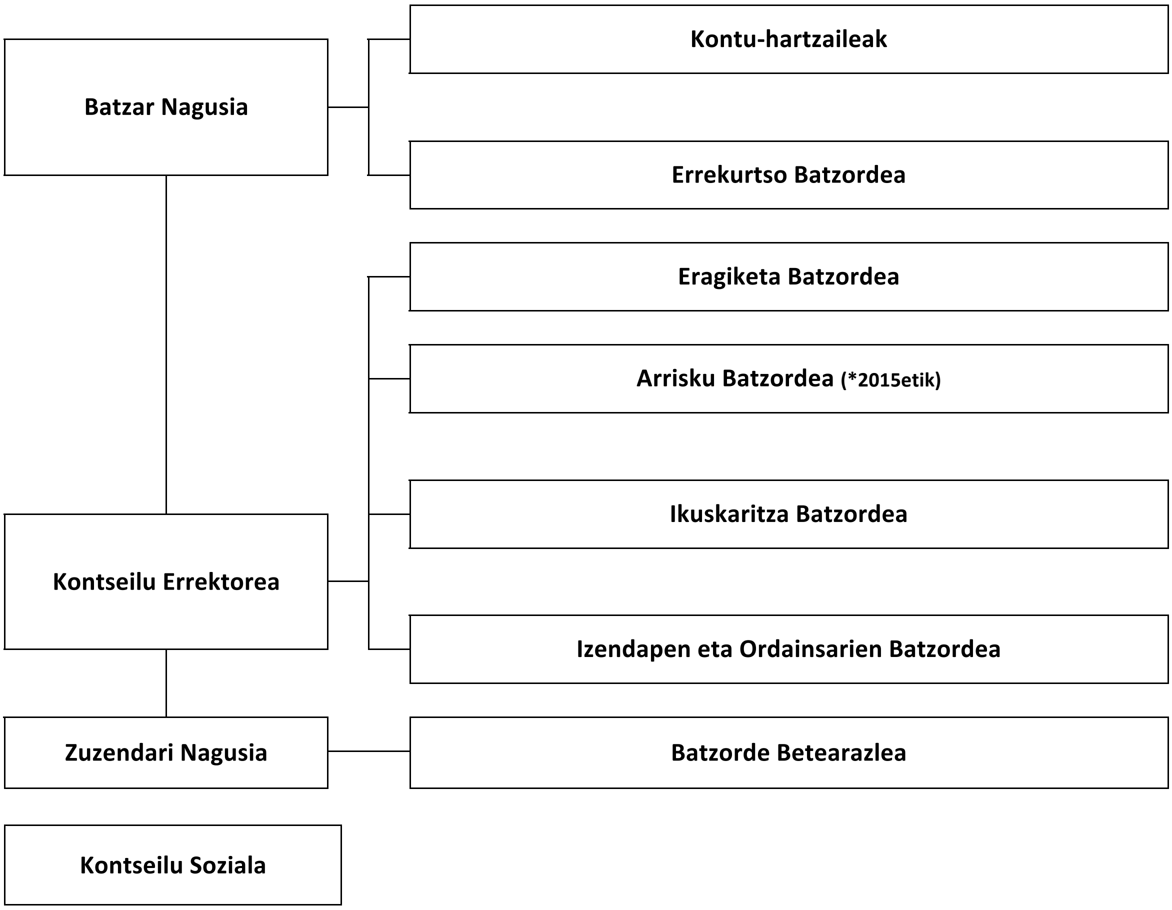
- ✓ Materialtasun-matrizearen 9. eta 12. arloei lotuta, 15. orrialdean adierazi denez, LKren jarduera komertzialaren funtsezko ildo batek garrantzi berezia du: gizarte-ekonomiako profila eta EGEaren alorreko jarduerak sendotzeak, funtsezko osagaitzat hartzen baitira bere merkataritza-posizionamenduari begira.
- ✓ Aitzitik, materialtasunaren 12. arloan antzemandako banku-produktuen gaineko erantzukizun-eskaera handiak ospe-arrisku batzuk ditu, eta horiek intentsitatez kudeatzen dira, 29., 30. eta 42. orrialdeetan deskribatzen denez. Horietan, hurrenez hurren, hipotekak ordaintzeko arazoak dituzten bezeroekiko harremanetako arazoak, mailegu batzuetako goiko eta beheko mugei buruzko klausulak eta batez ere Eroskik jaulkitako menpeko finantza-ekarpenekin dauden kezkak aztertu dira.

3.

ANTOLAMENDUA, GOBERNUEGITURA ETA PARTAIDETUAK

3.1. ERAKUNDEAREN EGITURA

ANTOLAMOLDEA



Gobernu-organoa	30 eta 50 urte artekoak						50 urtetik gorakoak					
	2012		2013		2014		2012		2013		2014	
	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E
Kontseilu Errektorea	5	1	5	0	3	0	6	3	7	3	8	3
Kontu-hartzaileak	1	0	1	0	1	0	2	0	2	0	1	1
Errekurtso Batzordea (1)					6	2	11	1	10	2	4	0
Eragiketa Batzordea	4	0	4	0	1	0	0	0	6	0	9	0
Ikuskaritza Batzordea	1	0	0	0	0	0	1	2	2	2	1	2
Izendapen eta Ordainsarien Batzordea	1	1	1	0	1	0	1	0	4	0	4	0
Kontseilu Soziala	12	3	10	4	12	4	4	1	5	1	3	1
Batzorde Betearazlea	4	1	2	1	2	1	7	0	8	0	7	0

(1) Errekurtso Batzorderako, 2012ko eta 2013ko adinaren araberako datua ez dago eskuragarri.

Batzar Nagusia bazkideak elkartzeko instantzia da, eta legearen edo estatutuen arabera bere eskumenekoak diren gaiak eztabaidatu eta erabakitzea du xede. Hartutako erabakiak lotesleak dira kooperatibako bazkide guztientzat.

Kooperatibaren politika orokorra finkatzeaz arduratuko da Batzar Nagusia, eta harentzat interesgarria den edozein gai eztabaidatu ahal izango du, baldin eta gai-zerrendan jasota badago. Nahitaezko erabakiak, berriz, Kooperatiben Legearen arabera kooperatibako beste organo baten eskumenekoak ez diren gaietan hartu ahal izango ditu.

Eskuordetu ezin diren zereginen artean, Kontseilu Errektoreko, Kontu-hartzailetzako eta Errekurtso Batzordeko kideak aukeratzea dago.

Kontu-hartzaileei, berriz, Batzar Nagusirako hautatutako ordezkarien egokitasuna balioztatzea dagokie, bai eta deialdiak egitea, gai-zerrendan sartzeko gaiak proposatzea eta batzarrean legearen edo estatutuen aurka hartzen diren erabakiak aurkaratzea ere.
Errekurtso Batzordea Kontseilu Errektorearen zehapen nahiz erabakien aurka bazkideek edo Kontseilu Sozialak aurkezten dituzten errekurtsoak ebazteko Batzarrak eskuordetutako organoa da.
Kontseilu Errektorea, bere aldetik, Entitatearen administrazio-organoa da, goi-mailako kudeaketaz eta zuzendariak gainbegiratzeaz arduratzen dena, haien jarduera kontrolatzearen, enpresa-plangintza onestearen, negozio-helburuak betetzen diren kontrolatzearen eta, oro har, berez dagozkionez gain, legeak edo estatutuek beste gizarte-organo batzuei emanda ez dauden eginkizun guztiak gauzatzearen bidez. Bere egitekoak gauzatzeko, zuzenean osoko bilkura edo batzorde delegatuak erabiliko ditu; gaur gaurkoz, Eragiketa Batzordea, Ikuskaritza Batzordea, Izendapen eta Ordainsarien Batzordea eta Arrisku Batzordea dira batzorde horiek.
Eragiketa Batzordeak, Kontseilu Errektoreko eta Batzorde Betearazleko kideek osatuak, beheragoko aginte-mailen mugak gainditzen dituzte arrisku-eragiketak kudeatzeko.
Ikuskaritza Batzordeak funtsezko zeregin hauek ditu: kontu-ikuskarien edo ikuskaritza-sozietateen izendapena proposatzea eta haiekin harremanak izatea, batetik, eta Entitatearen, barne-ikuskaritzaren eta finantza-informazioaren barne-kontrolaren eraginkortasuna gainbegiratzea, bestetik.
Izendapen eta Ordainsarien Batzordeak, bere aldetik, oinarrizko eginkizun hauek ditu: kontseilarien eta funtsezko langileen egokitasuna ebaluatzea, goi-mailako zuzendaritzako kideak hautatu eta izendatzea eta Entitatearen ordainsari-politika (Kontseilu Errektoreak onetsi beharko duena) finkatzea.
Arrisku Batzordea, 2015ean abian jarriko dena, arriskuarekiko joera orokorrari eta Entitateak alor horretan erabili beharreko estrategiari buruz Kontseilu Errektorea aholkatzeaz, aktibo eta pasiboen prezio-politika jagoteaz eta stress testaren eta arriskua aintzat hartuta kapitala antolatzearen inguruan Entitatearen arrisku garrantzitsu guztiei buruz Kontseilu Errektorea aholkatzeaz arduratuko da.
Kontseilu Soziala Kontseilu Errektorea erakunde-gaietan eta Zuzendaritza Nagusia lan-erregimeneko gaietan aholkatzen dituen organoa da. Zuzendaritzaren gestioa gertutik jarraitu eta kontrolatzeko eratzen da. Horrela, bada, Kontseilu Errektoreko lehendakaria eta zuzendari nagusia Kontseilu Sozialaren ohiko bileretara joaten dira. Zuzendaritzak kudeaketaren deskargua egiten du han, eta kontseilariek euron iritzi, kezka eta iradokizunak zuzenean jakinarazteko aukera dute.
LABORAL Kutxaren enpresa-kudeaketa Entitatearen **Zuzendaritza Nagusia**ri dagokio oso-osorik. Dena den, Batzorde Betearazleak lagundu egiten dio zeregin horretan. **Batzorde Betearazlea**k Kontseilu Errektoreak erabakitako politika eta estrategiak betetzeko aurrera eraman beharreko ekintzak eta neurriak zehazten ditu, area eta departamentu guztietara hedatzen ditu eta Entitatearen eragiketak kudeatzen ditu.

LABORAL Kutxak ez du ezarrita inongo politikarik, goi-mailako zuzendariak kargua duten eskualde geografikoetan bertan kontratatzeko. Entitatearen jarduera estatu osoan garatzen denez, gaitasun profesional egokiak izatea jartzen dugu beti irizpide nagusitzat. Egia esan, goi-mailako zuzendari guztiak (Batzorde Betearazleko 10 kideak) Entitateak diharduen eskualdeetan sortuak dira.

Hona hemen LABORAL Kutxaren gainbegiratze-prozedurak:

Batzordea/Erakundea	Eginkizunak	Sorrera-urtea
Kontseilu Errektorea	Goi-mailako gestioa, zuzendariak gainbegiratzea, Entitatea ordezkatzea. EGEaren alorreko gaiak urtean behin aztertzen ditu, eta inpaktu, arrisku eta aukera ekonomiko eta sozialak etengabe.	1960
Kontseilu Soziala	Lan-erregimena, Kontseilu Errektoreari eta Zuzendaritza Nagusiari aholkua ematea.	1960
Bezeroaren Arreta Zerbitzua	Bezeroen kontsultak, kexak eta erreklamazioak gestionatzea.	1994
Segurtasun eta Osasun Batzordea	Laneko arriskuak prebenitzeari eta segurtasunari eta osasunari buruz sortzen diren zalantzei erantzutea.	1996
Hizkuntza Batzordea	Hizkuntza-normalizaziorako batzordea.	2000
Ingurumen Batzordea	Ingurumen-sistema kudeatzea.	2001
Kapital-zuritzeari Aurrea hartzeko Batzordea	Kapital-zuritzeari aurrea hartzeko prozedura kontrolatu eta ezagutaraztea.	2003
EGEaren Batzordea	EGEaren arloan Zuzendaritza Batzordea ordezkatzea. Enpresetako, Gestio Sozialeko, Baliabideetako eta Finantzetako Areetako kideek osatuko dute. Kalitate-zuzendariak zuzenduko du, eta Kontseilu Errektorearen aurrean deskargua egingo du urtero.	2008
Arriskuaren Kontrol Globala	Likideziari, interes-tasari, kredituari, merkatuari eta eragiketei dagozkion arriskuak kontrolatzea.	2008
Berdintasun Batzordea	Emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna sustatzea eta bermatzea eta indarreko Berdintasun Planari jarraipena egitea.	2009

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 Kontseilu Errektorearen Araudian.
Prozedura horiek aurreko txostenetan ere jaso izan dira; hona hemen laburtuta:

- Kontseilu Errektoreko kideen ezgaitasunak eta bateraezintasunak.
- Balore Merkatuko Jokabideen Arautegia.
- Kontseilu Errektoreko Arautegiaren erregulazioa, interes-gatazkak saihesteari buruzkoa.

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

Kontzeptua (mila eurokotan)	2012	2013	2014
Dirulaguntzak (enplegurako eta prestakuntzarako laguntza)	256	278	247

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)	2012	2013	2014
Egindako lanaren ordainsari osoa	1.338	1.558	1.422
Kapitalizatutako itzulkin kooperatiboak + ekarpenaren interesak	141	186	292
Guztira	**1.479**	**1.734**	**1.714**
Batez besteko ordainsaria pertsonako	**87**	**115,6**	**122,4**

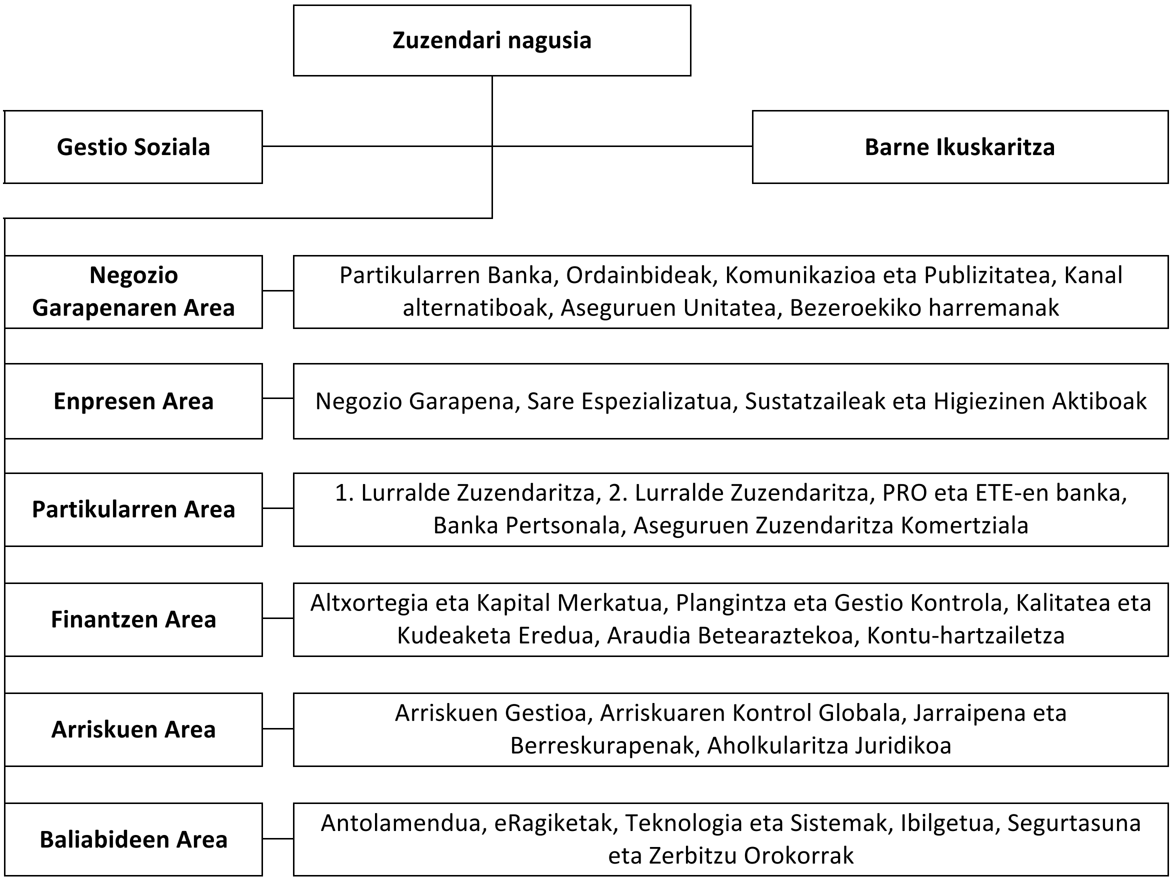
LABORAL Kutxan, Ordainketa Aldakor Indibiduala (OAI) deritzona aplikatzen da. Lan-bazkideen errendimendu indibiduala sustatzeko eta saritzeko xedea du, eta zuzendaritzako eta merkataritza-kudeaketako jardueretan diharduten bazkideei ezartzen zaie. Bi helburu mota lortzea da OAI horren xedea:

- Negozioko helburu kuantitatiboak:
- izaera kualitatiboko helburuak; bazkideak beraien jarduera-eremuetan kudeatzearekin 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.



Seguros Lagun Arotik etorritako enplegatu guztiak **Bancaseguros**en sartu dira, hau da, Seguros Lagun Aroren zuzeneko sare komertziala osatzen zutenak eta beste laguntzaile batzuk, batez ere marketin-jardueretan aritzeko. Merkataritza-egitura paraleloa du, baina LABORAL Kutxan integratua. Zuzendari komertzialak, Aseguru Zonaldeko zuzendariek eta gestore espezializatuek osatzen dute **BancaSeguros**en sarea.

3.2. ENPRESA PARTAIDETUAK

Jarraian, LABORAL Kutxaren enpresa partaidetuak 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 kudeatzailea	% 100
Crediges SGIIC SAU	Inbertsio-fondoen kudeatzailea	% 100
Caja Laboral Pensiones GFP SA	Pentsio-fondoen kudeatzailea	% 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	Higiezinen akiboen kudeatzailea	% 100
Caja Laboral Bancaseguros OBSV SLU	Bankaseguruetako operadorea	% 100
Pienso del Norte SA	Pentsu-ekoizlea	% 100
Eco Moncayo Azul SL	Higiezinen sustatzailea	% 100
Promociones Iturmendi 2010 SL	Higiezinen sustatzailea	% 100
Promociones Maralema SM	Higiezinen sustatzailea	% 100
Residencial Los Doce Amigos SL	Higiezinen sustatzailea	% 100
Copesa Montecerrao SL	Higiezinen sustatzailea	% 51
Copesa Valdecilla SL	Higiezinen sustatzailea	% 100
Interpartners Prom Inmobiliaria Castilla y León SL	Higiezinen sustatzailea	% 100
Erakunde Taldeaniztunak		
Copesa Ciempozuelo SL	Higiezinen sustatzailea	% 50
Erakunde elkartekideak		
ICR Institutional Investment Management SGIIC SA	Inbertsio-fondoen kudeatzailea	% 23,81

3.3. ENTITATEAREN KOPURU NAGUSIAK

Taula honetan, LABORAL Kutxaren magnitude nagusiak ageri dira:

Kontzeptua	2012	2013	2014
Negozio-bolumena (miloi €-kotan)			
Aktiboak guztira	24.364	24.627	24.725
Fondo propioak	1.319	1.405	1.451
Bezeroen gordailuak	18.636	18.028	17.957
Bezeroei emandako kreditua	16.502	15.835	14.407
Zerbitzuak			
Sukurtsalak	450	382	370
Kutxazain automatikoak	703	629	618
Pertsonak	**2.438**	**2.372**	**2.266(2)**
Jarduneko lan-bazkideak	2.078	2.091	1.990
Inoren konturakoak	360	281	276

Emaitzak (milioi €-kotan)		(1)		
Interesen marjina	329,5	65	396,0	368,2
Marjina gordina	418,5	81,5	503,6	517,8
Administrazio-gastuak	166,2	30,4	246,1	253,4
Ustiapen-jardueraren emaitza	-506,7	31,2	110,8	133,5
Zerga ondorengo emaitzak	-528,5	22	79,8	102,1

(1) 2012ko ekitaldiko emaitzak Caja Laboralaren jarduerako lehen 10 hilabeteei (urtarriletik urrira bitartekoei) eta LABORAL Kutxa entitate berriaren jarduerako lehen 2 hilabeteei (azaroari eta abenduari) dagozkie. Informazio gisa, LABORAL Kutxa entitate berriaren emaitzak ere erantsi dira, 2012ko azaroaren 2tik abenduaren 31ra bitartekoak.

(2) Kopuru horri beste kooperatiba batzuetatik etorritako 40 pertsonak gehitu behar zaizkio.

Taula honetan, LABORAL Kutxak sortutako aberastasunaren banaketa ikus daiteke:

Kontzeptua (mila eurokotan)	**2012**	**2013**	**2014**
1. Sortutako balio ekonomiko zuzena	**447.047**	**519.661**	**486.527**
Marjina gordina (Beste ustiapen-zama batzuk kenduta)	449.119	526.229	498.967
Aktibo materiala eta esleitutakoa saltzearen irabaziak	-2.072	-6.568	-12.440
2. Banatutako balio ekonomikoa	**218.931**	**322.573**	**292.875**
Hornitzaileei egindako ordainketak (kostu operatiboak)	91.326	142.188	108.910
- administrazioko beste gastu orokor batzuk	60.769	71.968	76.689
- ustiapeneko beste zama batzuk	30.557	70.220	32.221
Pertsonal-gastuak	105.518	130.836	127.181
Mozkinen gaineko zerga	0	2.420	7.796
Kapitalerako interesak	22.087	30.491	31.058
Komunitaterako inbertsioa/dohaintzak	0	16.638	17.930
- Heziketako eta Sustapeneko Fondoa (HSF)	0	6.655	7.172
- Kooperatiba arteko Fondo Soziala (KFS)	0	9.983	10.759
3. Atxikitako balio ekonomikoa (1-2)	**228.116**	**197.088**	**193.652**

Higiezinen aktiboak kudeatzeko sozietateei dagokienez, sustapenaren sektoreko aktiboak kudeatzen zituzten 16 sozietatek ISGA SArekin egin dute bat, 2014an. Urte-amaieran, 14 sozietate geratzen ziren.

Jarduneko sozietateek galerak izan dituzte: 93,0 MM €-koak alegia.

Kontzeptua (mila eurokotan). Higiezinen aktiboen kudeaketa	**2012**	**2013**	**2014**
Sarrerak (salmentak)	53.593	67.494	65.885
Kostu operatiboak	5.048	8.770	6.056
Pertsonal-gastuak	0	0	0
Interesengatiko eta dibidenduengatiko gastu finantzarioak	3.654	289	443
Zerga gordinak	4.842	4.587	6.251

BancaSegurosen magnitude nagusiak, berriz, hauek dira:

Kontzeptua (mila eurokotan). BancaSeguros	**2012**	**2013**	**2014**
Negozio-bolumena (komisioak)	4.506	21.210	21.799
Pertsonal-gastuak	1.918	11.667	11.952
Gastuak guztira	2.726	21.157	21.641
Zerga aurreko emaitzak	1.780	54	178

Ingurune makroekonomikoa

Ekonomia osoa beste balizko banku-krisi batzuetatik babestu nahian, araudien *tsunamia* ezartzen ari dira munduko bankuetan. Europan, zehazki, Europako Ikuskatze Mekanismo Bakarra (IMB) eta, harekin batera, Banku Batasuna abian jartzea izan da 2014. urteko gertaerarik garrantzitsuena. 2014ko azaroaren 4tik aurrera, Europako Banku Zentrala (EBZ) eta Europako Banku Agintaritza (EBA) tokian tokiko erakunde arautzaile nazionalekin batera aritzen badira ere, Europako bankuek merkatu bakar batean dihardute.

Makroari dagokionez, Espainiako ekonomiak oso portaera positiboa izan du, kanpoko faktoreek lagunduta. Horien artean aipa daitezke, besteak beste: urtebete baino denbora gutxiagoan petrolioaren prezioa % 35 txikitzea, EBZk egindako diru-politika hedatzailea eta, horri lotuta, euroak izan duen balio-galera handia.

Hala, 2014an joera-aldaketa bat sumatu da, eta 2015ean jarraitzea aurreikusten da. Kontsumo pribatuak eta inbertsio publiko nahiz pribatuak espero baino jokabide hobea izan dute eta defizit publikoaren kontrolak eta enplegu-sorrerak ere bilakaera positiboak izan dituzte.

Halere, aurreikuspenak hobetu arren, Espainiako ekonomiak konpondu gabeko egiturazko arazoak ditu, hala nola: langabezia-tasa handia eta produkzio-ereduaren nazioarteko lehiakortasun eskasa. Azken horren adierazgarri da produktu eta zerbitzuen truke-balantzaren defizita munduko gainerako herrialdeekin. Bestalde, sektore publikoaren zorpetze handia ere azpimarratu behar dugu. Horren defizitak behera egin badu ere, BPGd-aren gaineko zorraren ehunekoak handitzen jarraitu du eta ia % 100era heldu da; helburutzat hartu beharreko Europako erreferentzia % 60koa da.

Aldagai kuantitatiboei erreparatuta, honako hau espero daiteke Espainiako ekonomian:

- Kontsumo publikoak 2014ko antzeko hazkundea izatea: % 0,6 ingurukoa.
- Etxeen kontsumoak ere bilakaera positiboa izatea: % 2 ingurukoa; gainera, aurrezki-tasak ere hobekuntza txiki bat izan dezake.
- Ekipamendu-ondasunetan egindako inbertsioak % 6 inguru egingo du gora; hazi egingo da, halaber, eraikuntzako inbertsioa, zazpi urteko doikuntzaren ondoren.
- Kanpo-eskariak ekarpen positibo samarra egitea.

Gaur egun ia osorik bankuek eta kreditu-kooperatibek osatzen duten bankuen sektorean, berriz, merkatuak geldi jarraituko du, bai Europan, bai Espainiako estatuan.

- Interes-tasek duela urte gutxi pentsaezinak ziren minimo historikoetan jarraitzea; are gehiago, tasa nominal negatibo batzuk ere ikus litezke, handizkako merkatu batzuetako gordailuen saldoak ordaintzeko.
- Ordaintzeko aurreikuspen-eza eta aurrezki-tasa txikiak direla eta, bankuetako gordailuek % 1,2ko hazkundea izatea, eta inbertsio- eta pentsio-fondoetan handiagoa.
- Kreditua osorik hartuta, tasa negatiboekin (–% 0,4 ingurukoekin) jarraitzea; halere, etxeetako kontsumora eta ETE-etara bideratutako kredituan portaera positiboagoa espero da.
- Berankortasun-ratioek pixkanaka-pixkanaka behera egitea eta banku-sektore osoaren berandutze-tasa % 11,6an kokatzea.

Lehiakideen kopuruak, ahalmen ezarriak, salmenta-puntuek eta enplegu kopuruak behera egiten jarraituko dute, eta etengabe arau-eskakizun berriak sortzen, nahiz eta Espainiako estatuko banku-berrantolaketa amaitutzat jo den.

Merkatu nahasi horretan, Caja Laboralaren, Ipar Kutxaren eta Seguros Lagun Arotik datorren merkataritza-sare espezializatuaren arteko integrazio-prozesua finkatuta dagoela abiatuko du LABORAL Kutxak 2015. urtea.

Horrela, kudeaketa orekatua eta zuhurra egiten jarraitzea da lehentasuna, hau da: gure finantza-estrategiak eta likidezia sendotzea, emaitza errepikariak lortzea, kostuak kontrolatzea, kaudimena indartzea eta merkataritza-posizio bereizia lortzea..

Hauexek dira 2015eko oinarrizko helburu kuantitatiboak:

LABORAL Kutxaren 2015erako helburu kuantitatiboak
1. **Zerga aurreko emaitzetan** 111,6 milioi € lortzea. Interes-marjinaren murrizketa nabarmena gastu orokorrei eutsiz eta hornikuntza-behar txikiagoez konpentsatuko da.
2. % 53,11ko efizientzia-ratioa eskuratzea; gainerako lehiakideek baino hobea da, baina iaz baino txarragoa, marjinek behera egin dutelako, administrazio-gastu orokorrak % 4 murriztu ondoren ere.
3. Kaudimena (TIER1aren parekoa den CET1en bidez neurtua) puntu bat haziko da eta phase-inean (egokitzapen-egutegiak ezarriz) % 14,47raino iritsiko da (% 13,52ra heldu zen 2014ko amaieran).
4. Balantze-masen hazkundean oreka egongo da, eta likidezia egokia sortzen jarraituko dugu horren isla gisa. “Loan to Deposits” ratioa, hau da, gordailuen bolumenaren gainean kreditu-inbertsioak duen ehunekoa, 4 puntu hobetuko da, % 90,5eraino.

Higiezinen aktiboak kudeatzen dituzten sozietateek helburu hauek izan dituzte 2014an: 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, normalean, aktiboak saltzen dira, baina, kasu jakin batzuetan, lurzoruan merkaturatuko diren etxebizitzak eraikiz egin daiteke.
Gainera, 2014an, higiezinetako 11 proiektutan aritu gara, 4 sozietateen (ISGA SAren, Promociones Iturmendi SLren, Clarim Valladolid SLren eta Clarim Alava SLren) bidez. 170 etxebizitza eta industria-pabiloi bat eraikitzea da helburua. 3 proiektu amaituta daude jada, hau da, 25 etxebizitza eta industria-pabiloia.
Lurzoru, eraikitze-bideko sustapen edo bukatutako etxebizitzetatik bat ere ez dago babestutako natura-gune 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

2014an zehar, hamaika sukurtsal Sare Berrian integratu dira, eta, ondorioz, beste horrenbeste jaitsi da sukurtsalen kopuru osoa. Izan ere, errentagarritasun-eskakizun berrietara egokitu behar izan da merkataritza-sarea, gaur egun interes-tasak minimoak direla aintzat hartuta. Urtarrilaren 1ean, bi Lurralde Zuzendaritzen eskemara itzuli ginen.

2015ean beste doikuntza bat egingo da merkataritza-sarean: Kantabrian berrikitan ireki diren eta errentagarritasun-arazoak dituzten 3 sukurtsal beste sukurtsal batzuetan integratuko dira. Merkataritza Antolamendu berria finkatutzat jo dugu, kudeatzaile espezializatuetan oinarritutako sukurtsal-eredu berriarekin; ondorioz, sukurtsalen batez besteko tamaina ere handitu egin da.

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

Eremu geografikoa	Sukurtsal kopurua 2012. urtea	2013. urtea (1)	2014. urtea
Araba	51	41	41
Aragoi	23	23	20
Asturias	12	12	12
Bizkaia	155	103	103
Kantabria	7	7	7
Gaztela eta Leon	49	49	43
Katalunia	1	1	1
Gipuzkoa	84	78	78
Errioxa	10	10	9
Madril	11	11	10
Nafarroa	47	47	47
1. Lurralde Zuzendaritza	**177**	**160**	**191**
2. Lurralde Zuzendaritza	**273**	**122**	**180**
3. Lurralde Zuzendaritza		**100**	
Sukurtsalak guztira	**450**	**382**	**371**

(1) 1. Lurralde Zuzendaritza: Gipuzkoa, Nafarroa, Errioxa, Aragoi, Bartzelona eta Aramaioko (Arabako) sukurtsala. 2. Lurralde Zuzendaritza: Bizkaia, Kantabria eta Asturias. 3. Lurralde Zuzendaritza: Araba, Gaztela eta Leon eta Madril (2014ko urtarrilean kendu egin da).

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

Eremu geografikoa	Partikularren sukurtsalak 2014aren amaieran	Enpresetan espezializatutako sarea 2014an
Gipuzkoa	78	3
Nafarroa	47	1
Errioxa – Burgos - Madril	29	1
Valladolid-Palentzia	16	1(*)
Aragoi **	21	1
1. Lurralde Zuzendaritza	**191**	
Bizkaia	103	3
Araba	41	1(*)
Leon – Salamanca - Zamora	17	
Kantabria eta Asturias	19	1
2. Lurralde Zuzendaritza	**180**	
Sukurtsalak guztira	**371**	**12**

*Valladolideko sukurtsalean Gaztela eta Leon ere sartzen da, eta Arabakoan Errioxa.

** Bartzelonako sukurtsala ere sartuta dago.

4.

BEZEROEKIKO HARREMANAK

Aurreko txostenetan, LABORAL Kutxaren bezeroarekiko harremanaren inguruko politikaren berri eman izan dugu, eta produktuen gaineko erantzukizuna Negozio Garapenaren Areari eta Enpresen Areari eta, azken buruan, Zuzendaritza Batzordeari dagokiela adierazi. LABORAL Kutxak ez du produktu eta/edo zerbitzuen azpikontratazioa erabiltzen. 2014an zehar, hauek dira LABORAL Kutxak bezeroei dagokienez bideratu dituen funtsezko ekintzak:

- ✓ Arloen materialtasuna aztertzerakoan, bi alderdi lehenetsi dira, argi eta garbi: bezeroarekiko harremanean aholkularitza eta pertsonalizazioa eskaintzea eta bereziki konplexuak diren eta ez diren aurrezki-produktuen salmentak arduraz kudeatzea. 2014an, bultzada handia jaso dute biek. Lehen kasuan, egitura espezializatuak eta kudeaketa pertsonaleko protokoloak sendotu dira, eta, bigarrenean, aurrekoarekin oso lotuta, egokitasun-testak ezarri, besteak beste, 8 lantaldetan egindako hobekuntzen artean. Hobekuntzok ezartzen jarraitu dugu 2015ean ere.

- ✓ 2013an, LABORAL Kutxako loturadun bezeroei Entitateko bazkide izateko aukera eman zitzaien. 2014aren amaieran, 10.162 dira kooperatibako kapitalean partaidetzak eskuratu dituzten bezero pertsona fisikoak, eta kopuru horrek kapital sozialaren % 21 osatzen du.

- ✓ LABORAL Kutxa Autocontrol elkarteko bazkidea da, 2008ko uztailaren 29tik. Elkarte horren helburua da prozesu ekonomikoan publizitatea tresna erabilgarria izatea, publizitate-etikarekiko eta kontsumitzaileen eskubideekiko errespetua zainduz eta interes pertsonalak albo batera utziz. 2014an, LABORAL Kutxak aurretiko 56 kontsulta egin dizkio Autocontroli. Horien ondorioz, 0 iragarki aldatu dira. Bestalde, ez du jaso iragarki bat ere ez plazaratzeko gomendioa.

- ✓ 2011/02/18ko Alarmak Jasotzeko Zentral bidezko segurtasun- eta egiaztatze-sistema osatzen duten ekipamenduen graduei buruzko EN50131 araudi berria betetzeko asmoz, 2012an abiarazi genuen proiektuari eutsi genion 2014an ere. Horren ondorioz, burututa dago LABORAL Kutxako sukurtsal guztiak III. gradura eramateko prozesua. 2014an, sukurtsaletatik kanpoko 34 kutxazainetan ezartzeko prozesua jarri da abian. Ia burututa dago 120 sukurtsaletan larrialdietarako gure Alarmak Jasotzeko Zentroari konektatutako segurtasun-telefono bat edo bi ezartzeko prozesua.

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

- ✓ Online Bankak bezeroaren eta bankuaren arteko harremana arintzeko aukera ugari eskaintzen ditu, eta, 2014an, etengabeko berrikuntzez gain, azpimarratzekoa da etxeko kontabilitatearen kudeaketa errazte aldera bezeroaren kontu eta txartel guztiak biltzen dituen aplikazioa garatu duela LABORAL Kutxak, diru-sarrerak eta gastuak hobeto kontrolatzen laguntzeko.

- ✓ Enpresa bezeroei dagokienez, krisi ekonomikoko garai honetan, krisiak ekarri duen likidezia faltaren ondorioak arintzera bideratutako hitzarmenak sinatu ditu beste erakunde batzuekin. Horrekin batera, baina, bestelako premiak jasotzen dituzten hitzarmenak ere gauzatu ditu, hala nola: kanpo-merkataritzako eragiketak finantzatzeko abalak (Elkargirekin), gizarte-ekonomiako enpresetarako laguntza bereziak (CEPESekin), emakume enpresaburuentzako laguntzak (ASPEGIrekin, Gipuzkoan) edota ETE-en finantza-prestakuntza sustatzera bideratutakoak (CEBEKekin eta Elikaduraren Klusterrarekin). (ikusi 4.2. Gizartearekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuak).

✓ Garrantzi handiko beste ildo bat da EIFekin (Europako Inbertsio Bankuaren European Investment Fundekin) garatutako lankidetza, ekintzaileei zuzendutako mikrokredituen bidez enplegua sortzen laguntzeko. 2 urtean zehar 24 M€ banatzea aurreikusten zuen hitzarmenak, baina zenbateko hori urtebete baino denbora laburragoan agortu zen.

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

✓ 2014an murriztu egin da sukurtsalen kopurua. Interes-tasak minimoan diren sasoi honetan, negozioaren errentagarritasuna optimizatzeko premiak eragin du, batez ere, murrizketa hori. Sare Berrian 11 sukurtsal itxi dira. Berrikitan ireki diren eta errentagarritasun-arazoak zituzten sukurtsalak ziren. Sukurtsal horiek guztiak inguruko beste sukurtsal batzuetan integratu dira. Hartara, murrizketak ez du bezeroei emandako zerbitzua askorik kaltetu, udalerri horien estaldurak bere horretan jarraitzen baitu.

Aipamen berezia egin behar diogu hipotekak ordaintzeko arazoak dituzten bezeroekiko harremanen arazoari. LABORAL Kutxak hipoteka-eragiketen inguruan erabiltzen duen politika hemen dago jasota: 8. kapitulua, Gizartearekin erabilitako elkarrizketa-mekanismoak. Hona hemen 2014ko jarduerak:

✓ Bezeroek etxebizitza ordaintzeko arazoak dituztenetan negoziazio pertsonalizatura jotzeko politikaren baitan, lehen urratsa izaten da, ikustea ea bezero horren kasua Jardunbide Egokien Kodean sartzen ote den. LABORAL Kutxa 2012ko apirilean atxiki zitzaion kode horri, eta 2013an eguneratu egin zen. 2015eko otsailaren 27ko 1/2015 Errege Dekretuak haren idazkera berria egin du eta bigarren aukera bat eskaintzeko eta finantza-karga murrizteko mekanismoak ez ezik, gizarte-alorreko beste neurri batzuk ere jaso ditu.

Jardunbide egokiak	2014	
Eskabideak	Onartuak	Aplikatu gabe
249	134	115

Onartutako 134 eragiketetan, Dekretu horren baldintzak ezarri dira, eta zerga-onurak ere kontuan hartuta daude. Legeak jasotako baldintzaren bat betetzen ez dutelako kode hori ezarri ezin zaien eragiketei dagokienez, LABORAL Kutxaren beraren prozedurak eta protokoloak erabili izan dira. Zorra berregituratzeaz gain, etxebizitza ordainean ematea ere jasotzen da, hipotekatutako ondasunaren balio-galera partekatzeko aukeratzat. Beste kasu batzuetan, berriz, aurreko jabeari etxe horretan jarraitzeko eskubidea aitortu zaio, epailearen erabakiz etxebizitza LABORAL Kutxari esleitu ondoren ere.

✓ 2014an, 959 kasutan lortu da zorra birfinantzatzeko eta birnegoziatzeko adostasuna, Jardunbide Egokien Kodea ezarriz egindako berregituraketak ere kontuan hartuta.

Probintzia	Birfinantzamendua	Berritzea - berregituratzea	Guztira
Araba	15	139	154
Bizkaia	29	349	378
Gipuzkoa	28	73	101
Nafarroa	29	70	99
Sare Berria	84	143	227
GUZTIRA	**185**	**774**	**959**

- ✓ Adostasun-maila handia egon bada ere, Entitateak 186 etxebizitza eskuratu ditu, batzuetan ordainean emanda eta, beste batzuetan, epailearen erabakiaren ondoren. Azken kasu horietan, eta epaia irmoa izan arren, bezeroak aukera du, orduan ere, etxebizitzatik botatzeko erabakia bertan behera uztea eskatzeko. Horrela, bada, Kutxak jaso dituen 50 eskaeretatik 27 kasutan, bertan behera gelditu da egoilea etxetik botatzeko prozesua.

2014an esleitutako etxebizitzak	Guztira	Ohiko etxebizitza	Gainerako etxebizitzak
Ordainean emateak	33	29	4
Hipoteka-betearazteak	148	105	43
Hipotekarioak ez diren betearazteak	5	1	4
GUZTIRA	**186**	**135**	**51**

- ✓ LABORAL Kutxak 35 etxebizitza eskaini dizkio Etxebizitzen Gizarte Fondoari, 2008az geroztik etxebizitzatik kanporatu dituzten pertsonei alokatzeko. Horietatik, 8 onartu eta 7 alokatu egin dituzte.
- ✓ Azkenik, goiko eta beheko mugei buruzko klausulen arazoari dagokionez, LABORAL Kutxan eragin txikia izan du, Ipar Kutxa zenaren hipoteketan baino ez zirelako ezarri. Dena dela, laster, 2015ean, Auzitegi Gorenak gai horri buruzko epaia ematea espero dugu; haren bidez zehaztu ahal izango da arazo horren irismena, behin betiko irtenbidea eman ahal izateko.

LABORAL Kutxa gure webgunearen orri nagusitik produktu eta zerbitzu nagusietara —aurrezkia, txartelak, hipotekak, maileguak, planak, fondoak, aseguruak, zerbitzuak, online banka— sar daiteke, eta sare sozialetara —bloga, Facebook, Twitter, YouTube…— ere bai.

Gogora dezagun LABORAL Kutxak, produktu eta zerbitzu finantzarioak ez ezik, aseguruak ere eskaintzen dituela, azken horiek **BancaSeguros** enpresa partaidetuaren bidez. BancaSegurosen funtsa aseguru-jarduera LABORAL Kutxaren enpresa- eta merkataritza-estrategian barneratzea da. Horrela, bi helburu bete nahi ditugu:

- ✓ Sinergia komertzialak lortzea, LABORAL Kutxaren bezeroei aseguruak salduz. Horretarako, zerbitzu osoa eskaintzen diegu, salmenta-puntu bakarrean banku-jarduera eta aseguruak bateratuz eta bezero guztiei balio-proposamen bakarra eginez.
- ✓ Aseguruen salmentaren eta LABORAL Kutxa Taldearen efizientzia hobetzea.

4.1. BEZEROAREN PROFILA

Taula honetan, Entitatearen bezero kopuruak izan duen bilakaera ikus daiteke. Esan beharra dago, urtean behin datu-basean garbiketa egiten dela, aktibo ez dauden bezeroei baja emanez.

Eremu geografikoa	Bezero kopurua			
	2012	2013	2014	%
Araba	127.822	147.957	144.983	% 12,16
Aragoi, Katalunia eta Errioxa	80.657	78.858	78.617	% 6,59
Asturias eta Kantabria	32.258	32.652	33.799	% 2,83
Bizkaia	302.036	392.337	374.201	% 31,38
Gaztela eta Leon	133.684	130.999	128.788	% 10,80
Gipuzkoa	294.985	287.885	286.527	% 24,03
Madril	14.546	14.718	15.427	% 1,29
Nafarroa	124.559	122.792	122.605	% 10,28
Egoitza Nagusia	6.722	7.402	7.671	% 0,64
1. Lurralde Zuzendaritza	521.469	496.937	596.989	% 50,06
2. Lurralde Zuzendaritza	595.800	424.989	595.629	% 49,94
3. Lurralde Zuzendaritza		293.674		
Caja Laborala guztira	**1.117.269**	**1.215.600**	**1.192.618**	**% 100,00**
Ipar Kutxatik soilik datozen pertsona fisikoak	74.960			
Ipar Kutxatik soilik datozen pertsona juridiko	9.867			
LABORAL Kutxa guztira	**1.202.096**	**1.215.600**	**1.192.618**	**% 100,00**
Bezero partikularrak (%)	% 87,5	% 86,9	% 86,7	
Bezero autonomoak (%)	% 7,7	% 7,8	% 7,9	
Negozio bezeroak (%)	% 3,7	% 4,3	% 4,3	
Enpresa bezeroak (%)	% 1,0	% 1,1	% 1,1	

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

Kredituak sektoreko (milioi eurokotan)	2012	2013	2014
Sektore Publikoa	**219,1**	**258,2**	**345,5**
Beste sektore egoiliar batzuk	**17.230,6**	**16.484,2**	**14.777,6**
Etxeko ekonomiak	12.480,7	11.848	11.338,3
- Hipotekarioak	11.902,4	11.343,8	10.851,2
- Kontsumorako finantzaketa	357,5	297,2	287,6
- Gainerakoak	220,4	206,8	199,4
Enpresak	4.049,6	3.159	2.727,3
Beste kreditu batzuk	700,2	1.477,1	712,0
Ez-egoiliarrei emandako kreditua	**21,5**	**20,4**	**22,8**
Bezeroei zuzendutako kreditu gordina guztira	**17.471,4**	**16.762,8**	**15.146,0**
Aktiboen narriaduragatiko balio-zuzenketak	-968,7	-907,3	-730,9
Bezeroei zuzendutako kreditu garbia guztira	**16.502,3**	**15.855,4**	**14.415,1**

Hona hemen **BankaSeguros** sozietateko bezeroen profila, 2014/12/31n:

Modalitatea	Aseguratu gizonezkoak			Aseguratu emakumezkoak		
	Poliza kopurua	Batez besteko kapitala	Batez besteko adina	Poliza kopurua	Batez besteko kapitala	Batez besteko adina
Arriskua eta Bizitza	45.611	39.976	43	40.728	40.351	42
BPMen amortizazioa	16.778	4.363	44	14.973	3.943	45
HBMen amortizazioa	1.627	34.620	45	1.599	37.336	44
Etxea, jabea	46.466	129.306	46	31.898	120.542	45
Etxea, errentatzailea	4.579	91.067	48	3.651	87.505	48
Etxea, errentaria	2.050	18.162	41	1.997	19.402	40

Hauxe da bezeroen banaketa geografiaren arabera:

Kredituak eremu geografikoaren arabera (gordinarekiko %-a)	2012	2013	2014	Bizi-aseguruak amortizazioa 2014*
Bizkaia	% 27,56	% 26,65	% 27,40	% 26,5
Gipuzkoa	% 21,78	% 21,74	% 22,50	% 35,6
Araba	% 11,10	% 10,76	% 11,13	% 8,5
Nafarroa	% 12,04	% 11,58	% 11,80	% 11,8
Sare Berria	% 23,75	% 24,61	% 25,62	% 17,3
Bestelakoak	% 3,77	% 4,67	% 1,56	% 0,2
Bezeroei zuzendutako kreditu gordina guztira	**% 100**	**% 100**	**% 100**	**% 100**

* Ez dago aurreko urteetako daturik eta etxe-aseguruak ez dira kontuan hartu.

4.2. GIZARTEAREKIN ARDURATSUAK DIREN PRODUKTU ETA ZERBITZUAK

PRODUKTU FINANTZARIOAK

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

- Mikrokredituak: Gaztenpresa Fundazioaren bidez gazte ekintzaileei eskaintzen dizkiegun maileguak dira. Bestalde, 2013an EIF (European Investment Fund) funtsarekin hitzarmena sinatu genuen, ekintzaileei eta mikroenpresei diruz lagundutako mikrokredituak emateko. 2014an merkaturatu da linea hori.
- Aseguratutako txartelak: baldintza bereziak (istripu-asegurua Seguros Lagun Arorekin, adibidez) dituzten txartelak dira; Oro txartelean, bidaiako laguntza Europa Assistancerekin.
- Mailegu pertsonalak: egoera berezietarako % 0ko UTBko maileguak eta nomina-aurrerakinak daude, baita gazteei ikasketak (materiala, matrikulak eta abar) finantzatzeko emandakoak ere. 2014an, adibidez, hauekin egin dira hitzarmenak: Basque Culinary Centerrekin, AEKrekin, Nafarroako unibertsitatearekin 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, ibilgailu partikularrak eta seme-alaben ikasketak finantzatzeko), Erkiderekin (kooperatiba elkartekideetako bazkideentzako finantza-abantailak), FCTCrekin (Kataluniako lan-kooperatiben federazioarekin) eta Cepesekin (kapital-ekarpenak finantzatzeko eta kooperatibistentzako finantza-abantailen multzo berria eskaintzeko.

2013an, Etxebizitza Fondo Soziala (EFS) sortzeko hitzarmena sinatu zen, beste finantza-erakunde 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 ekarri ditu fondora; 2014a ixtean, zazpi alokatuta zeuden jada.
Orain, azaldu ditugun finantza-produktu horien datu kuantitatiboak aurkeztuko ditugu:

	2012		2013		2014	
	Kop.	Mila €-kotan	Kop.	Mila €-kotan	Kop.	Mila €-kotan
Mikrokredituak	133	4.582	162	5.752	1586	24.416
Mailegu pertsonalak	331	351	337	1.578	394	1187
Hipoteka-maileguak	331	32.732	247	23.879	2	92
Aseguratutako txartelak	314.975	---	324.155	---	303.692	---
Erkide mailegua	23	277	72	779	62	902
FCTC mailegua	d/e	d/e	90	41	6	16
CEPES/ASCC mailegua	d/e	d/e	5	73	19	294

Aktiboen kudeaketan Gizarte Erantzukizuneko Inbertsioari (GAIri) lotutako irizpide baztertzaile eta barneratzaileen harira, bezeroentzako finantzaketa bera gestio-jarduera hori baino garrantzitsuagoa da. Finantzaketari dagokionez, Enpresen segmentuak egindako inbertsio guztien inpaktua kontrolatu egiten da, Ingurumena Kudeatzeko Sistemaren baitan. 2014an, aktiboen gestioan eta enpresetarako finantzaketa osoan GAI irizpideak ezartzen joateko plana erabaki zuen Batzorde Betearazleak.

HITZARMENAK ETA LANKIDETZA ADMINISTRAZIO PUBLIKOEKIN

LABORAL Kutxak aktiboki hartzen du parte administrazio publikoekin, lehentasunezko baldintzetan finantzaketa-lineak irekitzeko, ekintzaile, autonomo eta enpresentzat, edo etxebizitzak birgaitzeko, edo ETE-entzako finantzaketa egokiagoa eskaintzeko, elkarren bermerako sozietateekin egindako hitzarmen edo kreditu-lineen bidez.
2012an, 2013an eta 2014an hauxe izan da hitzarmen horien 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**

Erakunde publikoa (mila eurokotan)	2014an egindako eragiketa kopurua	2014n formalizatutako zenbatekoa	2014-12-31ko saldo erabilia
KOI	11	439	50.284
Eusko Jaurlaritza	122	9.724	191.749
Nafarroako Gobernua	12	1.145	153.749
Gaztela eta Leongo Gobernua	0	0	10.279
Gobernu Zentrala	3	299	77.600
Arabako Foru Aldundia	0	0	1.097
Gipuzkoako Foru Aldundia	0	0	1.095
SPRI-AFI	10	1.566	42.161
Beste hitzarmen batzuk	506	2.365	4.271
Batura	**664**	**15.539**	**532.285**
EBEak	**173**	**17.967**	**125.751**

ELKARTASUNEZKO TXARTELAK

LABORAL Kutxak bezeroek Affinity txartelak erosketetan erabiltzeagatik lortzen dituen diru-sarreren zati bat laga egiten die erakunde hauei: Medicus Mundiri, Cáritasi eta Ikastolen Elkarteari. Hauxe da urtean lagatakoa:

-Urte-amaierako txartel titular bakoitzeko: 2,5 euro urtean.

-Txartel-onuradun bakoitzeko 1 euro urtean.

-Erosketetako fakturazioan: lortutako emaitzen % 20.

Taulan, erakunde horien aldeko guztia jaso dugu.

	2012	2013	2014
Eragiketa kopurua	840.611	833.441	826.253
Fakturazioa guztira (eurotan)	47.314.377	46.910.798	45.969.615
Bideratutako mozkin soziala (eurotan)	91.742	89.075	76.500

HIRUGARREN MUNDUKO PROIEKTUETARAKO DOHAINTZAK

LABORAL Kutxaren Super 55 libretak sarreretan eta saldoetan oinarritutako puntu-programa bat du, eta puntu horiek opariez edo Hirugarren Mundurako proiektuetarako dohaintzez truka ditzakete bezeroek. Hauek dira proiektuak eta esleitutako zenbatekoak:

Bezeroek proiektuko emandako zenbatekoa (eurotan)	2012	2013	2014
Medicus Mundi. Proiektua: "Emakumeen sexu- eta ugalketa-osasuna hobetzen"	6.160	5.469	6.467
Mundukide Fundazioa. . Proiektua: "Gizarte- eta ekonomia-hobekuntza Mozambikeko iparraldeko korridorean"	4.934	5.500	5.297
Alboan. Proiektua: "Emakume alargunak: Emakume bizi eta eskubidedunak"	6.405	4.104	5.951
Mundubat. Boliviako emakume nekazarien "BARTOLINA SISA" konfederazio nazionalean parte hartzeko gaitasunak sustatzea	5.510	6.412	4.224
Emandako zenbatekoa guztira (BEZa barne)	**23.010**	**21.485**	**21.939**

Opari-katalogoaren barruan, ASPACEren (garun-paralisiak eragindako pertsonak gizartean eta lan-munduan txertatzearen aldeko elkartearen) saski sorta bat ere eskaintzen dugu.

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 autokudeaketa ere bilatzen duten enpresak.

Gainera, enpresa horien garapena bultzatzen du LABORAL Kutxak, hau da, lanpostu berrien sorrera bilatzen du, fondoak bideratuz. 2012an eta 2013an, ezin izan da ekarpenik egin, horretarako nahikoa emaitza sortu ez delako. Ekarpenok erakunde hauetara bideratuko 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 eurokotan	2012	2013	2014
MONDRAGONeko enpresetako inbertsioa (1)	1.398.455	1.163.348	838.470
MONDRAGON Inversionesi egindako ekarpenak	0	0	6.212
MONDRAGON Fundazioari egindako ekarpenak (3)	4.063	9.325(4)	6.360
MONDRAGONeko lanpostuak	80.321	74.060	d/e (2)

(1) Honako inbertsio hau jaso da: zirkulatzailea, egiturazkoa eta sinadura. Datuak Euskadiko Kutxari soilik dagozkio.
(2) Txosten hau idazteko unean, Mondragon Korporazioak ez ditu bere datuak argitaratu.
(3) Korporazio-zentroari eusteko 2012ko eta 2013ko ekarpenak emaitza-kontuaren bidez egin dira, kapitalerako ordainketaren barruan emaitzarik banatu ez delako.
(4) Barne hartzen ditu Fagor Electrodomesticosi laguntzeko egindako BESFan ekarritako 4.000.643 €ak.

▪ GAZTENPRESA FUNDAZIOA

Gaztenpresa Fundazioaren helburuak dira, enpresa- eta lanbide-garapenari balioa emango dioten programa eta zerbitzuen bitartez enplegua sortu eta mantentzeko ekimenei laguntzea eta horrelako ekintzak garatzea.
2014ko emaitza nabarmena izan da: 1.917 ekintzailek jo dute Gaztenpresara, 2013an baino % 37 gehiagok. Zentzu horretan, LABORAL Kutxako sukurtsal-sareko pertsonen inplikazioa funtsezkoa izan da. 2014an, Gaztenpresari lagundu dioten 263 sukurtsalek 1.299 eskaera bideratu dituzte, 2013an baino % 55 gehiago.

Zabalkunderako ahaleginak ere emaitza oparoa izan du: 2014an, **462 enpresa eta 771 lanpostu zuzen berri sortu dira.** LABORAL Kutxak, Gaztenpresaren bidez ekintzailetzari lagunduz, 3.720 enpresa abian jartzen eta 6.603 enplegutik gora sortzen lagundu du guztira.

Gaztenpresa	2012	2013	2014
Sortutako enpresa bideragarriak	211	265	462
Hasierako lanpostuak	389	458	771

Sustatzaileei laguntzeko asmo horretan, oso garrantzitsua izan da beste ekimen batzuekiko lankidetza. Horri dagokionez, honako hauek nabarmendu behar ditugu 2014an:
-YBS sarean tokiko bazkide sortzaile gisa parte hartzea, Madrileko Tomillo Fundazioarekin eta Bartzelonako Fundació Privada per a la Promoció de l´Autoocupació de Catalunyarekin batera. YBI (Youth Business international) irabazi asmorik gabeko nazioarteko erakunde-sareak estatuan duen ordezkaria da YBS; erakunde horiek gazteei negozioak sortzen laguntzen diete, metodologia partekatuari jarraituz.
-Accenture Fundazioa buru duen “Elkarrekin ahulenen enpleguaren alde” ekimenean laguntzea.
Mikroenpresa berriak sortzen laguntzeko zerbitzuaz gain —aholkularitza, laguntza eta finantzaketa bilduta—, horrela sortutako enpresak finkatzen ere laguntzen du Gaztenpresa programak. Bigarren fase horri dagokionez, azpimarragarria da, 2014ko irailean mentoring programa abiarazi dela, YBIn ikasitako jardunbide egokiak ezarriz. Programa horretan, mentore boluntario batek beraien lehen enpresa-abenturan laguntzen die gazte ekintzaileei, sistematika zehatz bati jarraiki. Mentoreak orotariko curriculumak dituzten enpresaburu eta profesional eskarmentudunak dira; horietako asko LABORAL Kutxako profesionalak.

4.3. INGURUMENAREKIN ARDURATSUAK DIREN PRODUKTU ETA ZERBITZUAK

LABORAL Kutxak, finantza-erakundea den aldetik, ez du aurreikusten epe laburrean klima-aldaketaren ondorioz Entitaterako inpaktu esanguratsurik egongo denik: ez arriskurik, ez aukerarik. Nolanahi ere, eta ingurumena hobetzeko estrategiarekin bat, klima-aldaketa moteltzen laguntzeko produktu eta zerbitzuak ditu.

PRODUKTU FINANTZARIOAK

Kontsumoa finantzatzeko produktu eta zerbitzuen barruan, honako hauek ditugu:

- **Ekokredituak.** energiaren kontsumoa eta CO2aren isuriak murrizten laguntzen duten produktu nahiz zerbitzuak finantzatzea dute helburu, adibidez hauek: ibilgailu ekologikoak, etxetresna elektriko eraginkorrak, energiaren aldetik eraginkorrak izateko etxebizitzetan egindako eraberritzeak…
  2014an, 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 kudeaketa, 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 horren heltze-aldia luzea da. 2014an ez da era horretako eragiketarik egin.

BEZEROENTZAKO BIDALKETA 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, beti, helburua. Horretarako, zerbitzu hori etengabe azaltzen da Saretik.

Posta-mailen erabiltzaileak	2012	2013	2014
Bezero erabiltzaileen kopurua	251.839	315.886	334.304
Erabiltzaileen ehunekoa bezeroen guztizko kopuruarekiko	% 22,5	% 26,0	% 28,03

ENERGIA BERRIZTAGARRIETARAKO KREDITUAK

LABORAL Kutxa finantza-erakundea 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: igorpene inbentarioa egitea, ekimenak aurrera eramaten dituen kanpainetan parte hartzea eta abar. Horrez gain, energia berriztagarrien edo antzekoen arloan, enpresen finantzaketak edo emandako maileguak honako eboluzio hau izan du:

	2012	2013	2014
Maileguetan erabilitakoa (mila €-kotan)	29.622	25.136	14.353

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). Eskudiruaren alorrekoak ez beste finantza-zerbitzu guztiak eskaintzen dizkiegu, bai partikularrei bai ETE eta autonomoei

(nekazariei batez ere), enpresan nahiz etxe partikularrean, asteko 5 lanegunetan zehar. Zeregin hori sukurtsaleko zuzendariak betetzen du eskuarki.
Adibidez, Santikurutze Kanpezuko sukurtsalak hauei ematen die zerbitzu: oso sakabanatuta dauden eta herritar adintsuak dituzten Arabako Mendialdeko 28 herrixkari, Haranari, Bernedori, Maesturi eta Lagrani. Nafarroako gertuko beste herri batzuk ere sartzen dira: Zuñiga, Acedo, Genevilla, Cabredo, Marañon eta Aguilar Kodes.
Laguardiatik, besteak beste, herri hauek artatzen dira: Leza, Villabuena, Samaniego, Bastida, Lapuebla, Mañueta, Assa, Lantziego, Paganos, Navaridas, Abalos, Samaniego, Bilar eta Kripan. Herri horretan, udalak sukurtsal bat gaitu du, ostegun arratsaldetan herriko nagusiei zerbitzu emateko, zailtasunak baitituzte kanpora joateko.

ARKITEKTURA OZTOPOAK

Gure ahalmenen eta eraikinen ezaugarrien arabera, sukurtsaletan egiten den edozein esku-hartze aprobetxatzen dugu arkitektura-oztopoak kendu eta egoitzaren irisgarritasuna hobetzeko, Irisgarritasun Araua betetzeko moduan. 2015ean arkitektura-oztopoak kentzeko aukera duten (hau da, egiturazko oztopoak ez dituzten) sukurtsal guztietako lanak amaitzea aurreikusi dugu; zehazki, Donostia-Aralarko Mendatea eta Iruñea-San Juan Bosco sukurtsaletako lanak.
2014an zehar, lan hauek egin dira honako sukurtsal hauetan:
-Arrasate-San Andresen
-Berriozarren
-Ugao-Miravallesen
-Bilbo-Posta kalean

INTERNETEN ETA TELEFONO MUGIKORRAREN BIDEZKO SARBIDEA

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

Etengabe eguneratzen da sistema, eta eragiketa berriak eransten zaizkio. 2013an, istripu- eta bizi-aseguruak tarifikatzeko aukera erantsi zen. Gainera, errenta simulatzeko tresna ere txertatu da, bezeroak kalkulu fiskalak egiterik izan dezan, bai eta ordainagiriak bistaratzeko modu berria ere. Taula berriak egiaztagiriak lortzeko eta azken urtean kontuan zordundutako ordainagirien informazioa lortzeko aukera ematen du. Produktuak kontratatzeko eta eragiketa berriak egiteko aukeran ere sakondu zen, adibidez: burtsaren atalean kapital-gehikuntzak egiteko, MAX gordailua eta CREG kontratatzeko edo Super Bat kontuko puntuak trukatzeko.

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

2010an CLNet Mugikorra plazaratu zen. CLNeten bertsio txikia da, edozein telefono mugikorren pantailan ikusteko optimizatua. Urte hauetan zehar, biderkatu egin da telefono adimendunen erabilera eta CLNet Mugikorraren erabiltzaileen kopurua.

Telefono mugikorreko aplikazioetara euskara eraman duen lehen finantza-erakundea ere LABORAL Kutxa izan da. 2013ko amaieran, euskara sustatzeko kanpaina burutu zen. Horretarako, ohar bat bidali zitzaien bezeroei, idatzizko komunikazioa soil-soilik euskaraz jasotzeko aukera zutela adierazteko.

2014an, zerbitzu hauek eman dira:
-Aurrezkiari, txartelei, gastuei eta diru-sarrerei buruzko informazioa diagramen bidez ikusteko aukera.
-Kontuaren IBAN kalkulagailua, SEPA araudiari jarraiki.
-Bezeroak Online Bankan eta CLNet Mugikorrean zer erabiltzailerekin sartu nahi duen aukeratu ahal izatea.
-Online Bankaren bidez mailegu pertsonalak eskatu eta kontratatzeko aukera.
-Ageriko ordainagirien fitxategiak sortzeko modulu berria, erabiltzeko errazagoa eta SEPAra egokitua.
-Mugikorrean baloreak salerosteko aukera.
-CLNet Mugikorraren web-bertsioaren diseinua eta teknologia aldatu egin dira, eta gaur egun aplikazioek duten irudi berarekin merkaturatu da.
- Online Bankan egoera pertsonalei buruzko oharrak aurkezten hasi gara, adibidez: kontuak zorpekoa duela, Postamail blokeatuta dagoela, txartela aktibatzeko dagoela eta abar. Gainera, bezeroaren arazoaren konponbidea ere ematen da.
- CLNet Mugikorrean Aseguruen atala abiarazi da. Bertan, kontratatutako aseguruak kontsultatu, premiazko laguntza eskatu, parte eman eta abar egin daiteke.
- Responsive diseinuko webgune komertzial berria abiarazi da, edozein gailurekin erabiltzeko modukoa: mahai gainekoarekin, tabletarekin nahiz mugikorrarekin.
- Eremu berri bat gaitu da Online Bankan, Banka Pertsonaleko bezeroentzat esklusiboa.

Internet erabiltzen duten bezeroak	2012	2013	2014
CLNet kontratu kopurua	391.536	461.946	501.518
CLNeten aktibo dauden bezeroak	209.738	256.817	279.358
Bezero aktiboen %-a kontratuen gainean	% 53,57	% 55,59	% 55,70
Banka mugikorra	73.034	107.593	156.807
Alertak	177.905	204.312	251.583

KULTURA FINANTZARIOA

LABORAL Kutxak sare sozialak erabiltzen jarraitu du, kultura finantzarioa sortzeko eta kooperatibismoaren ezagutza sustatzeko. Hala, Entitatearen blog.laboralkutxa.com blogean interes orokorreko 99 artikulu txertatu dira, horietatik 25 finantza-kultura hobetu eta finantzen alorreko egungo gaiak jorratzeko. Horrela, bada, formatu erraz eta eskuragarri batean, finantza-kulturako edukiak eta gizarte-erantzukizunari lotutakoak txandakatzen dira, adibidez: finantza etikoak, aseguruen betebeharrezkotasuna, zerga-alorreko berriak, enpresa nola sortu eta abar.

2014an, lau aldiz (martxoan, ekainean, urrian eta abenduan) banatu da Newsletter Pro berripapera. Formatu elektronikoko informazio-buletina da, EAEn eta Nafarroan helbide elektronikoa duten PRO eta mikroenpresa bezeroei zuzendua (50.000 inguru). Ekintza hori bezeroari negozioa kudeatzen laguntzeko Consulting PRO doako orientazio-zerbitzuaren baitan kokatzen da, eta autonomo eta profesionalen kolektiboarentzat interes bereziko informazioa (laguntzak eta subentzioak, zerga- eta lege-berrikuntzak, saltzeko teknikak eta abar) eskaintzea du xede. 2014an, 1.700etik gora kontsultari erantzun diegu.

PRO Mintegiak ETE-en titularrei eta autonomoei zuzendutako prestakuntza-ekintzak dira. 2014an, 18 mintegi eskaini ditugu, eta guztira 900 bezerok hartu dute parte. Besteak beste, gai hauek jorratu ditugu:
-Ez-ordaintzeak saihestu eta erreklamatzeko enpresa-gestioa (martxoan): Donostian, Gasteizen, Iruñean eta Bilbon.
-Autonomoentzako eta ETE-entzako laguntzak (ekainean): Donostian, Gasteizen, Iruñean eta Bilbon.
-Enpresentzako gizarte-sareak (urrian): Donostian, Gasteizen, Iruñean eta Bilbon (2).
-Itxiera fiskala optimizatzeko gomendioak (abenduan): Donostian, Gasteizen, Iruñean eta Bilbon (2).

Hilean behin egoera ekonomikoari eta finantza-merkatuen egoerari buruzko bideo bat prestatzen da, AFIrekin (Nazioarteko Finantza Analistak taldearekin) elkarlanean. Bideoa posta elektronikoz bidaltzen zaie bezeroei, eta CLNeten ere jartzen da.

NAZIOARTEKOTZEKO LAGUNTZA

2014an zehar, 2011n sinatutako nazioarteko hitzarmenak luzatu egin dira, LABORAL Kutxaren enpresa bezeroei zerbitzu globala eman eta merkatu berriak bilatzen laguntzeko estrategiaren baitan. Hitzarmen horiek LABORAL Kutxaren filosofiarekin eta jardunbidearekin bat datozen erakunde kooperatiboekin sinatu ziren. Hauek dira:

- National Cooperative Bank (AEB).
- Crédit Coopératif (Frantzia).
- Raiffeisen Bank International (Austria).

4.5. BEZEROEKIN ELKARRIZKETATZEKO MEKANISMOAK

2014an, bezeroen igurikimenak ezagutzeko elkarrizketa-mekanismoak bultzatu ditugu LABORAL Kutxatik, gero ekintza berriak abian jartzeko.

Bezeroak
2014an erabilitako elkarrizketa-mekanismoak:

- ✓ Sukurtsal eta kanaletan zerbitzuaren eta arretaren kalitatearen eta LABORAL Kutxaren eskaintza eta irudiaren gaineko azterlana. LABORAL Kutxaren 34.501 bezerori telefono bidez egindako inkesta.
- ✓ Enpresaren finantza-sektoreko Bezeroen Gogobetetze Benchmarkinga. Stiga enpresak egin zuen, 21 entitatetako 18.100 bezerori egindako inkesten bidez (LABORAL Kutxaren iparraldeko 320 bezerori egin zitzaien). LABORAL Kutxak 7. postua lortu du eta haren balorazioa 7,38 izan da (batez beste, 7,14koa).
- ✓ Zerbitzuaren kalitatea eta bezerogaiari eskainitako arreta neurtzeko ikuskaritza, “bezero simulatuek” LABORAL Kutxaren 1.155 sukurtsaletan egindako bisitaldien bidez.
- ✓ Stiga enpresaren sektorekako EQUOS azterketa, banku-merkataritzako sareen kalitate objektiboari buruzkoa. Espainiako 50 finantza-erakunderen 4.000 sukurtsal ingurutan (horietatik, LABORAL Kutxaren 94tan) egin zen.
- ✓ Bezeroaren Arreta Zerbitzua: 3.779 espediente ireki dira LABORAL Kutxan.
- ✓ Gizarte-sareak jarraitzea eta haietan parte hartzea. Enpresa bezeroentzako blog bereziak egitea.

Entzuteko kanal horien bidez ateratako ondorio nagusiak honako hauek dira:

- LABORAL Kutxak posizio nabarmena du bezeroei eta bezero ez direnei eskainitako arretari dagokionez. Dena den, banku-sektoreak bizi duen konfiantza-krisiaren ondorioz, bezeroen gogobetetasun- eta leialtasun-maila murriztu egin da, oro har.

- Bezero motaren arabera, lehiakortasun-diferentziala handiagoa da kanal anitzeko bezeroen kasuan, Internet eta mugikor bidez autozerbitzurako eskaera berriei erantzutearen bidez.
- Sukurtsala kanal garrantzitsua da oraindik gure bezeroentzat. Alabaina, aurrez aurrekoa ez den bezeroen profil bat handitzen ari da, eta, ez da eragiketak sukurtsalera joan gabe egin nahi izatera mugatzen, %60k ez du publizitaterik jaso nahi.
- Loturarik handieneko bezeroek zerbitzu berezia jasotzen dute LABORAL Kutxarengandik.
- Produktuen arabera, hipoteketan nabari da lehiakideekiko diferentzial positiborik handiena, bezeroarekiko salmenta- eta harreman-protokoloetan. Beste aldetik, komisioak dira bezeroengan gogobetetasunik txikiena sortzen duen zerbitzua.

Bezeroekin elkarrizketatzeko mekanismo horietatik eta bezeroengan sumatu ditugun igurikimenetatik abiatuz, hobekuntza-ekintzak zehaztu ditugu, jasotako zerbitzuarekiko gogobetetasuna handitzeko. 2.4. atalean aipatutako Materialtasun-matrizearen arloarekin dute zerikusia.

Zehazki, hauek dira hobetu beharreko eremu nagusiak:
- Kalitate Integralerako Prozesuaren barruan, probintziako hobekuntza-planak lantzea, probintzien artean alde handia baitago zerbitzuaren kalitatearen aldetik.
- Kudeatzaileen espezializazioarekin aurrera jarraitzea, sukurtsala lehentasunezko kanala baita aholku emateko.
- Bezeroei kanal guztietatik eskaintzen zaien eskaintza proaktiboa hobetzea.
- Harreman pertsonalizatua areagotzea. Ezaugarritutako bezeroekin harremanetan sartzeko arrazoiak sortzea.
- Bezeroei aurkezten zaizkien aurrezki-eskaintzak eta LABORAL Kutxaren diferentzialak hobetzen aurrera egitea.

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

Bezeroen informazio-sistemak	3 urteko batez bestekoa	2014
LABORAL Kutxaren zerbitzu-kalitateari, eskaintzari eta irudiari buruzko ikerketa	**73,9**	**73,3**
Arreta eta zerbitzua	83,6	83,1
Merkataritza-proaktibitatea	70,4	62,6
Gogobetetasuna eta leialtasuna	79,3	77,3
LABORAL Kutxaren kanalen zerbitzu-kalitateari buruzko ikerketa	**75,9**	**75,6**
CLNeten zerbitzu-kalitatea	d/e	79,7
Kutxazain automatikoen zerbitzu-kalitatea	d/e	76,8
LABORAL Kutxaren bezeroen gogobetetze-benchamarkinga	d/e	**7,38**

Bezerogaien informazio-sistemak	2012	2013	2014
LABORAL Kutxaren sektoreko kalitate objektiboaren azterketa (EQUOS)	7,06	7,16	7,22

Bezerogaien informazio-sistemak	3 urteko batez bestekoa	2014
LABORAL Kutxaren zerbitzu-kalitateari eta bezerogaien arretari buruzko ikerketa	75,6	77,6

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

Bezeroaren Arreta Zerbitzua	2012	2013	2014
Zabaldutako espedienteak	**6.583**	**5.712**	**3.779**
Idatziak: liburuxka/gutuna	4.311	4.001	2.145
Internet/telefono bidezkoak	2.117	1.105	1.183
Erakunde publikoak: KIUB / gobernu autonomikoak	155	606	456
Espedienteen izaera			
Kexak	1.446	4.647	2.875
Erreklamazioak	864	582	553
Kontsultak	56	29	15
Iradokizunak	11	16	4
Zorionak edo eskerrak ematekoak	7	8	6
Hainbat eskaera eta bestelakoak (1)	4.197	430	331
Erreklamatutako zenbatekoak (eurotan)			
Entitatearen alde ebatzitako espedienteen zenbatekoa	852	784	270
Bezeroaren alde ebatzitako espedienteen zenbatekoa	68	32	30
Entitateak ordaindutako kopuruak	64	30	12
Entitateak bezeroei itzulitako zenbatekoak, kobratzerik ez zegoelako	1	1	0
Hirugarren batzuek itzuli edo ordaindutako kopuruak	2	1	18
	920	**816**	**300**

(1) Hainbat eskaeraren bidez izapidetutako espedienteen atalaren barruan, Entitateko bezeroek Taldeko **BancaSeguros** operadoreari “Datu pertsonalak lagatzeko baimena ezeztatzeko” aurkeztutako 4.155 espediente jaso dira.

2014an BAZek (Bezeroaren Arreta Zerbitzuak) izandako jarduerari erreparatuta, espedienteen kopuru osoak % 29,80 egin du behera. Beherakada hori lehengo IK maileguetako goiko eta beheko mugei buruzko klausulen inguruan izandako kexa eta erreklamazioen murrizketaren ondorioz etorri da. Izan ere, Entitateak klausula hori kendu eta mailegu horiek berritzeko erabakia hartu zuen.
Beste alor batean ere murriztu da jasotako kexen kopurua, nahiz eta hedabideetan oihartzun zabala izaten jarraitu eta erreklamazio judizialak eragin: bezeroek Eroskiren eta, hein txikiagoan, Fagorren menpeko finantza-ekarpenekin (MFE-ekin) adierazi duten haserrearen atalean, hain zuzen.

Eroskiren kasuan, betiko zor-izaera duten aktibo horien jaulkitzaileak negoziazio-prozesua gauzatu du aktiboak merkaturatzen lagundu zuten finantza-erakundeen poolarekin, Eusko Jaurlaritzako Kontsumobideren bitartekaritza baliatuz. Eroskiren banku-zorra guztion artean birnegoziatzeaz gain, MFEak 12 urteko epemuga zuten beste bonu batzuekin trukatzea adostu zen. Erabakia ezin izango da 2015era arte gauzatu, ordea, bankuen artean lortutako adostasun globalaren baitan kokatzen delako, eta Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalak bonu berri horiek onartzea falta delako.

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

Espedienteak irekitzeko arrazoiak (BAZ)	2012	2013	2014
Bezeroentzako zerbitzuak	% 6	% 9	% 9
Komisioak eta gastuak	% 13	% 22	% 23
Baldintza ekonomikoak	% 4	% 40	% 29
Informazioa falta da edo okerra da	% 2	% 9	% 13
Beharren estaldura	% 2	% 5	% 3
Sukurtsalak, elementu objektiboengatik	% 1	% 2	% 4
Bezeroekin harremanak izateko elementuak	% 2	% 3	% 3
Kanpainak, oro har	% 1	% 2	% 1
Datu pertsonalak lagatzeko baimena ezeztatzea	% 68	% 0	% 0

Erreklamazioen zenbatekoa	2012	2013	2014
≤ 100 €	% 0,9	% 1,08	% 2,71
> 100 ≤ 250 €	% 0,06	% 0,73	% 2,16
> 250 ≤ 1.000 €	% 3,69	% 4,66	% 7,96
> 1.000 €	% 95,35	% 93,53	% 87,17

EGEari buruzko elkarrizketa bezeroekin

2013ko EGEari buruzko Txostena egin ostean, 11.500 enpresaburu baino gehiagori **Laburpen Exekutiboa** helarazteko komunikazio-jarduera gauzatu zen. Amaitzeko, parte hartzeko prozesu bat egin da. Prozesu horretan, LABORAL Kutxarekin lan egin ohi duten 15 enpresak Enpresaren Gizarte Erantzukizunaren inguruko beren ikuspegia eman dute, bai alderdi orokorrei, bai LABORAL Kutxari buruz.

Jarraian, **elkarrizketa**-prozesu horren **emaitza eta ondorio** nagusiak zehaztuko ditugu:

148 enpresari bidali zaie kontsulta eta horietako 30ek eman dute iritzia (denek gaztelaniaz).

Parte hartu duten 15 enpresetatik, gaur egun **% 14k soilik egiten du EGEaren txostena**. Halere, % 43k etorkizunean egiteko asmoa duela esan du. Aldiz, % 43k dio hori ez dagoela bere lehentasunen artean.

Finantza-erakundeak EGEaren txostena egitea beharrezkotzat edo positibotzat ikusten duten galderari **% 100ek** baiezko biribila eman dio. Horien iritziz, **positiboa da finantza-erakundeek horrelako azterketak egitea**.

Gehienen (% 86ren) ustez, **enpresaren errentagarritasun iraunkorreko helburuak guztiz bateragarriak dira EGE politikekin**. Halere, enpresen % 14ren ustetan, batzuetan, gizartearekin arduratsu jokatzeak enpresaren errentagarritasuna kaltetzen du.

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

1. Gardentasuna: 8,93
2. Kaudimen ekonomikoa: 8,71
3. Enplegua sortzea: 8,43
4. Ekintzailetza: 8,36
5. Genero-berdintasuna: 8,00
6. Gizarte-egoera ahuleko taldeei laguntzea: 7,79
7. Ingurumen-iraunkortasuna: 7,57
8. Kulturari laguntzea: 7,57
9. Euskararen aldeko laguntza: 6,71

Finantza-erakunde batekin lotura izatera bultzatzen duten elementuei buruz galdetuta eta erantzuteko bost aukera emanda, honako hauek dira bildutako erantzunak:

1. Zerbitzuaren kalitatea: 8,5
2. Sendotasuna: 8,1
3. Produktu eta zerbitzuen baldintza ekonomikoak: 7,7
4. Hurbiltasuna: 7,5

5. Konpromiso soziala: 7,3

Amaitzeko, EGEaren txostena egiteko informazio gehiago behar ote den galdetu dugu, eta % 57k ezetz erantzun du. Txostenaren inguruan ez dutela informazio gehiago behar erantzun dute.

4.6. INTZIDENTEAK ETA EZ-BETETZEAK

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

	2012	2013	2014
Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzuan produktuen segurtasunaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua (1)	3	4	1
Espainiako Bankuan LABORAL Kutxaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	0	0	0

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

	2012	2013	2014
Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzuan, DGSn, CNMVn eta UNACCn produktuen eta zerbitzuen informazioaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua (1)	34	109	107(2)
Espainiako Bankuan eta CNMVn LABORAL Kutxaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	16	18	21

(1) Erreklamazioek informazio okerrarekin edo aholkularitza txarrarekin dute zerikusia, batez ere era guztietako komisio eta gastuekin (kontua mantentzekoa, zorpekoarena eta abar). 2014an, % 70ek Eroskiren eta Fagorren MFE-ekin dute zerikusia, eta % 11k maileguen beheko mugari buruzko klausulekin.

(2) Kopuru horri erabakia baino lehen ebatzi diren goiko eta beheko mugen gaineko 188 erreklamazio gehitu behar zaizkio.

	2012	2013	2014
Espainiako Bankuaren eta CNMVren Erreklamazio Zerbitzuan produktuen eta zerbitzuen publizitatearen gainean eta pribatutasunaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua	1	1	4
Espainiako Bankuan eta CNMVn LABORAL Kutxaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	1	0	2
Zerbitzuen hornikuntzari eta erabilerari buruzko araudia ez betetzeagatik jarritako isunen zenbatekoa	0	0	0

Datuak Babesteko Espainiako Agentziaren zigorrak (2012an bat eta 2014an beste bat), Datu Pertsonalen Babesari buruzko Lege Organikoaren aurkako urratze larria egiteagatik izan dira.

	2012	2013	2014
Legeak eta arauak ez betetzeagatik jarritako zehapenak (€-tan)	20.000	0	55.000

5.

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. **Kooperatiba Hezkuntza**ri buruzko prestakuntza-programek, bazkideen nortasun kooperatiboa sendotzeaz gain, sozietatean sartzen diren langile berrien integrazio eta inplikazio sozio-enpresariala ahalbidetzen dute.

Hona hemen LABORAL Kutxak 2014an bazkide eta langileei dagokienez bideratu dituen funtsezko ekintzak:

- ✓ **Kulturaren garapena:** enpresa-estrategia eta antolamendu-kultura lerrokatzea. Bakoitzak bere nortasun-ezaugarriak zituen hiru erakunderen **kulturak bateratzeko** prozesuan dago LK; hauek dira: Caja Laborala, Ipar Kutxa eta Seguros Lagun Aro. Erakunde bakoitzaren diagnostiko kualitatibo zehatza eginez, horietako bakoitzaren **kultura ezaugarritzea** lortu genuen, eta **kultura garatzeko p**rozesuan urrats berriak egitea planteatu genion geure buruari. Erronka handia da, hiru erakunderen kulturak proiektu berriaren erronkei erantzungo dieten **balioetara** eraman behar baitira.
- ✓ **Pertsonen garapena:** 2013an **Jarduera Gestionatzeko Sistemaren esperientzia pilotua** ezarriz, sistema abiarazi, erresistentziak gutxitu eta huts batzuk zuzendu ahal izan genituen. Harrezkero, sistema hori zabaltzen jarraitu dugu, eta, gaur egun, antolamenduaren zati handienera iristea lortu dugu. **Komunikazioa, sentsibilizazioa eta informazioa, prestakuntza** eta **laguntza-materialak** (konpetentzia teknikoak, garatu beharreko konpetentzia bakoitzerako hobekuntza-ekintzen bankua, eusteko tresnak…) garatzen jardun dugu.
- ✓ **Prestakuntzaren kudeaketaren** alorrean, prestakuntza-beharrizanak diagnostikatzeko sistematika finkatu dugu, eta eredu espezialista baten hedapena bultzatu. Hartara, **hasierako prestakuntzaren** nahiz **ibilbide profesional** (prestakuntza-ibilbide) bakoitzaren prestakuntzaren kudeaketa indartu dugu. Horretarako, **barne-prestatzailearen** figura berraktibatu dugu.
- ✓ **Hautaketaren** esparruan, prozesua berriz definitu eta, horrela, langileak hartzeko iturriak, hautatze-dinamika (jarduerak, eragileak, eginkizunak...) eta langile berriak hartzeko eta ebaluazioa/jarraipena egiteko prozesuak zabaldu ditugu. Era berean, beste kooperatibetatik datozen eta langabezian dauden bazkideak **birkokatzeko** prozesua kudeatzen jarraitu dugu. 2014aren amaieran, ataka estuan zeuden beste kooperatiba batzuetatik etorritako 40 pertsona ari ziren LABORAL Kutxan.
- ✓ **Esparru ikuskatzaile berriari egokitu** beharraren ondorioz, egitura eta politika berriak finkatu behar izan ditugu: Izendapen eta Ordainsarien Batzordea, Kontseilariak eta Funtsezko Langileak Hautatzeko eta haien Egokitasuna Ebaluatzeko Prozedurari buruzko Gidaliburua... Gainera, **Prestakuntza Programa** planifikatu eta kudeatu dugu, Kontseilu Errektoreko kideek euren eginkizuna efizientziaz eta eraginkortasunez burutzeko behar duten ezagutza eta esperientzia indartzeko asmoz. Izan ere, pertsona horiek dira azken buruko arduradunak Entitatearen funtsezko hainbat alderditan, hala nola: gobernu korporatibo onean, finantza-arriskuen kontrolean, araudiaren eginkizunak betetzean, Entitatearen gizarte-erantzukizunean eta abar.
- ✓ **Barneko Gizarte Erantzukizuna:** Laneko segurtasuna eta osasuna kudeatzeko zerbitzuaren antolamoldea zehaztu ondoren, "**Enpresa Osasungarriaren**" kontzeptua garatu eta hainbat esparru landu ditugu, adibidez: lan-giro fisikoa, osasunerako baliabide pertsonalak eta laneko giro psikosoziala. Emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren esparruan, **uztartze-politikak eta jazarpen** moralari, sexualari eta sexistari buruzko protokoloa berrikusi dira, eta emakumeen ahalduntzerako lehen lantegia abian jarri.
- ✓ **Hizkuntza-normalizazioaren esparruan**, Entitateko profilen mapa zehaztu da, eta horixe izango da esparru horretako gestioa burutzeko gidalerroa.

5.1. PLANTILLAREN PROFILA

LK-ko jarduneko lan-bazkideen egitura kategoriaren arabera	2012		2013		2014	
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.
Zuzendariak	39	d/e	37	d/e	35	d/e
Buruak	518	d/e	469	d/e	443	d/e
Teknikariak	724	d/e	774	d/e	793	d/e
Administrariak	628	d/e	588	d/e	502	d/e
Bestelakoak	169	d/e	223	d/e	203	d/e
LABORAL Kutxako lan-bazkideak guztira	**2.078**	**1.809**	**2.091**	**2.128**	**1.976**	**2.020**
Enplegu-sorrera (lan-bazkideak)	253	-16	13	40	-115	-71

Ez dago helbururik plantillaren egiturari dagokionez.

BancaSeguros sozietateko langileek kontratu mugagabea dute, eta LABORAL Kutxako Egoitza Nagusiaren eta merkataritza-sarearen artean daude banatuta.

BancaSeguroseko jarduneko lan-bazkideen egitura kategoriaren arabera	2012	2013	2014	2015erako aurreikusia
Zuzendariak	2	2	2	2
Buruak	3	10	10	10
Teknikariak	4	5	6	6
Kudeatzaile komertzialak	54	203	205	205
Langileak guztira	**63**	**223**	**223**	**223**

LABORAL Kutxako langileen kontratu-harremana (12-31ko egoera)	2012	2013	2014
Jarduneko bazkideak	***2.078***	***2.091***	***1.976***
Eszedentziak	19	23	26
Zerbitzu-eginkizunak	17	16	14
Aurre-erretirodunak	26	70	144
Sozietate-kontratuak	**2.140**	**2.200**	**2.160**
Lanaldi osoko aldi baterakoak	212	232	234
Lanaldi partzialeko aldi baterakoak	28	28	29
Aldi baterako lan-kontratua	**240**	**260**	**263**
Kontratu mugagabeak	**120**	**21**	**12**
LABORAL Kutxaren plantilla 12-31n	**2.438**	**2.372**	**2.251**

2014ko abenduaren 31n, Fagor Electrodomesticosetik etorritako 40 pertsona zeuden LABORAL Kutxan lanean, birmoldaketa-egoeran dauden kooperatibetako langileak Mondragon Taldeko beste enpresa batzuetan kokatzeko prozesuaren barruan.

LABORAL Kutxako plantillaren banaketa kokapenaren arabera	2012		2013		2014	
	Bazkideak	Inoren kontura	Bazkideak	Inoren kontura	Bazkideak	Inoren kontura
Zerbitzu Zentralak	400	35	437	36	390	31
Partikularren Banka	23	1	27	0	32	1
Aseguruak	17	0	19	0	32	0
Enpresak	96	3	108	1	113	4
Sarea - 1. Lurralde Zuzendaritza	620	91	557	111	662	136
Sarea - 2. Lurralde Zuzendaritza	682	112	540	90	747	103
Sarea - 3. Lurralde Zuzendaritza*			403	43	-	-
IKtik etorritako bazkideak	240	118			-	-
LABORAL Kutxaren plantilla 12-31n	**2.078**	**360**	**2.091**	**281**	**1976**	**275**

*Ikusi 26. orrialdean, Merkatua.

Lan-bazkideen bajak eta errotazioa LABORAL Kutxan	2012	2013	2014
Urteko bajak:	**63**	**123**	**174**
Borondatezko eszedentzia eta kargu publikoa betetzekoa	0	0	4
Seme-alabak edo senitartekoak zaintzeko eszedentzia	20	29	34
Erretiroa	35	17	17
Heriotza eta baliaezintasuna	3	2	5
Borondatezko baja	3	2	2
Aurre-erretirodunak	2	73	112
Emakumeen urteko bajak	36	60	82
Gizonen urteko bajak	27	63	92
Irteera-tasa guztira (*)	% 3,5	% 5,90	% 8,30
Zuzendarien irteera-tasa	% 0,0	% 10,30	% 10,80
Buruen irteera-tasa	% 1,8	% 4,80	% 4,90
Teknikarien irteera-tasa	% 4,4	% 5,50	% 6,30
Administrarien irteera-tasa	% 3,9	% 6,80	% 12,10
Emakumeen irteera-tasa	% 3,9	% 6,40	% 9,10
30 urtetik beherako emakumeen irteera-tasa	% 0,0	% 0,50	% 0,00
30 urtetik beherako emakumeen irteera-tasa	% 3,9	% 5,50	% 9,40
Gizonen irteera-tasa	% 2,4	% 5,50	% 8,60
30 urtetik beherako gizonen irteera-tasa	% 0	% 0,00	% 0,00
30 urtetik gorako gizonen irteera-tasa	% 2,4	% 5,50	% 8,60

(*) Irteera-tasa urteko baja kopuruan eta aurreko urtearen amaieran lanean ziharduten bazkideen kopuruan oinarrituz ateratzen da. Bazkideen zonaldekako bajak eta errotazioa ez dira aintzat hartzen, eta modu bateratuan lantzen dira.

5.2. PERTSONEKIN ELKARRIZKETATZEKO MEKANISMOAK

Hauek dira pertsonekin elkarrizketatzeko LABORAL Kutxaren mekanismo nagusiak:

- ✓ 2014an, LABORAL Kutxak ez du Antolamendu Kulturari buruzko Inkestarik egin, lehenago egin ohi zuen bezala. Inkesta hori Mondragon Korporazioak egiten du bere kooperatiba guztietan, eta Kudeaketa Eredu Korporatiboarekin lotuta dago.

Inkesta ez egiteko arrazoia bi kreditu-kooperatiben bat-egitea eta Aseguruetako merkataritza-sarea bereganatzea izan da. Hala, 2013aren bukaeran, elkartutako hiru kulturaren inguruko azterketa sakonari ekin zitzaion; 2014an zehar, estrategia eta kultura egokitzeko modua aztertu da; eta, 2015erako, dauden kulturen eta nahi den kulturaren arteko gap-en identifikazioa zehaztu eta berariazko palankak ezarriko dira, kultura-aldaketa burutzeko.

- ✓ Barruko Bezeroaren Gogobetetasunari buruzko Inkesta (BBGI) egin dugu. Haren helburuak merkataritza-sareak Zerbitzu Zentraletatik jasotzen dituen zerbitzuen kalitatea baloratzea

eta hobetzeko iradokizunak egitea dira. Zehazki, hiru inkesta egin dira: partikularren sarean, enpresen sarean eta aseguruen sarean. Guztira 909 laguni bidali zitzaien galde-sorta, eta % 71,3k erantzun zuen. Horien arabera, Zerbitzu Zentralek emandako zerbitzuaren kalitatearekiko gogobetetasunaren balorazio globala 6,8koa da. Inkestatik ateratako balorazio kuantitatiboak eta kualitatiboak oinarri hartuta, departamentu arteko lantalde bat hasi da lanean, hobetzeko ekintzak abian jartzeko.

- ✓ Barne Iradokizunen Sistema, 2009ko ekainean berriztatu zena. 2011tik 2014ko ekitaldiaren itxierara bitartean, 1.381 ekarpen egin dituzte langileek (2014ko ekitaldian, 357). Haietatik 188 (% 13,61) ezarrita daude jada.
- ✓ 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 agerraldi bi, pertsona guztien aurrean, egoeraren diagnostikoa eta hartzen diren neurriak ezagutarazteko. Horietan, pertsona guztiek har dezakete parte, iruzkinak eginez edo beharrezkotzat jotzen dituzten argibideak eskatuz.
- ✓ Lan-bazkideen arteko bilerak egiteko sistema: "Giltzako lankide-bilera" arduradunen eta taldeen artean (2014an, hilean batez beste 306 bilera egin dira, aurreikusitako guztien % 67; batez beste 1.426 pertsonak hartu dute parte, eta 15 gai ekarri dituzte eztabaidatzeko).

5.3. GURE PLANTILLAREN GARAPENA ETA PRESTAKUNTZA

Ekimen horiek zerikusia dute Materialtasun-matrizean lehenetsitako 16. arloarekin.
2014an zehar, hasierako prestakuntzarekin jarraitzea lehenetsi da, PRO eta Mikro segmentuetako, Banka Pertsonaleko eta Aseguruetako gestoreen espezializazioari begira. Horrez gain, fiskalitateari lotutako prestakuntza ere txertatu dugu, batez ere autonomoei eta ondarearen, ondorengotzaren eta dohaintzen gaineko zergei dagokienez.

2015erako, pasiboa, aktiboa eta gestore operatiboen prestakuntza izango dira funtsezko prestakuntza-ekintzen helburu.

Hurrengo tauletan, LABORAL Kutxako prestakuntzari buruzko informazio garrantzitsuena aurkeztuko dizuegu:

LABORAL Kutxako prestakuntza	2012		2013		2014		2015eko helburua
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	
Ikastaro kopurua	395	314	554	459	588	463	449
Prestakuntza-orduak	91.494	89.606	105.546	94.743	124.523	115.413	118.801
Prestakuntza-orduak pertsonako	41,74	41,0	38,68	41,26	53,98	52,23	55,18
▪ Prestakuntza-orduak bazkide bakoitzeko	42,69	d/e	40,56	d/e	51,54	d/e	d/e
▪ Prestakuntza-orduak aldi baterako langile bakoitzeko	35,33	d/e	31,26	d/e	69,30	d/e	d/e
Prestakuntza kategoria profesionalaren arabera (banaka)							
Zuzendarien orduak	7,91	d/e	47,5	7,82	115,29	64,16	67,76

Buruen eta sukurtsal-zuzendarien orduak	38,75	d/e	24,4	38,30	43,06	32,97	34,82
Teknikarien orduak	74,26	d/e	64,8	56,70	79,32	87,54	92,45
Administrarien orduak	39,89	d/e	29,77	39,44	76,71	40,22	42,48

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

LABORAL Kutxari 2014an emandako 124.523 prestakuntza-orduetatik, 64.939 ordu (% 52) emakumezkoei eta 59.584 ordu (% 48) gizonezkoei eman zitzaizkien. 2014an LABORAL Kutxatik prestakuntza-ikastaroetara joan diren 13.023 lagunetatik, 6.873 (% 51) emakumezkoak izan dira eta 6.150 (% 47) gizonezkoak.

2014ko prestakuntza-ikastaroek 8,40ko balorazioa jaso dute batez beste (8,18koa 2013an eta 8,30ekoa 2012an). 2015erako helburua 8,30ean finkatu da.
Prestatutako pertsonak % 98 izan dira 2012an, % 94 2013an eta % 98 2014an. 2015erako helburua % 95ean finkatu da.

ETENGABE PRESTATZEKO PROGRAMAK

2014an, LABORAL Kutxako prestakuntzako jarduerak 588 ikastaro eta 124.5230 prestakuntza-ordu bildu zituen.
Era berean, 2014an beste prestakuntza-ekintza bat gauzatu dugu sare berrian, 2013an egindako proba pilotuaren ondoren: “Bezeroekin gatazkak era positiboan kudeatzeko gakoak” izenekoa, hain zuzen. Ekintza horren bidez, merkataritza-sarean lan egiten duten profesionalei edo bezeroekin zuzenean jarduten dutenei eman nahi zaie prestakuntza. Programaren helburu nagusia da bezeroekin sor litezkeen gatazkak era positiboan gestionatzeko funtsezko gaitasunak eskuratzea. Guztira 123 profesionalek hartu dute parte.
Horrez gain, Salmenta Gaitasunei buruzko ikastaroak ere antolatu ditugu, gestore operatiboentzat. Guztira 86 lagunek hartu dute parte. Ekintza horren bidez, kolektibo horri trebakuntza eman nahi izan diogu, bezeroekin egunero izan ohi dituzten harremanak optimizatzeko eta errentagarri bihurtzeko behar dituzten ezagutzak eta gaitasunak eskura ditzaten.
Bestalde, Entitateko emakume batzuek ahalduntze-lantegietan parte hartzea izan da Berdintasun Planari lotutako alderdi berria. Parte-hartzaileei haien garapen pertsonala eta profesionala bideratzeko tresnak eman nahi izan dizkiegu, taldean lan egiteko gogoa eta negoziatzeko gaitasuna mugatzen dieten genero-atxikipenak zalantzan jartzeko eta alde batera uzteko.
Azkenik, azpimarratzekoa da 2014an Sukurtsaleko Zuzendaritzarako Gida eguneratzeko egindako lana. Horren helburua da sareko sukurtsaletako zuzendariei orientabidea ematea, zuzendaritzari lotutako arlo guztietan eraginkortasunez jardun dezaten. Entregatzeko batzuk prestatu dira: paperezko gida, gidaren bertsio laburtu eta eskematikoa eta multimedia gida, hainbat bideorekin.

USTELKERIAREN KONTRAKO PROZEDURETAKO PRESTAKUNTZA

Ikusi “Ustelkeriaren aurkako borroka” atalean gai horri eta jokabide-kodeari dagozkiona.

KONTSEILU ERREKTOREKO KIDEEN PRESTAKUNTZA

2013ko urritik 2014ko abendura bitartean, Kontseilu Errektoreko kide guztiek 192 orduko prestakuntza jaso dute Finantza Aplikatuen Eskolaren eskutik, beren gaitasuna hobetzeko. Ikastaroaren izena hauxe da: “Banku-jarduerako eta finantzetako aditu-ikastaroa kreditu-erakundeen administratzaileentzat”. Landutako gaiak izan dira, alde batetik, ekonomia,

merkatua eta gestioa (erregulazioa, arriskuak…), eta, bestetik, gobernu ona eta jokabidea (ustelkeriaren aurkakoa barne).

LEKUKO PROIEKTUA

2013aren hasieran, Lekuko prozesuaren ezaugarri nagusiak aurkeztu ziren. Entitateko lanpostu jakin batean ordezkapen bat egiten den bakoitzean, ezagutzaren transmisioa bideratzeko eta errazteko helburua du prozesu horrek. Prozesua bereziki garrantzitsua izan da urte hauetan; izan ere, Caja Laboralaren eta Ipar Kutxaren bat-egitearen ondorioz, 2013-2016 aldirako II. Dinamizazio Plana jarri zen abian, eta, horren bidez, langile asko irten ziren Entitatetik, aurre-erretiroa hartuta.

Irtetera doazenen kopurua	2013	2014	2015
Zuzendariak	3	3	1
Buruzagiak			
-Zerbitzu zentralak	4	10	4
-Merkataritza-sarea	14	14	5
Teknikari gestoreak			
-Zerbitzu zentralak	7	15	12
-Merkataritza-sarea	18	18	15
Gestore operatiboak			
-Zerbitzu zentralak	14	20	9
-Merkataritza-sarea	22	41	11
Langileak guztira	**82**	**121**	**57**

Ikus daitekeenez, irteera gehienak 2014an gertatu dira. Hala ere, 2015erako ere irteera asko aurreikusi dira. Lanpostua uzten duten langile horiek ezagutza handia eskuratu dute jardunean eman duten urte guztietan. Horregatik, haien irteera modu ilusionagarrian eta positiboan kudeatzen ari gara, haien legatua bermatzeko eta alderdi emozionala zaintzeko.
2013an eta 2014an zehar, informazio-aurkezpenak egin ditugu II. Dinamizazio Planari atxikitako kolektiboarentzat, baita erretiroa hartzeko adinean zeuden pertsonentzat eta horien arduradun zuzenentzat ere.
Horixe izan da prozesuaren lehen urratsa edo hasiera; eta zeregin bereziak izan ditu prozesuan esku hartzen duen pertsona bakoitzarentzat.
Prozesua ixtean, neurria hartu zaie ezarritako prozeduraren eta edukiaren irismenari eta inplikatutako pertsonek hauteman duten efizientzia-mailari.
Alderdi positiboen artean, prozesuak indar eta aukera hauek ditu:
- Beharrezkotzat eta garrantzitsutzat jo da.
- Agintariaren eskumenak sustatzen dira, pertsonen gestioari dagokionez.
- Jardunbide egokiak detektatzea, bateratzea eta hedatzea.
- Giltzaneten laguntza-materialak eskuragarri izatea.

JARDUERAREN KUDEAKETA

2014an zehar, Jarduera Gestionatzeko Sistema finkatu da lehen aldiz LABORAL Kutxan. Lehenago, Caja Laboraletik, Ipar Kutxatik eta Seguros Lagun Arotik zetozen eskumenak integratu eta eguneratu ziren. Ondoren, 2013an, proba pilotuak egin ziren 13 sukurtsaletan, doikuntzak egiteko, kontzeptu-akatsak zuzentzeko eta hobekuntzak antzemateko. Azkenik,

sistema finkatu da Zerbitzu Zentraletako area gehienetan eta Merkataritza Sareko 32 sukurtsaletan (bai Partikularren bai Enpresen sukurtsaletan).
LABORAL Kutxako Jarduera Gestionatzeko Sistemak oinarrizko printzipiotzat du langilea dagokion lanpostuan garatzea. Zentzu horretan, protagonismo handia emango zaio langileari, egin beharreko elkarrizketetan eta banakako hobekuntza-planak egitean. Sentsibilizazio- eta komunikazio-saioak gauzatu dira eta prestakuntza eman zaie departamentuetako eta sekzioetako arduradunei zein langileei berei. 2014an, 292 lagunek hartu dute parte, eta 243 ebaluazio burutu dira.
Jarduera Gestionatzeko Planak lehen urtean izan duen balorazio onaren ondorioz, 2015ean zehar hedatu egingo da, eta plantillaren herenari eragingo dio. Sentsibilizazio- eta komunikazio-saio berdinak egingo dira parte-hartzaile berrientzat, baita indartze-saioak ere aurreko urteetan parte hartu dutenentzat.

LABORAL KUTXAKO GAITASUN TEKNIKOAK

2014an zehar, LABORAL Kutxako gaitasun teknikoak zehaztu ditugu. Gaitasunen Katalogoa osatzen dute horiek, oinarrizko gaitasunekin (erakundeko lanpostu guztietan eragina dutenak) eta zeharkako gaitasunekin (erakundeko lanpostuetan zeharka aplikatzen direnak) batera.
Enpresen eta Partikularren Sareetan burutu da gaitasun teknikoak zehazteko lana. Zerbitzu Zentraletan, aldiz, ez dira zehaztu, lanpostu eta langile kopurua dela eta.
Gaitasun teknikoak 2015ean aplikatuko dira lehen aldiz, Jarduera Gestionatzeko Sisteman.

GESTORE OPERATIBOAREN PRESTAKUNTZA IBILBIDEA

LABORAL Kutxako Gaitasun Teknikoak Zehazteko Proiektuarekin batera, Gestore Operatiboaren Prestakuntza Ibilbidea ere zehaztu dugu. Beraz, ibilbide horretan zehaztuta geratu da lanpostu horretan sartzen diren langile berriek zer prestakuntza jasoko duten. Lehen ezarpena 2015ean izan da.

5.4. ORDAINKETA SISTEMA

Materialtasun-matrizearen 17. arloan lehenetsitako ekimenak dira.
Horrela, bada, 2012an Kontseilu Sozialak eta Zuzendaritzak akordio bat sinatu zuten, 2012tik 2018ra bitarteko ekitaldietarako, lan-bazkide guztien ordainketa osoan eraginez. Doikuntzak honako proportzio hauek zituen:

- ✓ Kontsumo Aurrerakin Gordina (hileko soldata): % 2,5ekoa 2012an eta % 2koa 2013an.
- ✓ Ordainketa Aldakor Kolektiboa (OAK): % 3koa 2012an eta 2013an.
- ✓ Ordainketa Aldakor Indibiduala (OAI): % 40koa 2012an eta 2013an.
- ✓ 2014aren amaieran ordainsariei buruzko akordioaren jarraipen-batzordeak bilera egin ondoren, egindako doitzeak berreskuratzea erabaki dute Kontseilu Sozialak eta Zuzendaritza Kontseiluak: 2015eko urtarrilean, 2012ko doikuntzei dagokiena berreskuratuko da eta 2016ko urtarrilean 2013ko doikuntzei dagokiena.

	2012	2013	2014
Hasierako soldata minimoa eurotan / lan egindako orduak	14,56	14,60	% 14,60
Hasierako soldata minimoa eurotan / lanbide arteko gutxieneko soldata	% 271,0	% 270,2	% 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.

Soldata-dispertsioaren ratioek soldata-aukera txikia erakusten dute, kooperatibek berezkoa duten elkartasun-balioarekin bat.

	2014
Ondoen ordaindutako pertsonaren ordainsari osoa / batez besteko ordainsari osoa	3,57
Ondoen ordaindutako pertsonaren urteko ordainsariaren hazkundea / urteko batez besteko ordainsariaren hazkundea*	1,60

*LABORAL Kutxan, lan-kategoriaren arabera jasotzen da ordainsaria,eta soldata-igoerak parekoak dira plantilla osoarentzat. 2014an ageri den 1,60ko aldea soldataren zati aldakorrarena da.

Ekitaldia ixtean, ekitaldi horretan lortutakoa aztertzen da, Ordainketa Aldakor Indibidualarekin (OAKrekin) lotuta. Amaitutako ekitaldia helburu kualitatibo eta kuantitatiboen arabera ebaluatzen da, kasuan kasuko erara. Ebaluazio hori bazkide guztiei egiten zaie. Haietatik, 602 bazkidek banakako helburuak izan dituzte 2014an eta gainerakoek beren lantaldeari lotutako helburuak dituzte.
Jarraian, ordainketa aldakorrak (indibidualak gehi kolektiboak) langileentzat ordainketa osoaren gainean izan duen eboluzioaren berri emango dugu:

	2012	2013	2014
Ordainketa aldakorra / Ordainketa osoa (%-tan) (2012ko eta 2013ko datuak KAGn, OAIn eta OAKn doikuntza eginda agertzen dira)	% 2,60	% 4,80	% 7,24

Kapital sozialari ordaindutakoa

Bazkideek kapital sozialera egindako ekarpenak % 4ko interes-tasarekin ordaindu dira 2014an, nahitaezko ekarpenen kasuan, eta % 7,5 eta% 6koarekin borondatezkoen kasuan.

Kapital sozialari ordaindutakoa (mila eurokotan)	2012	2013	2014
Kapitalari interesetan ordaindutakoa guztira (enpresa elkartekideei, bazkide langileei…)	22.097	30.491	31.058
Lan-bazkideek eta kolaboratzaileek jasotako zatia (1)	8.828	8.846	8.993

(1) Ekarpena LABORAL Kutxan uzten duten erretiratutako lan-bazkideak dira bazkide kolaboratzaileak.

5.5. ONURA SOZIALAK

Materialtasun-matrizearen 18. arloan lehenetsitako ekimenak dira.

ONURA SOZIALEN PAKETEA

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

Onura sozialak
Uztartzeko neurriak (pertsona guztiak): 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.
Urteko topaketa- eta bizikidetza-eguna, Elkarte Eguna, ospatu (pertsona guztiek) eta, Lankide Klubaren bidez (Entitateak finantzatuta), kultura- eta kirol-jardueretan parte hartzea, lankideek lan-jardunaldiaz kanpoko elkarren arteko harremanak izateko.
Produktu finantzarioen abantailak (bazkideak): Aktiboa: ohiko etxebizitza erosteko mailegu hobariduna, etxeko beste helburu baterako mailegua, nomina-aurrerakina…

Pasiboa: nomina-kontua. Banku-zerbitzuak: komisioen salbuespenak, txartelen kuotak… Istripu-asegurua. Ibilgailuaren kalteen estaldura. Bazkideak hiltzearen ondoriozko aparteko beharretarako laguntza. Diruz lagundutako enpresa-jantokia (pertsona guztiak).
Beste onura batzuk (bazkideak): **Ikasketa pribatuak eta euskara finantzatzea.** Izaera pertsonaleko ezohiko premiak betetzeko **diru-fondoak.**

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

LANKIDE KLUBA

LABORAL Kutxak badaki bere lan-bazkideek aisialdiko jarduerak (kulturaren, kirolaren, turismoaren eta abarren alorretakoak) elkarrekin egitea tresna ezin hobea dela lankideen arteko harremanak bideratzeko, lanorduetatik kanpo. Horregatik, Lankide klubak sorrarazi ditu, Zerbitzu Zentraletan eta lurralde bakoitzean. Horien helburu nagusia pertsonen arteko harremanak sustatzea da, aisialdiko jarduerak eginez eta horietaz gozatuz.

Urteko lagunarteko jardunaldiez (Elkarte Egunaz) gain, 2014an hainbat jarduera gauzatu dira kulturaren, kirolaren eta aisialdiaren inguruan, hala nola: mus-txapelketa, argazki-lehiaketa, antzerkirako eta musikarako denboraldiko bonuak, paddle-lehiaketa, mendizale- eta txirrindulari-federazioentzako dirulaguntzak, futbol-txapelketak, futbolerako eta saskibaloirako bonuak, gozogintza-ikastaroa eta txangoak.

Horien guztien kostua 29.372,70 €-koa izan da.

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	ostiralean
07:30etik 08:45era	07:30etik 08:45era
14:00etatik 15:30era	
16:00etatik 18:00etara	

“Nahitaezko” presentzia-aldia:

astelehenetik ostegunera	ostiralean
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. 2012an, emaitza osoa kapitala ordaintzeko erabili zenez, 0ko itzulkinak jaso ziren.

Kapital sozialeko partaidetza ezin da erabili, harik eta lan-bazkideak Entitateko lanari uzten dion arte. Hortaz, praktikan, pentsio-plan indibiduala da, Entitateko lan-bizitza osoan zehar

metatuz joaten dena. Sozietate-partaidetza horrek ordainketa bat (% 7,50eko gordina 2010era arte eta % 4koa 2011tik 2014ra) jasotzen du urtean behin, kapitalerako interes moduan.

Kooperatiba-itzulkinaren urteko banakako esleipena ordainsari gordin osoaren arabera egiten da.

Lan-bazkideei esleitutako kooperatiba-itzulkina (mila eurokotan)	2012	2013	2014
Urteko kopuru globala	0	8.319	8.966
Batez besteko kopurua bazkideko	0	3,80	4,05

II. DINAMIZAZIO PLANA

2012ko uztailean, “II. Dinamizazio Plana” onartu zen. Borondatezko plan unibertsal horren bidez, 1953 eta 1957 bitartean jaiotako bazkideek bertan behera utz zezaketen kooperatibako lana, 60 urte eta 61 urte eta erdi bitarteko adinera iristean, dirulaguntza bat jasoz. Planak bi aukera eskaintzen zituen: data horretara arte lanean jardutea edo data horretara bitartean lanaldia eta aisialdia banatzea. Bigarren modalitatearen arabera, bazkideek lan egin zezaketen epealdi horren erdian (% 85eko ordainsariarekin) edo herenean (% 80ko ordainsariarekin).
Plana 2013ko urtarrilaren 1ean jarri zen abian, eta harekin bat egin zuen azken bazkideak 2016aren lehen erdialdean utziko du lanpostua. 346 bazkidez osatutako kolektibotik % 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 erdibanako ordainketa. MONDRAGON korporazioak sistema hori eskaintzen die bere bazkide partaideei. Erdibanako ordainketa hori kontsumo-aurrerakin gordinaren % 2,10ekoa da.

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 inoren konturako langileen) 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.
Gastuen konpentsazioari, egutegiei eta abarrei buruzko ohiko gaiez gain, **administrazio-sustapenerako** arautegi berria adostu da, 2014an**.**
Urteko negoziazio-prozesua amaitu delarik, 2015ean negoziatu beharreko gaien zerrenda partekatu dute bi aldeek.

5.7. LANEKO SEGURTASUNA ETA OSASUNA

LABORAL Kutxak laneko segurtasuna eta osasuna kudeatzeko sistema bat du 2009. urteaz geroztik. Sistema horrek OHSAS 18001-2007 araua betetzen du eta Ondoan AICk egiaztatu du.

LABORAL Kutxak 2012. urtean Segurtasun eta Higiene espezialitateak bere Prebentzio Zerbitzu Propioan integratu zituen, eta laneko osasun eta segurtasuna kudeatzeko sistemaren dokumentazio osoa berrikusi zuen, egindako antolakuntza-aldaketetara egokitzeko. Ondoren, **BancaSeguros** sortu eta Ipar Kutxarekin bat egin zuenez, planteamendua aldatu eta Caja Laboral Taldeko Prebentzio Zerbitzu Propio Mankomunatua eratu zuen. Zerbitzu hori LABORAL Kutxako eta Seguros Lagun Aroko egungo prebentzio-zerbitzu propioek osatzen dute beren baliabide material eta giza baliabide guztiekin.
2014an zehar, Osarten Prebentzio Zerbitzu Mankomunatuan sartu da LABORAL Kutxa; ondorioz, Laneko Segurtasun eta Osasun Sistemaren antolakuntza berriztatu egin du. Hori dela eta, sistemari goitik beherako berrikuspena egin behar dio 2014an eta 2015ean zehar, Gidaliburua, prozedurak eta sistema osoa egitura berrira moldatzeko. Hori dela eta, Ondoan AIC ziurtatzailearekin elkar hartuta, 2015era atzeratu du OHSASek egindako ziurtapenaren jarraipen-ikuskaritza, sistema egoera berrira egokitzeko.

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

Kudeaketa-programa: 2014ko ekintzak eta lorpenak	
1.	Laneko segurtasuneko eta osasuneko sistemaren dokumentazio osoa (eskuliburua, prozedurak, formatuak eta erregistroak) berrikusi da, sistemaren antolamendu berrira egokitzeko.
2.	157 osasun-azterketa egin dira. Horietako 5 bereziki sentiberatzat jo dira.
3.	Urtean, 46 lanposturen ergonomia ebaluatu da.
4.	Segurtasun- eta higiene-arriskuen 78 ebaluazio egin dira.

Kudeaketa-programa: 2015erako konpromisoak	
1.	Sistema berrikusten amaitzea eta OHSAS ziurtagiria berritzeko ikuskaritza egitea.
2.	Urteroko analisia egitea eta arteria-presioa hartzea LABORAL Kutxaren eta Seguros Lagun Aroren sare osoan.
3.	Zerbitzu Zentraletan hiru urtean behingo osasun-azterketak egitea.
4.	LABORAL Kutxako arrisku ergonomikoen ebaluazioa egiten jarraitzea.
5.	“LABORAL Kutxa bihotz-osasunaren alde” Osasun Plana, Athlon Programa.
6.	Sisteman egindako aldaketa guztiak plantillari jakinaraztea.

Segurtasun eta Osasun Batzordea paritarioa da, eta Gestio Sozialaren Areako zuzendariak eta enpresa-medikuak 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 kudeaketako adierazlerik esanguratsuenak aurkeztuko ditugu, xehetasunez:

Istripu-tasa	2012	2013	2014
Langileen istripu-tasa	1,75	1,26	1,37
Langileen istripu kopurua	27	18	24
Hildako langileen kopurua	0	0	0
Lapurreta kopurua	nd	nd	4

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 Segurtasunaren eta Osasunaren sistemak lapurreta-arriskua ere aintzat hartzen du, 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)	2012		2013		2014		2015
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Istripua	6.452	100.840	91.233	87.069	89.132	91.233	89.132
Gaixotasuna	79.471						
Amatasuna	27.434	30.158	38.472	27.394	33.435	38.472	33.435
Aitatasuna	2.308	2.550	4.426	2.045	3.306	4.426	3.306
Gainerakoak	0	0	0	0	1.831	0	1.831
Absentismo-orduak guztira	115.665	133.548	134.131	116.508	127.704	134.131	127.704
Absentismo-tasa (2)	% 2,43	% 3,33	% 2,223	≤% 3,00	% 2,37	≤% 3,00	≤% 3,00

(1) LABORAL Kutxak gauzatzen duen jarduera eta jarduketa-eremua aintzat hartuta, ez da garrantzitsua datu horiek sexuaren eta eskualdearen arabera banakatzea.
(2) Absentismo-tasa ateratzeko, lan egin beharreko ordu guztietan egon diren absentzia-orduak hartzen dira kontuan; amatasunagatik eta aitatasunagatik gertatutakoak ez dira kontuan hartzen.

BancaSegurosen laneko istripu bi gertatu dira 2014an, eta absentismo-tasa % 3,69koa izan da.

Athlon programa

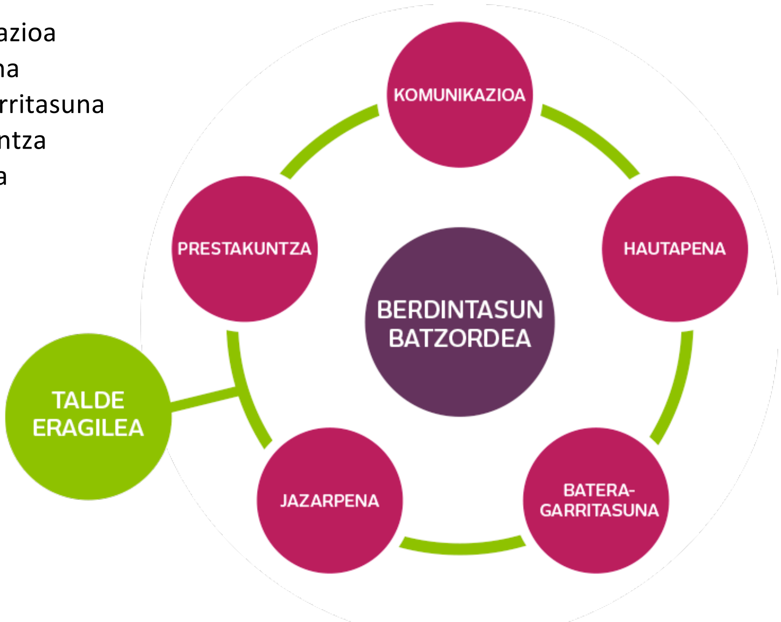
LABORAL Kutxak prozedura bat du ezarrita, Zuzendaritzaren eta Kontseilu Sozialaren artean osasun-plan eta -programak negoziatzeko. Horrela, bada, 1995az geroztik, osasun-programak garatzen dira urtero, ATHLON enpresarekin lankidetzan, bizimodu aktiboa hedatu, jarduera fisikoaren inguruko kultura garatu eta harreman pertsonalak sendotzeko.
2014an zehar, 25 lantegi egin dira, bizkarrari, jarduera fisikoari, ariketa fisikoari eta elikadurari, estresari eta stretching orokor aktiboari buruz. Gainera, 100 laguni elkarrizketak egin zaizkie, eta beste 40k aholkularitza eskatu dute, jarduera fisikoari buruzko galdeketa-orrien bidez. Azkenik, dinamizazio-planean sartuta dauden 8 pertsona talderi aurre-erretiro aktiboari buruzko prestakuntza eskaini zaie.

5.8. ANIZTASUNA ETA AUKERA BERDINTASUNA

LABORAL Kutxa aspaldi-aspalditik kezkatzen da emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaz. Balio kooperatiboek pertsona guztien arteko aukera-berdintasuna bultzatzea dakarte. Horregatik, gizarte-justiziarako asmoak kooperatibaren eguneroko politika eta jardueretan gauzatzeko mekanismoak ezartzea eskatzen du.

2013an, **LABORAL Kutxaren 2. Berdintasun Plana (2013-2015)** jarri zen abian. Plana lehen urtean plazaratu zen; bigarren urte honetan, berriz, lehen urteko dinamikak finkatu eta ibilbide luzeko ekimenak garatu ditugu. 2014an berdintasunaren arloan gauzatutako jardueretarako hainbat talde eta batzorde dinamizatu dira:

- Talde eragilea: planaren koordinazio orokorra egiteko.
- Berdintasun Batzordea: helburuak betetzearen jarraipena egiteko.
- Lantaldeak: plana betearazteaz arduratzeko.
    - komunikazioa
    - hautapena
    - bateragarritasuna
    - prestakuntza
    - jazarpena



2014ko Gestio Planak 31 ekintza zehatz betetzea aurreikusten zuen, 7 ardatz tematikotan banatuta. Ekintzen % 90 bete egin da. Betetze-mailaren balorazioari dagokionez, % 52k garapen handia izan du, % 32k ertaina eta % 6k txikia.
Garatutako jarduera guztiak garrantzitsuak dira, kultura sorrarazten dutelako eta elkar elikatzen dutelako. Jarraian, esanguratsuenak azalduko ditugu:

EMAKUMEENTZAKO AHALDUNTZE LANTEGIAK
LABORAL Kutxako emakume eta gizonen arteko berdintasunari buruzko diagnostikoa egitean ikusi genuenez, emakumeek zailtasun handiagoak zituzten ardura-postuetara iristeko. Bada, gaian sakontzeko eta emakumeei ahalduntzen laguntzeko xedez, proba pilotu bat jarri dugu martxan: 3 ahalduntze-lantegi antolatu ditugu, eta LABORAL Kutxako 14 langilek hartu dute parte horietan.

HAUTAPEN PROZESUETAN GENERO AURREIRITZIAK SAIHESTEKO GIDA
Gida bat sortu dugu, hautapen-prozesuetan genero-aurreiritziak alde batera utzi eta jarraitu beharreko irizpide eta jarraibideak jasotzeko.
Ekimen horrekin batera, sentsibilizazio-lantegi bat ere antolatu dugu, hautapen-prozesuen arduradunentzat.

HIZKUNTZA INKLUSIBOA LABORAL KUTXAKO ENPLEGU ESKAINTZETAN
Lehen urratsak eman ditugu, LABORAL Kutxako enplegu-eskaintzetan hizkuntza inklusiboa erabiltzeko. Adibidez, lanpostuen izenak egokitu egin ditugu, eta maskulino generikoa erabiltzeari utzi.

KOMUNIKAZIO INKLUSIBOA WEB ORRIALDEAN
Web-orrialdean edukien genero-analisia egin dugu, hobetu beharreko alderdiak aurkitzeko.

Ondorioz, zenbait testu eta irudi zuzendu eta aldatu egin ditugu. Aldaketak egiten jarraituko dugu norabide horretan.

MARTXOAREN 8A, EMAKUMEEN NAZIOARTEKO EGUNA

Beste urte batez, bat egin dugu Emakumeen Nazioarteko Egunaren aldeko kanpainarekin.

EZ ETA KITTO!

Emakumeen Aurkako Indarkeriaren Kontrako Nazioarteko Eguna (arazoaren 25a) dela eta, indarkeriaren aurkako mezu bat hedatu dugu hainbat kanalen bidez: Giltzaneten, blogaren eta sare sozialen, kutxazain automatikoen eta web-orrialdearen bidez.

LANEKO JAZARPENAREN AURKAKO PROTOKOLOA

Lanean gerta litekeen sexu-jazarpeneko egoeren aurkako protokoloa berritu eta egokitu dugu. Gai horren inguruan prestakuntza-ikastaroa eskaini diegu giza baliabideetako arduradunei.

UZTARTZE NEURRIAK LABORAL KUTXAN

LABORAL Kutxan dauden uztartze-neurrien bilduma egin dugu.

“BERDIN” BERDINTASUNAREN BULETINA

Bi urterik behin barne-buletin bat argitaratu dugu, berdintasunaren arloan seihilekoan zehar garatutako jarduera jasotzeko.

Hona hemen LABORAL Kutxako plantillaren osaera, 2014an:

LABORAL Kutxako plantilla adinaren arabera	2012		2013		2014	
	Bazkid.	Aldi bat.	Bazkid.	Aldi bat.	Bazkid.	Gainerakoak
30 urtera artekoak	101	213	88	214	61	209
31 eta 40 urte bitartekoak	688	72	662	52	628	56
41 eta 50 urte bitartekoak	639	38	726	7	748	5
51 eta 60 urte bitartekoak	630	2	589	5	509	5
60 urtetik gorakoak	20	5	26	3	30	0
Plantilla guztira	**2.078**	**360**	**2.091**	**281**	**1976**	**275**

BancaSegurosen 30 urtetik beherako 6 langile daude, 31 eta 40 urte bitarteko 90, 41 eta 50 urte bitarteko 85 eta 51 eta 64 urte bitarteko 42.

LK-ko bazkideen plantilla sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera	2012				2013				2014			
	Gizonak		Emakumeak		Gizonak		Emakumeak		Gizonak		Emakumeak	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zuzendariak	38	1,8	1	0,1	36	1,7	1	0,1	33	1,7	2	0,1
Buruak	400	19,3	118	5,7	355	17	114	5,4	322	16,3	121	6,1
Teknikariak	343	16,5	381	18,3	382	18,3	392	18,7	379	19,2	414	21
Administrariak	242	11,7	386	18,6	219	10,5	369	17,6	185	9,4	317	16
Bestelakoak	124	6,0	45	2,2	160	7,6	63	3	151	7,6	52	2,6
Guztira	**1.147**	**55,2**	**931**	**44,8**	**1152**	**55,1**	**939**	**44,9**	**1.070**	**54,2**	**906**	**45,9**
Jarduneko bazkideak	**2.078**				**2.091**				**1.976**			

LABORAL Kutxako plantilla sexuaren arabera	2012		2013		2014	
	Gizonak	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak
Bazkideak	1.147	931	1.152	939	1.070	906
Gainerako langileak	152	208	85	196	94	181
Guztira	**1.299**	**1.139**	**1.237**	**1.135**	**1.164**	**1.087**

LK-ko plantilla sexuaren eta negozio-arearen arabera	2012(2)				2013				2014			
	Gizonak		Emakumeak		Gizonak		Emakumeak		Gizonak		Emakumeak	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zerbitzu Zentralak	219	54,8	181	45,2	245	56,1	192	43,9	217	55,6	173	44,4
Enpresen Area	76	79,2	20	20,8	80	74,1	28	25,9	81	71,7	32	28,3
Partikularren Area (1)	697	51,9	645	48,1	827	53,5	719	46,5	772	52,4	701	47,6
LABORAL Kutxako bazkide aktiboak guztira	**1.147**	**55,2**	**931**	**44,8**	**1.152**	**55,1**	**939**	**44,9**	**1.070**	**54,2**	**906**	**45,9**
Zerbitzu Zentralak	7	20,0	28	80,0	10	28,6	25	71,4	10	32,3	21	67,7
Enpresen Area	1	33,3	2	66,7	1	50	1	50	1	33,3	2	66,7
Partikularren Area	57	28,0	147	72,0	74	30,3	170	69,7	83	34,4	158	65,6
Gainerako langileak	**152**	**42,2**	**208**	**57,8**	**85**	**30,2**	**196**	**69,8**	**94**	**34,2**	**181**	**65,8**
Plantilla osoa	**1.299**	**53,3**	**1.139**	**46,7**	**1237**	**52,2**	**1135**	**47,8**	**1.164**	**51,7**	**1.087**	**48,3**

(1) Premium Bankako 23 pertsona, Aseguruetako 19 pertsona eta Partikularren Areako zuzendaritzako 4 pertsona barne hartuta 2013an.

(2) 2012ko datuetan Ipar Kutxaren plantilla ere sartu da.

BancaSegurosi dagokionez.

BancaSegurosen plantilla sexuaren, kategoria profesionalaren eta negozio-arearen arabera	2013				2014			
	Gizonak		Emakumeak		Gizonak		Emakumeak	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zuzendariak	2	% 100	0	% 0	2	% 100	0	% 0
Buruak	8	% 80	2	% 20	8	% 80	2	% 20
Teknikariak	1	% 20	4	% 80	1	% 16	5	% 84
Gestore komertzialak	46	% 22,33	160	% 77,66	45	% 22	160	% 78
BancaSegurosko langileak guztira	**57**	**% 25,56**	**166**	**% 74,44**	**56**	**% 25,11**	**167**	**% 74,88**
Zerbitzu Zentralak	4	% 44,44	5	% 55,55	4	% 40	6	% 60
Merkataritza-sarea	53	% 24,76	161	% 75,23	52	% 24,41	161	% 75,58
Bancaseguroseko langileak guztira	**57**	**% 25,56**	**166**	**% 74,44**	**56**	**% 25,11**	**167**	**% 74,88**

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

Amatasunagatik/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 amatasunagatik/aitatasunagatik 2014an baja hartu duten LABORAL Kutxako pertsonen kopurua:

Baimenak:	Gizonak		Emakumeak	
	Kopurua	Orduak	Kopurua	Orduak
Amatasuna	0	0	77	33.435
Aitatasuna	43	3.421	0	0

Gainera, 33 emakumek amatasun-eszedentzia hartu dute 2014an.
Horietatik guztiak itzuli dira lanera, amatasunagatik edo aitatasunagatik hartutako baja amaitu eta gero.

Desgaituen enpleguaz esan beharra dago, LABORAL Kutxak horrelako 12 bazkide dituela. Gainera, korrespondentzia-jarduera Gureak enpresari azpikontratatzen dionez, 2014an Entitateak batez beste 15 langile desgaitu izan ditu.

6.

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 web-orrialdean eskuragarri dago.

Politika horrekin bat, LABORAL Kutxak hornitzaileak kudeatzeko proiektu bat hasi zuen 2012an. Proiektu horrek hainbat helburu zituen, hala nola faktura elektronikoa ezartzea eta horrekin loturiko negozio-aukerak aztertzea. Alabaina, Gizarte Erantzukizuna sustatzea zen proiektuaren helburu nagusia. Proiektu hori azalduta ageri da 2012ko ekitaldiko txostenean.

Hala ere, Hornitzaileak Gestionatzeko Proiektuak arazo batzuk izan ditu; esate baterako: faktura elektronikoa finkatzea gure hornitzaileen artean. Testuinguru horretan gauzatu zen Caja Laboralaren eta Ipar Kutxaren bat-egitea. Horren ondorioz, bi hornitzaile-oinarri zeuden elkartu eta arrazionalizatzeko. Beraz, zeregin hori betetzea izan zen 2013ko lehentasunetako bat.

Memoria hau egiteko burututako materialtasun-azterketan ikus daitekeenez, hornitzaileen gestioa materialtasun txikiko gaia da, bai interes-taldeentzat, bai LABORAL Kutxarentzat berarentzat. Izan ere, batek ere ez du lehentasunezkotzat jo. Hornitzaileak gestionatzearen arriskuak ez dira oso handiak, gure finantza-jarduera eta lurralde jakin batean dugun presentzia direla eta.
Hala ere, LABORAL Kutxak konpromisoa hartu du bere jardueraren gestio arduratsuarekin. Horregatik, Entitateak hornitzaileen gestioan sakonduko du, bi helburu betetze aldera: batetik, balio-katearen gestio zuzena bermatzea eta, bestetik, Entitatea ondasunez eta zerbitzuez hornitzen duten enpresei eragitea, iraunkortasunaren aldetik aurrera egin dezaten. Hala, 2015ean, inkesta bat egingo zaie LABORAL Kutxaren hornitzaile nagusiei. Gurekin duten harremanaren alderdi interesgarriei buruz galdetuko zaie, beste interes-talde batzuekin egin dugun bezala. Horrez gain, galdetuko zaie zer aurrerapauso eman duten iraunkortasunaren arloan, EGEaren txostenik egiten duten eta ba ote duten ingurumen-gestioko edo gestio sozialeko sistemarik.

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 jaso denez:

	2012	2013	2014
Erosketa-bolumena (mila eurokotan)	135.468	134.945	161.776
Tokiko hornitzaileei erositako ondasunen eta zerbitzuen ehunekoa	% 98,1	% 97,0	% 96,9
Tokiko hornitzaileen ehunekoa hornitzaile guztiekiko	% 96,4	% 96,6	% 95,7
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 segurtasunari eta osasunari buruzkoa.
- Ingurumena eta Laneko Segurtasuna eta Osasuna Kudeatzeko Sistemek ere prozedura batzuk dituzte ezarriak, erosketak eta azpikontratazioak sistema horien irizpideak kontuan hartuz kudeatzeko.

7.

INGURUMENAREKIKO HARREMANA

LABORAL Kutxak Ingurumena Kudeatzeko Sistema (IKS) bat du ezarria 2001etik, ISO 14001 Arauarekin bat, Egoitza Nagusiko hiru eraikinetako jarduera guztietarako —Bilboko LK4 eraikina dago egokitzapen-lanak egiteko—. AENORek 2014ko irailean egindako azken ikuskaritzaren arabera, "zuzen ezarritako eta mantendutako kudeaketa-sistema da eta UNE-EN ISO 14001:2004I erreferentziako arauaren eskakizunak egoki betetzen ditu". Sistemaren indarguneak, besteak beste, honako hauek dira:

- Arduradunek sistema mantentzen eta hobetzen duten inplikazioa.
- LED argiztapen berria instalatzearen ondorioz kontsumo elektrikoa murriztea.
- Autobabeserako Planak eguneratzea.
- Barruko kideen eta interesatutako aldeen komunikazioa eta sentsibilizazioa.

BancaSeguros LABORAL Kutxaren Ingurumena Kudeatzeko Sistemaren barruan dago.

Ingurumena Kudeatzeko Sistema hori Ingurumen Batzordeak kudeatzen du, eta Aholkularitza Juridikoa, Barne Ikuskaritza, Arriskuak, Mantentzea, Hornikuntza eta Kalitatea areetako kideek osatzen dute; azken horrek egiten ditu koordinatzaile-lanak.
LABORAL Kutxak ingurumena zaintzeko konpromisoa du, eta hainbat ekimenetan hartzen du parte arlo horretan. LABORAL Kutxa Stop CO2 Euskadi ekimenaren sortzaileetako bat da, IZAITEko (iraunkortasunaren aldeko euskal enpresen elkarteko) kidea da eta Mundu Ituna sinatu du.

Hona hemen 2014ko ekintza eta lorpen nagusiak:

- R22 gasa oraindik erabiltzen zuten 41 makina ordezkatu ditugu. Urtearen hasieran, horrelako bi makina ditu oraindik LABORAL Kutxak: bata LK1en, eta obran ordezkatuko dugu; bestea Lekeitioko sukurtsalean, eta Astilleron itxitako sukurtsaleko makinaz ordezkatuko dugu.
- 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.
- 2014ko Ikuskaritza Planak aurreikusitako 17 ikuskapenak egin ditugu; haietatik 10 (% 59, helburua % 90 izanik) aurreikusitako epean. Ikuskapenen batez besteko puntuazioa % 98,89koa izan da —helburua % 98 zen—.
- LK4ren (Bilboko Areatzako eraikinaren) egoera aztertu dugu. PRISMAn sartu ditugu egin beharreko berritze-lanen plangintza eta eraikinaren mantentze zuzentzailea eta prebentziozkoa. Martxan jartzeko dokumentaziorik ez dugunez (izapide-prozesuan dago) eta inbertsio handia egin behar dugunez, ISO 14001 ziurtapenean sartzea datarik gabe atzeratzea erabaki dugu.
- Jantziak biltzeko edukiontzian —Egoitza Zentraleko garajearen sarreran kokatuta dago betiko— 180 kilo jaso ditugu. Bildutakoa Emausi eman diogu, berrerabil dezaten eta, aldi berean, birziklatzeko ohiturez kontzientzia hartzeko balio dezan.

2014ko emaitza kuantitatiboak, txostenean ingurumenaren arloan hartutako konpromisoen betetze-maila eta 2015erako helburuak adierazleetan jaso dira. 2015erako hartutako konpromisoen artean, honako hauek dira nabarmenenak:

- Ingurumen Batzordeak orain arteko ildoari eutsi dio: bazkideengan kontzientzia eta motibazioa sorraraztea, LABORAL Kutxaren ingurumen-konpromisoaren berri emanez, lorpen eta porrot guztiekin, eta ingurumenaren aldetik finkatutako helburuak betetzearen garrantzia azpimarratuz.
- R-22 gasa erabiltzen duten bi hozteko makinak ordezkatuko dira, LK1en eta Lekeition. Beste makina zahar batzuk ere aldatuko dira kontsumo gutxiagoko berri batzuen ordez.

PAPERA ETA TONERRA

Publizitate-paperaren kontsumoa % 5,6 (4.994 kg) txikitu dugu, eta, beraz, bete egin dugu 90.000 kilotik gora paper ez erabiltzeko helburua. Paperaren kontsumo osoaren helburua ez dugu bete, baina bai bezeroko eta pertsonako kontsumo osoarena.

Paperaren kontsumoa (1) kg-tan	2012		2013		2014		2015
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Publizitateko papera	85.472	90.000	88.742	90.000	83.748	90.000	85.000
Bulegoko papera	284.322	350.000	321.658	350.000	330.648	320.000	320.000
Paperaren kontsumoa guztira	**369.794**	**440.000**	**410.400**	**440.000**	**414.396**	**410.000**	**405.000**
Publizitateko papera bezeroko	0,077	≤ 0,080	0,073	≤ 0,080	0,070	≤ 0,080	≤ 0,075
Bulegoko papera bezeroko	0,254	≤ 0,300	0,265	≤ 0,300	0,277	≤ 0,270	≤ 0,270
Kontsumoa guztira bezeroko	**0,310**	≤ 0,380	**0,338**	≤ 0,380	**0,347**	≤ 0,350	≤ 0,345
Paperaren kontsumoa guztira pertsonako	172,25	≤ 220	163,70	≤ 220	162,38	≤ 175	≤ 173

(1) LABORAL Kutxa osoaren (Zerbitzu Zentralaren eta sukurtsalen) paper-kontsumoa osoa.

Bulegoko paperaren kontsumoak gora egin du 2014an: 8.990 kilo (% 2,8) gehiago, batez ere kontu-laburpenen ondorioz, 12.028 kg gehiago izan dira eta. Hazkunde horrek helburua betetzea galarazi du, bai orokorra bai bezerokakoa. LABORAL Kutxaren gestioarekin zerikusirik ez duten arauzko betebehar berrien ondorioz bezeroei bidalitako informazioa handitu izana da arrazoia.

Publizitateko paper balorizatuaren kontsumoa (1)	2012		2013		2014		2015
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Birziklatutako publizitateko paperaren ehunekoa, publizitateko paper guztiarekiko	% 84,0	≥ % 50	% 20,4	≥ % 70	% 13,8	≥ % 20	≥ % 20
Klororik gabeko publizitateko paper ekologikoaren ehunekoa, publizitateko paper guztiarekiko	% 15,5	≥ % 30	% 77,7	≥ % 20	% 82,1	≥ % 70	≥ % 70
Birziklatutako publizitateko paper balorizatuaren ehunekoa, publizitateko paper guztiarekiko	% 99,5	≥ % 80	% 98,1	≥ % 90	% 95,9	≥% 90	≥% 90

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

(1) LABORAL Kutxa osoaren (Zerbitzu Zentralen eta sukurtsalen) publizitateko paperaren kontsumo osoa.

2014an kontsumitutako publizitate-paperaren % 13,8 birziklatu egin da, eta % 82,1 klororik gabeko paper ekologikoa; hortaz, erabilitako paperaren % 4,1 (displayak) soilik izan da uhin-kartoizkoa.

Entitateak erabiltzen duen paper kopurua murrizteko hautuari eusten dio; horretarako, Postamail zerbitzua indartu nahi du, komunikazioak posta elektrikoaren bidez egiteko, ohiko postaren bidez egin beharrean. Erabiltzaileen bilakaera hauxe da:

Postamailen erabiltzaileak	2012	2013	2014
Bezero erabiltzaileen kopurua	251.839	315.886	334.304
Erabiltzaileen ehunekoa bezero guztiekiko	% 22,5	% 26,0	% 28,03

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

Toner-kontsumoa (1) aletan	2012		2013		2014		2015
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Toner-kartutxoen kontsumoa guztira	1.522	≤ 1.700	1.667	≤ 1.700	1.735	≤ 1.700	≤ 1.700
Kartutxo-kontsumoa pertsonako	0,76	≤ 0,85	0,66	≤ 0,85	0,68	≤ 0,85	≤ 0,85
Birziklatutako toner-kartutxoen kontsumoa	1.359	≥ 850	1.504	≥ 1.000	1.580	≥ 1.360	≥ 1.530
Birziklatutako tonerraren kontsumoaren ehunekoa, kontsumo osoarekiko	% 89,3	≥ % 50	% 90,2	≥ % 59	% 91,1	≥ % 80	≥ % 90

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

(1) LABORAL Kutxa osoaren (Zerbitzu Zentralen eta sukurtsalen) birziklatutako tonerraren eta tonerraren kontsumoa.

Gainditu egin dugu 2014rako ezarri zen helburua, 1.700 kartutxo baino gehiago ez erabiltzekoa. Aitzitik, kartutxo guztien % 80 gutxienez birziklatuak izateko helburua bete egin dugu.
2014, 240 zerbitzari Terreuri laga zaizkio.

ENERGIA

Energia-kontsumoak behera egin du nabarmen, aurreko urtekoarekin alderatuta. Ezarritako helburuak aise bete dira, elektrizitatean batez ere, azkenaldian egin diren lanak eta inbertsioak tarteko. Horiei esker, kontsumoak (LED argiztapena ezarri delako) eta isolamenduak hobetu egin dira.

Energia (GJ-etan)	2012		2013		2014		2015
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Elektrizitatea	9.247	9.360	9.435	9.720	7.559	9.720	7.920
Gasolioa	2.505	2.880	2.652	2.700	1.980	2.700	2.700
Propanoa	0,723	0,663	0,735	0,752	0,638	0,75	0,75
Energiaren kontsumoa	**11.020**	**12.241**	**12.087,5**	**12.421**	**9.539,6**	**12.421**	**10.621**

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

Hemen aurkezten ditugun datuak IKSaren barruan dauden Egoitza Nagusiko hiru eraikinei dagozkie.
Elektrizitatearen alorreko 2015erako helburuei dagokienez, zaila da halakorik ezartzea, obrak oso berriki egin direlako eta beste eraikin batzuetako eraberritzea abian delako. Gasolio- eta propano-kontsumoa kontrolatzerik ez dagoen eragileen menpe dago, hein handian, esate baterako tenperaturaren (berokuntzaren kasuan) edo janari kopuruaren menpe.

Energiaren zeharkako kontsumoa, lehen mailako iturrien arabera (GJ-tan)	2012	2013	2014
Energia hidraulikoaren kontsumoa, elektrizitatearen kontsumoarekiko (GJ-tan)	1.131	835	669
Energia berriztagarrien kontsumoa, elektrizitatearen kontsumoarekiko (GJ-tan)	1.830	2.231	1.788
Ikatz/fuel bidezko energia termikoaren kontsumoa, elektrizitatearen kontsumoarekiko (GJ-tan)	825	1.096	878
Ziklo konbinatuetatik datorren energiaren kontsumoa, elektrizitatearen kontsumoarekiko (GJ-tan)	3.514	2.995	2.400
Kogeneraziotik datorren energiaren kontsumoa, elektrizitatearen kontsumoarekiko (GJ-tan)	400	450	361
Energia nuklearraren kontsumoa, elektrizitatearen kontsumoarekiko (GJ-tan)	1.547	1.827	1.464

Iberdrolaren energia-iturrien araberako energiaren ekoizpen gordinari buruzko banakapenean (Iberdrolaren 2012ko Iraunkortasun Txostenekoan) oinarrituta estimatutako datuak, IKSan sartutako Egoitza Nagusiko hiru eraikinetako elektrizitatearen kontsumoan oinarrituta.
Kanpoko energia-kontsumoa, joan-etorrietarako gasolinarena, 11.700 GJ-koa izan da 2014an.
Energia-intentsitatea, energia-kontsumo osoa (barrukoa eta kanpokoa) zati langile kopurua, 9,44koa izan da 2014an.

URA

Uraren kontsumoa murriztu egin da, LABORAL Kutxak langileen artean kontsumo arduratsuan oinarritutako portaerak sustatzen jarraitzen duelako. Kontsumo osoa udal-sarearen bitartez gauzatzen da.

Egoitza Nagusiko ur-kontsumoa (m3-tan)	2012		2013		2014		2015
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Ur-kontsumoa	8.006	10.000 eta 11.000 bitartean	6.864	≤10.000	6.930	8.500	7.500
Urteko kontsumoa pertsonako	13,92	d/e	10,67	d/e	16,46*	d/e	d/e

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.
*2014an, bazkide kopurua eta Egoitza Nagusian diharduten inoren konturako langileak aintzat hartuz kanlkulatzen da ratio hori.

IGORPENAK, ISURIAK ETA HONDAKINAK

CO_2 **isuri guztiak** xehatuko dira jarraian:

Isuriak	2012		2013		2014		2015
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Gasolio-kontsumoaren CO_2 tonak	187	215	198	202	148	201	201
Elektrizitate-kontsumoaren CO_2 tonak	876	967	894	921	716	921	750
Propano-kontsumoaren CO_2 tonak	31	28	31	32	27	32	32
Laneko bidaien CO_2 tonak	839	d/e	843	d/e	796	842	d/e
Isuritako CO_2 tonak guztira	**1.933**	**d/e**	**1.966**	**d/e**	**1.688**	**1.996**	**d/e**

*Berotegi-efektuko gas-isurien eragileak honako kontsumo hauek dira: Egoitza Nagusiko hiru eraikinetako elektrizitatea, sukalderako propanoa eta berokuntzarako gasolioa. LABORAL Kutxako

langile guztiek beren 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.
2014ko igorpenen jatorriaren araberako banakapena *hauxe da:* zuzeneko igorpenen 175 tona CO_2, zeharkako igorpenen (elektrizitatearen) 716 tona eta laneko bidaietan sortutako zeharkako beste igorpen batzuen 796 tona.

Berotegi-efektuko gasen igorpenen ***intentsitatea***, guztira igorritako CO_2 zati langileak, 0,75ekoa izan zen 2014an.

LABORAL Kutxak gaika biltzen ditu Egoitza Nagusian **sortutako hondakin** guztiak, eta sukurtsaletako paper- eta toner-hondakinak ere bai. Gero, baimendutako kudeatzaile eta/edo berreskuratzaileei ematen dizkie. Egoitza Nagusian sortutako hondakin guztiak (udalak bildutako hiri-hondakinak izan ezik) berrerabili edo birziklatzea da helburua. 2014an, 168.732 kilo hondakin birziklatu dira; horietatik 162.020 kilo (guztizkoaren % 96) papera izan dira.

Kudeatutako hondakinak	Unitatea	Kopurua / urtea		
		2012	2013	2014
Txatarra	Kiloak	308	30	0
Plastikoa	Kiloak	1.725	1.675	1.630
Egoitza Nagusiko kartoia eta papera	Kiloak	38.680	93.550	162.020(2)
Sukurtsaletako kartoia eta papera	Kiloak	148.240	160.220	0
Informatika-ekipamenduak	Kiloak	0	0	0
Erabilitako landare-olioa	Litroak	2.070	1.935	1.875
Lohi fekalak (3)	Kiloak	2.000	0	2.000
Toner-kartutxoak	Kiloak	2.220	2.720	1.160
Olio industriala / ontziak	Kiloak	180	0	0
Hondakinak dituzten materialak	Kiloak	22	0	0
Bateria agortuak	Kiloak	304	7.493(1)	0
Pila agortuak	Kiloak	69	83	38,75
Fluoreszenteak	Kiloak	977	0	0
Hondakin sanitarioak	Kiloak	12	20	3
Hondakinak dituzten plastikoak	Kiloak	60	0	5
Kaltzio-kentzailearen erretxinak	Kiloak	0	0	0
Batura	Kiloak	196.867	267.726	168.732

(1) Eraikinetako UPSak elikatzen dituzten baterietan programatutako aldaketa egin da.
(2) 2014az geroztik, paper- eta kartoi-bilketa Egoitza Nagusian egiten da.
(3) Sukaldeko putzu septikotik datoz eta gestore espezializatu batek kudeatzen ditu.

INGURUMEN GASTUAK

IKSari zuzenean egotzitako gastuak	2013		2014		2015
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
IKSaren mantenua	4.541 €	5.600 €	4.948 €	5.100 €	5.850
Hondakinen kudeaketa	1.292 €	2.850 €	1.492 €	3.250 €	2.750 €
Neurketak	0 €	550 €	1.162 €	500 €	500 €
Guztizkoa €-kotan	**5.833 €**	**9.000 €**	**7.602 €**	**8.850**	**9.100 €**

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

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

INGURUMEN ARRISKUEN EBALUAZIOA

LABORAL Kutxak "Arriskuen Berrikuspenaren eta Kudeaketaren Kontrola" izeneko prozedura du ezarrita, Ingurumena Kudeatzeko 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 kanpo utzi dira. Esleitutako arrisku-maila handia denean, faktore hori kontuan hartzen da, eragiketari aldeko edo aurkako berrespena ematerakoan.

2012. urtea

Segmentua	Eragiketa kop.	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 kop.	Mila €-kotan	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**

2014. urtea

Segmentua	Eragiketa kop.	Mila €-kotan	Handia	Ertaina	Txikia
Enpresak	428	813.172	17	81	330
Partikularrak	9	13.100	0	2	7
Autonomoak	3	6	0	0	3
Negozioak	8	3.346	0	0	8
Sustatzaileak	145	297.936	0	0	145
Erakundeak	137	289.138	9	28	100
Publikoa	34	400.483	0	0	34
Kreditua finantzatzea	2	12.000	0	0	2
Guztira	**766**	**1.829.181**	**26**	**111**	**629**

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.

8.

GIZARTEAREKIKO HARREMANA

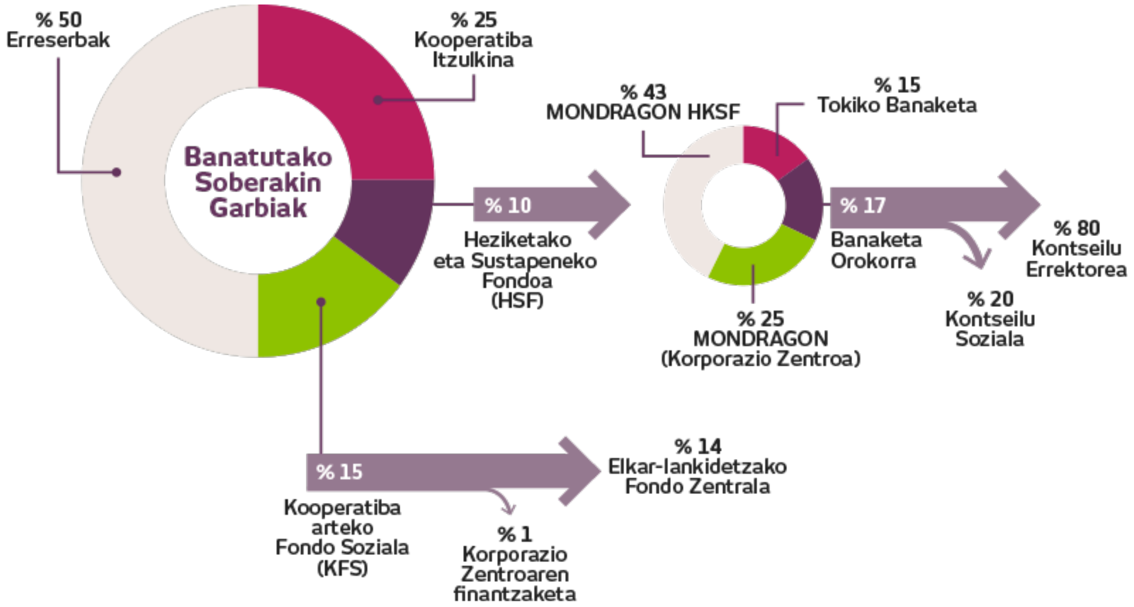
GIZARTEARI EGINDAKO ZUZENEKO EKARPENAK

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.
- Heziketako eta Sustapeneko Fondoaren ataletako batean, "Banaketa orokorra" izenekoan, zordunduz ematen diren dirulaguntza batzuk kooperatibako erakunde-organoek banatzen dituzte. Horietako organo bat Kontseilu Soziala da, hau da, Entitateko bazkide langileak ordezkatzen dituen organoa.
- Gainera, gizarte-lanen atal zehatz bat tokiko beharretarako (tokiko banaketarako) gordetzen du, LABORAL Kutxaren 382 sukurtsalen bitartez. Sukurtsal horiek inguruko jarduseretara (auzo-elkarteetara, inguruko ikastetxeetara, gizarte-ekintzako eliza-taldeetara, etorkinei laguntzeko zentroetara…) bideratzen dituzte laguntzak.

Nola banatzen dira LABORAL Kutxaren mozkinak?



Oharra: Banaketa Orokorrari eta Tokiko Banaketari dagozkien HSFaren ehunekoak % 23 (HSF osoaren % 7,23) murriztu dira 2014an, 2013an konprometitutako dirulaguntzak ordaintzeko; izan ere, Fagor Electrodomésticos Taldearen berregituratze-prozesuari ekiteko aparteko dirulaguntzak bideratu behar izan ditugu, enpresa egonkortzeko eta enplegu iraunkorra mantentzeko helburuarekin.

Heziketako eta Sustapeneko Fondoak (HSFak) 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.

Fondo horietako zuzkidurak, krisialdi ekonomiko eta finantzarioaren urteetan nabarmen txikitu baziren ere, finkatu egin dira berriro, eta dagoeneko hasi dira gizartearen aldeko jarduketetan erabiltzen. Izan ere, LABORAL Kutxak beharrezkotzat jotzen du, bere finantza-jardueraren bidez bezeroei esker urtean lortutako superabitaren zati bat, inguruko gizartean bertan erabiltzea. Joera-aldaketa hori garbi ikus daiteke taula honetan:

Kontzeptua (mila eurokotan)	Aplikazio-urteak		
	2012	2013	2014
Enpresa kooperatiboak abian jartzeko eta finkatzeko elkartasunezko ekarpena (MONDRAGONen bidez)	0	0	9.983
Kooperatiba arteko Fondo Soziala - KFS (emaitzen % 15)	**0**	**0**	**9.983**
Kooperatiba Sustapena MONDRAGONen bidez (HSFaren % 68) eta beste helburu batzuk (UNACC…)	0	0	4.702
BESF, Berregituratze eta Enplegu Sozietariorako Fondoa	-	-	490
Ekintzailetza eta enpresa- eta lan-prestakuntza *(Gaztenpresa Fundazioa)*	0	0	292
Tokiko banaketa	0	0	769
Euskararen eta euskal kulturaren sustapena	0	0	118
Laguntza-erakundeak eta hirugarren mundukoak	0	0	131
Nekazaritzako elikagaien sektorea	0	285	154
Heziketako eta Sustapeneko Fondoa - HSF (emaitzen % 10)	**0**	**285**	**6.655**

Azken finean, 2014an ere posible izan da aurreko ekitaldiko soberakin erabilgarriaren % 25 kreditu-kooperatibaren gizarte-partaideen artean banatzea. Beraz, LABORAL Kutxaren nortasun-ezaugarrietako bat izan den bideari ekin zaio berriz ere.

2014ko ekitaldian zehar, ingurumenaren, dibertsitate biologikoaren eta garapen jasangarriaren aldeko apustuari eutsi dio LABORAL Kutxak, nekazaritzako elikagaien sektoreko eragile nagusiekin sinatu dituen hitzarmenen eta landa-eremuko ekimenei emandako laguntzaren bidez.

Kontzeptua	Azalpena	Zenbatekoa
LORRA	Nekazaritzako elikagaien 4.000 ekoizle biltzen dituen kudeaketa-zentroa.	50.000 €
Euskadiko Nekazari-elikagaien Kooperatiben Federazioa (ENKF)	Euskadiko Nekazari-elikagaien Kooperatiben Federazioak kooperatibei fakturatzen dizkien gastu juridikoen % 50eko dirulaguntza. Hainbat kooperatiba-esperientzia ezagutzeko bidaia	25.000 €
Bestelako dirulaguntzak	Debagoieneko nekazaritza ekologikoa, FRM proiektua, nekazaritzako azoka eta biltzarrak…	39.000 €
Elikaduraren Klusterra	Elikaduraren Klusterrean parte hartzea	10.000 €
Munduko Landagunea	LABORAL Kutxa Landaguneko bazkide da	5.000 €
LABORAL Kutxa&Bizkaiko Txakolina saria	Sustapen-gertaera, Bizkaiko Txakolina JDren eskutik	16.000 €
ENBA, EHNE	Nekazaritzaren alorreko erakunde eta sindikatuek sustatutako nekazaritza-jardueretan babeslekide izatea	9.000 €
	2014koa guztira	**154.000 €**

GAZTENPRESA FUNDAZIOA

Gaztenpresa Fundazioa irabazi asmorik gabeko erakunde pribatua da, LABORAL Kutxaren gizarte-ekintzaren baitakoa. Haren helburua enpleguaren sorrera eta iraupena erraztuko duten ekimenak eta ekintzak bultzatzea da. Horretarako programak eta zerbitzuak eskaintzen ditu, erabiltzaileen enpresa- eta lanbide-garapenari, aliatuei eta, oro har, gizarte osoari balioa emateko. Fundazioak helburu hauek ditu:
-Ekintzaileak, batik bat gazteak.
-Laneratzeko eta gizarteratzeko zailtasunak dituzten kolektiboak.
-Garapen-proiektuak dituzten mikroenpresa berriak.
-Ikasleen artean espiritu ekintzailea sustatu nahi duten prestakuntza-erakundeak.
Gaztenpresa Fundazioa LABORAL Kutxak eta Mondragon korporazioak finantzatzen dute, batetik, eta Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak, Lanbideren eta Europako Gizarte Funtsaren bitartez, bestetik. Fundazio horrek enpresak sortzeko burututako jarduera garrantzitsua izan da 2014an. Hala, lagundutako proiektuek, bideragarritasun-fasea gaindidutakoan, 462 enpresa eta 771 lanpostu sorrarazi dituzte.

Gaztenpresaren proiektuak	2012	2013	2014
Bideragarriak eta negozioa abiarazten dutenak	**211**	**265**	**462**
Bideraezinak/bideragarriak, baina negozioa abiarazten ez dutenak	**99**	**222**	**178**
Finkapena	**46**	**49**	**45**
Deribatuak	**71**	**80**	**144**
Guztira	**427**	**606**	**829**

Bideragarriak diren eta negozioa abiarazten dutenen artean, hauxe da eskualdekako banaketa:

Gaztenpresaren proiektuak 2014an	Araba	Bízkaia	Gipuzkoa	Nafarroa	Guztira
Bideragarriak eta negozioa abiarazten dutenak	114	204	98	46	**462**

Negozio txikiak dira, 2014an batez beste 50.700 €-ko inbertsiodunak. Inbertsio horren %59 Kutxak finantzatu du. Hasieran, 1,7 langileri ematen diete, batez beste, lana. Jarduera-sektore nagusiak zerbitzuak (% 65) eta merkataritza (% 29) dira. Ekintzailearen batez besteko adina 38 urtekoa da eta, sexuari erreparatuta, emakumezko ekintzaileak % 41 dira.

Beste lan-ildo bat enpresa berriak merkatuan finkatzea da, abian jarri ondoren finkatzeko fasean laguntza behar duten mikroenpresentzat. Horientzat taldekako 24 finkapen-lantegi eman dituzte, 236 ekintzaileri laguntzeko.

Enpresak finkatzea	2012. urtea	2013. urtea	2014. urtea
Egindako lantegiak	34	32	24
Parte-hartzaileak	207	286	236
Batez besteko parte-hartzaileak lantegiko	7	9	10

Gainera, beste 61 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

LABORAL Kutxak jarduera gauzatzen duen lurraldeetan betetzen ditu bere zerga-betebeharrak. Horrela, zerbitzu publikoei eusten eta gizartearen aurrerabidean laguntzen du. 2014an, ordainketa hauek egin zituen:

Zergak (mila €-kotan)	2013	2014
Sozietateen gaineko zerga	9.362	7.796
Zergak (OHZ, EJZ...)	2.011	7.535
BEZ	13.373	8.446
Guztira	**24.746**	**23.777**

GIZARTEARI EGINDAKO ZEHARKAKO EKARPENAK

Zeharkako inpakturik esanguratsuena aberastasuna eta enplegua —ahal dela kooperatiboak— sortu eta banatzea da. LABORAL Kutxak MONDRAGON taldeari egindako baliabide-ekarpenaren bidez gauzatzen da hori.
Gainera, LABORAL Kutxak beste hauetan ere hartzen du parte:

- Enplegua zeharka sortzen, 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.
- “Enpresen internazionalizazioa" gaiaren inguruko **jardunaldiak** egin ditugu Bilbon.
- **Elkartasun- eta boluntariotza-jarduerak**
    - Gaztenpresa Fundazioa.
    - Odol-emateak egin dira Zerbitzu Zentraletan, urtean programatutako hiru egunetan (2014an 157).
    - Nafarroako Elikagai Bankuarekin hitzarmena sinatu dugu (45.528 € eman dituzte bezero eta bazkideek).
    - “Elikadura-txartelak” hitzarmena sinatu dugu Caritas Bizkaiarekin.
    - 608 haurtxo elikatzen lagundu dugu, Nafarroako Gurutze Gorriarekin.
    - Mundukideren Mozambikerako “Zabaldu iturria” kanpaina babestu dugu.
    - 2006tik Elkartasunari emandako Nafarroa sarian parte hartu dugu. Aurten Juan Ciudad fundazioari eta Paciencia Melgar ahizpari eman zaie, ebolaren aurka egindako borrokagatik.
    - Gizarte-ekonomiako Txemi Cantera saria Oronari eman diogu.
- **Kirol-babesletzak**
    - Gazteizko Bataila lasterketa.
    - Bilboko gaueko maratoia.
    - Iruñeako ANFAS lasterketa solidarioa.
    - Gasteiz Hiri lasterketa.
    - Galarleiz mendi-maratoia.
- **Euskararen aldeko laguntza**
    - ETBren “Tribuaren Berbak” programa babestu dugu.
    - Langileentzako euskara-ikastaroak eman ditugu, lan-ordutan.
    - Langileentzako Tribialaborala jokoa antolatu dugu, Euskararen Egunean.
    - Euskararen Egunean mezuak ipini ditugu webgunean eta kutxazainetan.
    - Bezeroak informazioa euskaraz jasotzera animatzeko kanpaina bideratu dugu.

  - Langileen hizkuntza-profila zehaztu dugu.
  - Frantziako Tour birtuala babestu dugu, euskararen erabilera sustatzeko.
  - Euskaraz informatzeko .eus domeinuari atxiki gatzaizkio.
  - AEKrekin hitzarmena sinatu dugu, matrikulak finantzatzeko.
- **Kultura, gizartea eta hezkuntza**
  - Etika, Humanismoa eta Zientzia Elkarrizketak. Luís Rojas Marcosek hartu du parte, Gasteizen, Donostian eta Iruñean.
  - Eusko Ikaskuntza-LABORAL Kutxa saria Mariasun Landari eta Jean-Baptiste Orpustani eman diegu, kulturaren alde egindako lanagatik.
  - Dokumentazio-zentrotik 17.000 ale Mondragon Unibertsitateari eman dizkiogu.
  - Ikasketak finantzatzeko akordioak sinatu ditugu unibertsitateekin: Mondragon unibertsitatearekin, Nafarroako unibertsitate publikoarekin eta Nafarroako unibertsitatearekin. Eta hizkuntzak ikasteko, Mondragon Linguarekin.
- **Azterlanen zerbitzua**
  - Kontsumitzaileen (etxekoen) konfiantza-indize berria sortu dugu.
  - Euskal Autonomia Erkidegoko Ekonomiari buruzko Txostena argitaratu dugu.
  - Nafarroako Ekonomiari buruzko Txostena argitaratu dugu.
  - Euskal Autonomia Erkidegoko eta Nafarroako Ekonomiari buruzko Txostena argitaratu dugu.
- **Babesletzak eta atxikipenak**
  - Udan Donostiako hondartzan wifia doan jartzeko babesa eman dugu.
  - Emakumeen Aurkako Indarkeriaren Kontrako Nazioarteko Egunari atxiki gatzaizkio.
  - EHUren “Ekonomialarientzako lanbide-irteerei buruzko jardunaldietan” eta Deusturen Enpleguaren eta Ekintzailetzaren X. Foroan hartu dugu parte.
  - Enpresen XXII. Foroan partaide izan gara.
  - Bilboko Novia Salcedo fundazioaren 14. Youth Employment Forumean hartu dugu parte.
  - IZAITE Iraunkortasunaren aldeko Euskal Enpresen Elkartearen hamargarren urteurrenean hartu dugu parte.
  - Bartzelonan egin diren EFMAren (European Financial Marketing Associationen) Credit and Savings Summit Jardunaldi Europarretan hartu dugu parte.
  - DECen (Bezeroaren Esperientziaren Garapenerako Elkartearen) bazkide sortzailea gara.
  - Bezero eta profesionalentzako “Perspektiba makroekonomikoak eta finantza-merkatuen egoera” izenburuko gosari-solasaldia antolatu dugu Madrilen.
  - Enpresarean lehiaketan hartu dugu parte Donostian.
- **Akordioak**
  - ETE-ei eta Autonomoei Bultzada berria Emateko Programak, Bizkaiko Aldundiarenak: LALF (Langile Autonomoei Laguntza Finantzarioa Emateko Programa), EETIFIL (ETE-en Inbertsioak Finantzatzeko Laguntza) eta txikizkako merkataritzari zuzendutako laguntza.
  - Gipuzkoako Merkataritza Ganberarekin sinatutako lankidetza-akordioa.
  - Lankidetza-hitzarmenak, elkargo profesional hauekin: Gaztela eta Leongo Hortz Protesigileen Elkargoa, Oviedoko Prokuradoreen Elkargo Ofiziala, Nafarroako Erizainen Elkargo Ofiziala, varra, Euskal Herriko Arkitektoen Elkargo Ofiziala, Santutxuko Merkatarien Elkartea, Laguna de Dueroko Merkatarien Elkartea, Asturiaseko Salotki Irekien Federazioa, Zaragozako Ildefonso Gil Merkatarien Elkartea, Balmasedako Merkatarien Elkartea, Madrileko Auto Taxien Gremio Elkartea, Kirol Egokituaren Euskal Federazioa, Iturgintzako eta Berokuntzako Salamancako Enpresaburuen Elkartea, Burgosko Taxi Elkartea, Gipuzkoako Haginlarien Elkargoa, Bizkaiko Emakumezko Enpresari eta Zuzendarien Elkartea, Santanderreko Udala – Ekintzaileak, Huescako Merkataritza Ganbera, Gipuzkoako

Sagardogileen Elkartea, Aragoiko Ekintzaileen Elkartea – ASAGEM eta Salamancako Instalazio Elektrikoetako eta Telekomunikazioetako Enpresaburuen Elkartea.

- Lankidetza-hitzarmen Euskadiko Elikaduraren Klusterrarekin.
- Lankidetza-hitzarmena Lanbideren eta LABORAL Kutxaren artean, ekintzailetzako proiektu berriak finantzatzeko.
- Eusko Jaurlaritzarekin akordioa, ekintzaileei mikrokredituak emateko.
- Gizarte-ekonomiako enpresei zuzendutako finantzaketa-hitzarmena, CEPES Navarrarekin egindako itunaren ondorioz (3,4 milioi €-koa).
- 100 milioi euroko akordioa CEPESekin, gizarte-ekonomiako enpresak finantzatzeko.
- ANELekin hitzarmena, gizarte-ekonomiako enpresek ekintzaileei eta ETE-ei zuzendutako EIFren finantzaketak lortzerik izan dezaten.
- Lankidetza finantzariorako akordioak ERKIDErekin eta ASLErekin, gizarte-ekonomiako enpresak sortzeko edo garatzeko.
- Hitzarmena CEBEKekin, Bizkaiko ETE-en prestakuntza finantzarioa sustatzeko.

GIZARTEAREKIN ELKARRIZKETATZEKO MEKANISMOAK

Interes-taldea: gizartea
2014an erabilitako elkarrizketa-mekanismoak:

- Gizarte- eta ingurumen-sustapena helburu duten elkarteetako (IZAITEko, Stop CO2 Euskadiko eta abarretako) kide gara.
- Ekintzaileen arteko sare soziala dugu, Gaztenpresa Fundazioaren bidez kezkak jaso eta lankidetza-ekimenak proposatzeko. YBI (Youth Business International) barruko YBS (Youth Business Spain) sarean bazkide sortzaile gisa parte hartu dugu. Jardunbide egokiak eta gazteen ekintzailetzari laguntzea helburutzat dituen nazioarteko sarea da.
- Interneteko blog eta gizarte-sareetan (Facebooken, Twitterren, Youtuben...) presentzia duten komunitate birtualetan parte hartu dugu eta dinamizazio-lanak egin, harremanak sendotzeko eta ideia eta ekimenak biltzeko.
- Online Bankaren erabiltzaileen iritziak eta igurikimenak aztertu ditugu, jarraipena eginez. Horretarako, Interneteko tresnak, iritziak, foroak, gizarte-sareak eta adituen iruzkinak baliatu ditugu.
- Hainbat erakunderekin lankidetzan sariak eman ditugu, hala nola: Elkartasunaren Nafarroa Nazioarteko Saria (Nafarroako Gobernuarekin lankidetzan), Juan Ciudad fundazioak eta Paciencia Melgar ahizpak irabazi dutena; Humanitateen Saria (Eusko Ikaskuntzarekin lankidetzan), Mariasun Landak eta Jean-Baptiste Proustanek jaso dutena; Gizarte Ekonomiako Txemi Cantera Nazioarteko saria (ASLErekin lankidetzan), Oronari eman dioguna; eta txakolina zerbitzatzen nabarmentzen diren ostalarientzako saria (Bizkaiko Txakolina Jatorri Deituraren Kontseilu Arautzailearekin lankidetzan).
- Enpresa bezeroei LABORAL Kutxan EGEaren alorreko jarduerak balioztatzeko inkesta bidali diegu, 2013ko Txostenaren Txosten Exekutiboa igorri dugula aprobetxatuz.
- Berdintasuna sustatzeko politikaren barruan, 2014an LABORAL Kutxa atxiki egin zaio, berriz ere, Emakumeen Aurkako Indarkeriaren Kontrako Nazioarteko Egunari. Horretarako logotipo bat erabili du, kutxazain automatikoetan ikusgai jartzeko. Horrez gain, egun horri buruzko berri bat argitaratu du sare sozialetan eta Giltzaneten.
- Agerraldi publikoak. LABORAL Kutxako ordezkariak deitzen dituzten foro guztietara (unibertsitate, elkarrizketa eta hitzaldietara) azaltzen dira, Entitatearen jokabidea eta gizartearekin duen konpromisoa azaltzeko. Foro horiei esker, elkarrizketak sor daitezke interes-taldeekin. Hala, 2014an, mintegiak eta hitzaldiak eman ditugu unibertsitate, negozio-eskola eta enpresari-topaketetan.

Bezeroen itxaropenen gaineko emaitzek antz handia dute aurreko urteetakoekin; halere, materialtasun-azterketak lehenespen zorrotzagoa eskaintzen du. Mekanismo horietan oinarrituta, balorazioak hobetzera bideraturiko ekintzak gauzatu ditugu.

Igurikimenak	Abiatutako ekintzak (Materialtasun-matrizean erlazionatutako elementua. Ikusi 2.4 atala)
Entitate kaudimentsua, sendoa, bermeak eskaintzen dituena	• Arrisku-profil neurritsua betetzen dela kontrolatu eta bermatzea, arrisku mota guztiei dagokienez. • Arriskuaren kalitatea lehenestea hazkundearen aurrean. Helburua: sektoreak baino askoz ere zalantza-tasa txikiagoari eusten jarraitzea.
Bezeroarentzako zerbitzu pertsonalizatu berritzaile eta aurreratua	• Bezeroarekiko harremanetan, negozioaren eta bezero motaren araberako espezializazioa da apustua. Sukurtsal Eredu finkatzea, bezeroen zerbitzura dauden kudeatzaile espezializatuekin eta segmentu bakoitzean bereizitako aholkularitza- eta harreman-ereduekin. • Bezeroen kanal anitzeko jarduera-maila areagotzea, produktu eta zerbitzuen eskaintza handiagoa garatzea eta bezero “digitalen” autozerbitzu-eskaerari erantzutea. • CLNet eta telefono mugikorreko kanaletan aseguru-zerbitzuak sartzea. • “Kontraturik gabeko” txartelak ezartzea, kopuru txikiko ordainketak egiteko.
LABORAL Kutxaren konpromisoa inguruko ekonomiaren eta gizartearen garapenarekin	• Urtean mozkinen % 25 gizarte-helburuetarako izateari eustea. • Ekintzailetza sustatzeko jarduerari eustea, Entitatearen ekimena eta gizartearekiko komunikazioa indartuz.
Bezeroen premietatik hurbil dagoen Entitatea, kudeaketa arduratsua gauzatzen duena	• 6/2012 Errege Lege Dekretuan (Eusko Jaurlaritzaren Hipoteka Bitartekaritzaren Zerbitzuari buruzkoan eta ondorengo garapenetan) jasotako zorrak berregituratzeari buruzko Jardunbide Egokien Kodea aplikatzea, utzarazpenak saihestu ahal izateko eta, banakako analisietan oinarriturik, bezeroek beren etxean jarraitzeko eta ordainketa-konpromisoei erantzuteko aukera izan dezaten, ordaintzeko epeak luzatuz eta, diru-sarreren arabera, gabealdiak onartuz. • Eusko Jaurlaritzaren Kontsumobide bitartekaritzan parte hartzea, Eroskik jaulkitako aktiboak merkaturatzen lagundu zuten finantza-erakundeen poolarekin, 12 urtera mugaeguneratzen diren bono berriekin trukatzeko eskaintzaren bidez.

Hemen eta aurreko beste txosten batzuetan azaldutako mekanismoez gain, 2014an LABORAL Kutxak aurrera jarraitu du, Gizarte Erantzukizuna hainbat interes-talderen artean hedatzeko bidean. Horrela, bada, LABORAL Kutxak:

- Txostena jendearen esku jarri du, Entitatearen, GRIren, MONDRAGON Korporazioaren eta IZAITEren webguneetan.

- EGEari buruzko txostena bazkideen artean zabaldu du, Giltzaneten bidez.
- Mezu elektroniko bat igorri die 11.500 enpresa bezerori, Txostenaren ildo nagusiak jasotzen dituen Txosten Exekutiboa eta Txostenaren bertsio osoa eskainiz. Harreman horretaz baliatuz, EGEa LABORAL Kutxan bideratzeko moduari buruz zer iritzi duten galdetu zaie.

USTELKERIAREN AURKAKO BORROKA

2014an, kanpoko aditu batek (PB Consultores, SLk) urteroko ikuskaritza egin zien barne-kontroleko eta komunikazioetako prozedura eta organoei. Haren arabera, kapital-zuritzeari aurrea hartzeko prozedura eta organoen eraginkortasun operatiboa **"Oso ona"** da, eta aurreko ekitaldian baino puntuazio hobea lortu du. Segidan, iaz abian jarritako ekintzen berri emango dugu:

2014an abian jarritako ekintzak
• Kapital-zuritzeari aurrea hartzeko esku-liburua aldatu da, Legearen araudira egokitzeko.
• Aplikazio informatiko bat garatu dugu, identifikazio-agiria eskaneaturik ez duten bezeroen eragiketak blokeatzeko.
• Sei hilean behingo txostenak eta Azterketa Bereziko Eragiketen Laburpena egin ditugu, baita Entitateak kapital-zuritzearen aurrean duen Arriskuen Autoebaluazio Txostena ere.
• Aplikazio informatiko berria ezarri dugu, GAFIren ustez kapital-zuritzeari aurrea hartzeko sistema egokirik ez duten herrialdeak jatorri edo helburu duten fluxuak kontrolatzeko.
• Kapital Zuritzeari Aurrea Hartzeko Unitateak bere kontrolpean hartu ditu ohiko negozio-kanaletik kanpoko jatorria duten eragiketak.
• Etengabeko jarraipena egin diegu ikuskatutako entitateei (higiezinen sustatzaileei eta bizitza-aseguruen konpainiari), kanpoko adituak egindako gomendioak betetzen ote dituzten jakiteko.

2015erako helburuen artean, nabarmen ditzagun honako hauek:

- Prestakuntza-ikastaroak, aurrez aurrekoak zein urrutikoak, ebaluazio eta guzti, administrazio-gestoreak izateko sustapenean parte hartzen duten bazkideentzat.
- Aktiboko eragiketen bidezko kapital-zuritzeari aurrea hartzeko aurrez aurreko prestakuntza-ikastaroak, honako bazkide eta enplegatu hauentzat: Arriskuen Departamentu Zentralekoak; Enpresen Sukurtsaletako zuzendariak; Kooperatiba eta Enpresa Handien sukurtsaletako kideak; eta Egoitza Zentraleko Enpresen Areako produktuko gestore espezializatuak.

Kapital Zuritzeari Aurrea hartzeko Unitateak eragiketa susmagarriei buruzko 18 komunikazio bidali dizkio Kapital Zuritzeari Aurrea hartzeko eta Diruzko Arau-hausteen inguruko Batzordearen Zerbitzu Exekutiboari.

Higiezinen aktiboak kudeatzeko sozietateek kapital-zuritzeari aurrea hartzeko 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 eta Batzorde Betearazleko kideei eta jarduera-eremu horretan inplikaturikoei ezartzen zaie. Etika eta Jokabide Profesionalaren Kodea, Entitateko pertsona guztiek bete behar dutena, ere aplikatu beharrekoa da. Zuzenean ustelkeriarekin eta 2010ean onetsi zen Merkataritza Komunikaziorako Politikarekin zerikusia duten arrisku-egoerak saihesteko nola jokatu arautzen du.

Entitateak etikaren eta zuzentasunaren alorrean dituen arauak bi agiritan daude bilduta. Etika eta Jokabide Profesionalaren Kodea da lehenengoa; intranetean dago argitaratuta eta Araudia Betearazteko Departamentuak eguneratzen eta berrikusten du. Bigarrenak Jardunbide Egokien eta Lanbide Sekretuaren Gida du izena; toki berean dago argitaratuta eta Barne Ikuskaritzako Departamentua arduratzen da hartaz. Etika eta Jokabide Profesionalaren Kodeak Salaketen Kanala arautzen du. Horren bidez, Barne Ikuskaritzako zuzendariarekiko komunikazioa ezarri da, antzemandako ez-betetzeak salatzeko bidetzat.

Etika eta Jokabide Profesionalaren Kodea betetzen den egiaztatzeko, jarraipen-organoa eratu da, eta Giza Baliabideen Zuzendaritzak zuzentzen du. Halaber, Arautegia Betetzeko Departamentua, Aholkularitza Juridikoa, Finantzen Area eta Barne Ikuskaritza ere partaide dira. Organo horrek, jarraipena egiteaz gain, baimenak edo salbuespenak eman eta Salaketen Kanalean jasotako salaketak ebatzi eta behar den lekura bideratzen ditu.

Higiezinen aktiboak kudeatzeko sozietateei dagokienez, jardunean dauden sozietateetan betebehar zehatzak ezarri dira, sozietate horiek kapital-zuritzeari aurrea hartzeari, 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, 2014an beharrezko egokitzapenak egin ditugu, Kreditu-erakundeen Antolamenduari, Gainbegiratzeari eta Kaudimenari buruzko 10/2014 Legea bete ahal izateko.

Aztertutako negozio-unitateak

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

	2012		2013		2014	
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.
Aztertutako sukurtsalak guztira	34	34	57	50	59	58
Aztertutako sukurtsalen ehunekoa	% 7,6(1)	% 9,4	% 15	% 13	% 16	% 16

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

(1) 2012ko datu errealaren ehunekoa Caja Laboralaren et a Ipar Kutxaren arteko bat-egitearen ondorioz sortutako 450 sukurtsalei dagokie. Hasierako helburua integrazioaren aurreko Caja Laboralaren 363 sukurtsalentzat finkatu zen.

Aplikatu den metodologiari zor zaio ikuskatutako sukurtsalen kopurua 2012an baino handiagoa izatea. Azken urteotan, kreditu-arriskuaren azterketari lehentasuna ematen zaio, eragiketa-arriskuaren aurrean. Hala, nabarmen handitu da ikuskatutako arrisku horren bolumena.

Esan beharra dago, ezarritako urrutiko ikuskaritza-kontrolek Entitatearen sukurtsal guztietan dutela eragina.
Higiezinen aktiboak kudeatzeko sozietateetatik jardunean dauden 7ak kapital-zuritzeari aurrea hartzearen inguruko araudi berrira egokitu dira eta aditu independenteen azterketa izan dute. Hauek dira sozietateok: Montecerrao, Res. 12 Amigos, Clarim Alava, Clarim Navarra, Clarim Valladolid, ISGA eta SGA.

Ustelkeriari lotutako gertaerei erantzuteko hartutako neurriei dagokienez, azken hiru urteotan ez da ustelkeriaren alorreko gorabeherarik jazo.

ADMINISTRAZIO PUBLIKOEKIKO ETA ALDERDI POLITIKOEKIKO HARREMANAK

LABORAL Kutxak Sektore Publikoaren Kudeaketa Eskuliburuan zehazten LABORAL Kutxaren administrazio publikoaren kudeaketa. Horren bidez, Entitateak sektore publikoaren kudeaketa bereizia eta integrala egiten du, Enpresen Areako Sektore Publikoaren Bulegoak koordinatu eta dinamizatuta.

Eskuliburuan, LABORAL Kutxaren area bakoitzak segmentu hori kudeatzeko dituen ardura eta eginkizunak daude zehaztuta, segmentazioari, kudeatzeko sistematikari, informazio-sistemei, merkataritza-estrategiei eta arriskuaren kudeaketari dagokienez.

Horrez gain, LABORAL Kutxaren "Kreditu-arriskuen politika, metodo eta irizpideak" eskuliburuak "Sektore Publikoarekiko arrisku-politika" jasotzen du, 5. kapituluan. Bertan, politika berezia dago ezarrita Enpresen alorrerako; izan ere, arlo horrek dituen kontabilitate-berezitasunak direla eta, enpresen eragiketak aztertzekoak ez bezalako irizpideak erabiltzen dira eragiketak analizatzeko.

"Arrisku hautemangarririk gabeko" inbertsiotzat hartu denez, ez da arrisku-saririk ezarri eta handizkako merkatuen egoeraren araberako marjinak ezarri dira.

Hauek izan dira alderdi politikoei emandako mailegu eta abalak, abenduaren 31n:

	2012	2013	2014
Eusko Alkartasuna	90	44	4
EAJ	2.403	1.938	1.518
Geroa bai (abala)	5	0	0
Aralar (abala)	46	3	3
Kredituak (mila eurokotan)	2.544	1.985	1.525

ARAUTEGIA BETETZEKO DEPARTAMENTUA

Araudia Betearazteko Departamentuak, Finantzen Arearen barruan dagoenak, gestio-eremuak gehitu zituen 2009an, eta merkatu-gehiegikeria izateko susmagarri diren eragiketen detekzioa ere barne hartu du. 2014an, aplikazio informatikoak 905 alarma erregistratu zituen. Behin aztertuta, ez ziren merkatu-gehiegikeria izateko eragiketa susmagarritzat hartu. Hortaz, 2014an ez zaio CNMVri kasu bakar bat ere jakinarazi.

LABORAL KUTXAK ONTZAT EMANDAKO EKIMENAK

Taula honetan, LABORAL Kutxan abian diren ekimenak ageri dira:

Izena	Helburua	Noiz
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
IZAITE 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 Laboralean eta inguruan 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
Europako Inbertsio Funtsarekin (EIFrekin) sinatutako hitzarmena	1.600 mikroenpresa eta 2.700 lanpostu sortu eta finkatzeko laguntza.	2013
EFMArekiko hitzarmena	Cards and Payments Advisory Councilean sartzeko akordioa.	2013
MU-Enpresagintzari dokumentu-funts bat dohaintzan ematea	Unibertsitateari 17.000 agiri dohaintzan ematea, unibertsitateko ikertzaileek horiek kontsultatzeko aukera izan dezaten.	2014
YBS - Youth Business Spaineko tokiko bazkide fundatzailea	Youth Business International sarean parte hartzea; gazte-ekintzaileei laguntzeko nazioarteko sarea da.	2014

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

LABORAL KUTXAK JASOTAKO SARIAK

- “Banku-erakunde batean mikrofinantzen ereduak duen efizientzia” dela eta, Gaztenpresak Giordano Dell'Amore Fundazioaren “Microfinance Good Practices Europe Award” sarietan aitorpen bat jaso du.

9.

ERANSKINAK

9.1. TXOSTENAREN ERAGIN MAILA

Beheko taulari jarraiki, LABORAL Kutxaren arabera Txosten hau Zehatza da, G4aren aplikazioari dagokionez. Izan ere, horixe erakusten dute AENORek egindako kanpo-egiaztapenaren emaitzek.

Ondoren, G4 GRI 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 012/15

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 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.

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la **Opción Exhaustiva** de la Guía G4 del Global Reporting Initiative junto con el Suplemento Sectorial para servicios financieros. La verificación se ha realizado con fecha 15 de mayo de 2015, 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 215/GRI/19302/01 de fecha 24 de abril de 2015 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: 28 de mayo de 2015

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

9.3. GRI ADIERAZLEEN TAULA

ESTRATEGIA ETA AZTERKETA

G4-1. Caja Laboraleko arduradun nagusiaren adierazpena	1 Lehendakariaren gutuna
G4-2 Iraunkortasunaren inguruko inpaktu, arrisku eta aukera nagusiak	11-16 Materialtasuna 5-8 EGEko konpromisoak eta lorpenak 8-9 EGEko agintari taldea

ERAKUNDEAREN PROFILA

G4-3 Erakundearen izena	Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito
G4-4 Marka, produktu eta/edo zerbitzu nagusiak	28-30 Gure bezeroekiko harremanak Ikusi www.laboralkutxa.com web-orrialdea
G4-5 Erakundearen egoitza nagusiaren kokapena	Jose M. Arizmendiarrieta, 4 20500 Arrasate (Gipuzkoa)
G4-6 Zer herrialdetan jarduten duen	LABORAL Kutxak ez du estatu espainiarretik kanpo lanik egiten 25-26 LABORAL Kutxaren merkatua
G4-7 Jabetzaren izaera eta forma juridikoa	Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito
G4-8 Zer merkatutara iristen den	25-26 LABORAL Kutxaren merkatua 31-32 Gure bezeroekiko harremanak
G4-9 Erakunde informatzailearen tamaina	22-23 Entitatearen kopuru nagusiak
G4-10 Langileen sailkapena enplegu motaren, kontratuaren eta eskualdearen arabera	47-48, 59-60 Plantillaren profila
G4-11 Hitzarmen kolektiboek estalitako langileen ehunekoa	55 Negoziazio kolektiboa
G4-12 Hornidura-katea	63 Hornitzaileekiko harremanak
G4-13 Txostenak aintzat hartzen duen epealdian erakundearen tamainan, egituran eta jabetzan izandako aldaketa esanguratsuak	9-10 Txostenaren profila 15-16 Egitura operatiboa 22 Enpresa partaidetuak
G4-14 Erakundeak ezarritako zuhurtzia-printzipioaren deskribapena	65 Ingurumenarekiko harremanak 62 Hornitzaileekiko harremanak
G4-15 Kanpoan garatutako gizarte-, ingurumen- eta ekonomia-printzipioak eta programak, eta erakundeak sinatu edo onartutako bestelako ekimenak G4-16 Erakundea partaide duten elkarte nagusiak eta/edo laguntzaile duten nazioko eta nazioarteko erakundeak	83 LABORAL Kutxak ontzat emandako ekimenak

ALDERDI MATERIALAK ETA ESTALDURA

G4-17 Erakundearen egitura operatiboa, dibisio, erakunde operatibo, filial eta negozio bateratu nagusiak barne hartuta	18-19 Egitura operatiboa 22 Enpresa partaidetuak
G4-18 Txostenaren edukia zehazteko prozesua	9 Txostenaren profila, 11 Materialtasuna
G4-19 Alderdi materialak	11-16 Materialtasuna
G4-20 Txostenaren estaldura	9-11 Txostenaren profila
G4-21 Txostenaren hedaduraren edo estalduraren mugak adieraztea	9-11 Txostenaren profila, 11-15 Materialtasuna
G4-22 Aurreko memoriei dagokien informazioa berriz adierazteak izan dezakeen eragina eta berriz adieraztea eragin duten zergatiak azaltzea	Ez da aurreko txostenei dagokien informazioa berriz adierazi
G4-23 Txostenaren hedaduran, estalduran edo balorazio-metodoetan aurreko urteetatik hona egindako aldaketa nabarmenak	9-11 Txostenaren profila

INTERES TALDEEN PARTE-HARTZEA

G4-24 Erakundeak kontuan hartzen dituen interes-taldeen zerrenda	5 EGEko konpromisoak eta lorpenak
G4-25 Erakundearen konpromisoa duten interes-taldeak zehaztu eta aukeratzeko oinarriak G4-26 Interes-taldeak bereganatzeko irizpideak, haien motaren eta kategoriaren arabera parte hartzeko maiztasuna barne	Interes-taldeen identifikazioan eta aukeraketan, ez da aldaketarik izan [2008ko txostenean](), 57-58 orrialdeetan, jasotakoaren aldean 11-15 Materialtasuna
G4-27 Interes-taldeen parte-hartzeak eragindako kezka eta alderdi interesgarriak, eta erakundeak nolako erantzuna eman dien txostena egitean	40-43 Bezeroekin elkarrizketatzeko mekanismoak 48 Pertsonekin elkarrizketatzeko mekanismoak 78-80 Gizartearekin elkarrizketatzeko mekanismoak 11-15 Materialtasuna

TXOSTENAREN PROFILA

G4-28 Txostenean emandako informazioak estalitako epealdia	2014. urtea
G4-29 Azken txostenaren data	2013ko txostena, 2014ko maiatzean argitaratua

G4-30 Txostenak aurkezteko zikloa	3 eta 9 Txostenaren profila
G4-31 Txostenari edo haren edukiari buruzko gaietarako esteka	LABORAL Kutxaren web-orrialde honetan: www.laboralkutxa.com edo helbide elektroniko honetan: Javier.alli@laboralkutxa.com
G4-32 Txostenaren oinarrizko edukiak	Txosten Zehatza 87-94 GRI adierazleak 86 AENORen egiaztapena
G4-33 Txostena kanpoan egiaztatzeko eskaerari erantzuteko politika eta praktika	9-11 Txostenaren profila

GOBERNUA

G4-34 Erakundearen gobernu-egitura G4-35 Agintea eskuordetzea G4-36 Kontseiluaren aurrean kontuak emateko prozesua G4-37 Kontsulta-prozesuak G4-38 Gobernu-organo goreneko kide independente edo ez-exekutiboen kopurua G4-39 Gobernu-organo gorenak izaera betearazlea duen ala ez	18-20 Antolamoldea Ikusi Gobernu Kooperatiboaren Txostena
G4-40 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 2008ko txostenean, 47. orrialdean, jasotakoaren aldean Ikusi Gobernu Kooperatiboaren Txostena
G4-41 Gobernu-organo gorenean interes-gatazkak saihesteko ezarritako prozedurak	18-20 Antolamoldea Ikusi Gobernu Kooperatiboaren Txostena
G4-42 Kontseilu Errektorearen eginkizunak	18-20 Antolamoldea Ikusi Gobernu Kooperatiboaren Txostena
G4-43 Kontseilu Errektorearen ezagutza garatzeko eta hobetzeko neurriak	50 Kontseilu Errektoreko kideen prestakuntza
G4-44 Gobernu-organo gorenaren jarduera ebaluatzeko prozedurak, ekonomiaren, ingurumenaren eta gizartearen inguruko betekizunei dagokienez, bereziki	18-20 Entitatearen egitura
G4-45 Gobernu-organo gorenak erabilitako prozedurak, erakundeak ekonomiaren, ingurumenaren eta gizartearen inguruko eginkizunak zehaztu eta kudeatu egiten dituela egiaztatzeko, loturiko arriskuak eta aukerak barne hartuta, eta nazioarteko estandarrak, jokabide-kodeak eta printzipioak betetzen dituela egiaztatzeko	18-20 Entitatearen egitura
G4-46 Arriskua kudeatzeko prozesuak	18-20 Entitatearen egitura
G4-47 Kontseilu Errektorearen analisiaren maiztasuna	18-20 Entitatearen egitura
G4-48 EGEaren Batzordea	20 Antolamoldea
G4-49 Informazio transmititzeko prozesua	18-20 Entitatearen egitura
G4-50 Helarazitako kezkak	56 Laneko segurtasuna eta osasuna 49 Iradokizunen sistema 59 Jazarpenaren aurkako protokoloa
G4-51 Gobernu-organo goreneko kideen, goi-mailako zuzendarien eta exekutiboen ordainsarien eta erakundean betetzen duten lanaren arteko lotura	20 Gobernu-organoen ordainketa Ikusi Urteko Kontu Bateratuak
G4-52 Ordainsaria zehaztea	52 Ordainketa-sistema Ikusi Zuhurtziazko Garrantziko Txostena
G4-53 Ondainketa-politika	18-20 Entitatearen egitura 52 Ordainketa-sistema
G4-54 Soldata-erlazioa	52 Ordainketa-sistema
G4-55 Soldata-hazkundearen erlazioa	52 Ordainketa-sistema
G4-56 Barruko misioaren eta balioen, jokabide-kodeen eta printzipio nabarmenen inguruko adierazpenak, ekonomiaren, ingurumenaren eta gizartearen gainekoak, eta horien ezarpen-maila	2009ko txostena, 48-51 orrialdeetan 80 Ustelkeriaren aurkako borroka
G4-57 Barruko eta kanpoko aholkularitza-mekanismoak	80 Ustelkeriaren aurkako borroka
G4-58 Salatzeko mekanismoak	80 Ustelkeriaren aurkako borroka 41-42 Bezeroaren Arreta Zerbitzua

Kudeaketaren ikuspegiari buruzko adierazleak

FS1. Negozio-lineei aplikatutako ingurumenaren eta gizartearen alorretako politiken deskribapena	5 LABORAL Kutxaren lorpen eta konpromisoak EGEan 35-36 Gaztenpresa Fundazioa 66 Ingurumena Kudeatzeko Sistema
FS2. Oinarrizko negozio-ildoetan aplikatzen diren eta deskribatu ditugun politiketako gizarte- eta ingurumen-arriskuak ebaluatu eta aukeratzeko prozeduren deskribapena	57-61 Aniztasuna eta aukera-berdintasuna Ez da aldaketarik izan 2011ko txostenean, 60. orrialdean, jasotakoaren aldean

FS3. Kontratu edo transakzioetan agertzen diren bezeroek gizarte- eta ingurumen-baldintzak betetzen dituztela ziurtatzeko eta kontrolatzeko prozeduren deskribapena	66 Ingurumena Kudeatzeko Sistema Ez da aldaketarik izan 2009ko txostenean, 31. orrialdean, jasotakoaren aldean
FS4. Enplegatuek negozio-ildoetan aplikatzen diren gizarte- eta ingurumen-politikak ezartzeko dituzten gaitasunak hobetzeko prozeduren deskribapena	55 Laneko Segurtasuna eta Osasuna 65 Ingurumenarekiko harremanak
FS5. Bezeroekiko eta beste interes-talde batzuekiko harremanen deskribapena, ingurumen- eta gizarte-arriskuen eta -aukeren alorrean	40-42 Bezeroekin elkarrizketatzeko mekanismoak 48-49 Pertsonekin elkarrizketatzeko mekanismoak 78-80 Gizartearekin elkarrizketatzeko 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	31-32 Bezeroaren profila 25-26 LABORAL Kutxaren merkatua
FS7. Negozio-linea bakoitzean gizarte-onura jakin bat lortzeko diseinatutako produktu eta zerbitzuen moneta-balioa, gizarte-helburuen arabera	32-36 Gizartearekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuak
FS8. Negozio-linea bakoitzean ingurumen-onura jakin bat lortzeko diseinatutako produktu eta zerbitzuen moneta-balioa, ingurumen-helburuen arabera	37 Energia berriztagarrietarako kredituak 36 Produktu finantzarioak

Alderdia: ikuskaritzak

FS9. Gizarte- eta ingurumen-arriskua kudeatzeko 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	42-43 EGE bezeroekiko elkarrizketak 62 Hornitzaileekiko harremanak
FS11. Gizarte- eta ingurumen-screening positiboari eta/edo negatiboari lotutako aktiboen ehunekoa	33 Produktu finantzarioak
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	37 Finantza zerbitzuetarako irisgarritasuna / Jenderik bizi ez den eremuak
FS14. Elbarritasunak edo eragozpenak dituen jendearen irisgarritasuna hobetzeko ekimena	37-38 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
FS16. Finantza-kultura hedatzeko ekimenak, onuradun motaren arabera	39-40 Finantza zerbitzuetarako irisgarritasuna / Finantza-kultura 73 Gizarteari egindako zuzeneko ekarpenak 76-78 Gizarteari egindako zeharkako ekarpenak

KATEGORIA: EKONOMIA

Kudeaketaren ikuspegiari buruzko informazioa	22-25 Entitatearen kopuru nagusiak

Alderdia: jarduera ekonomikoa

G4-EC1. Sortutako eta banatutako balio ekonomiko zuzena	22-23 Entitatearen kopuru nagusiak
G4-EC2 Klima-aldaketak eragindako finantza-ondorioak eta erakundearen jarduerarentzako bestelako arriskuak eta aukerak	36 Ingurumenarekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuak
G4-EC3 Gizarte-onurako programek eragindako beharrei erakundeak emandako estaldura	52-53 Ordainketa-sistema 53-55 Onura sozialak / Kapitalizatutako kooperatiba-itzulkinak
G4-EC4 Administrazioetatik jasotako finantza-laguntza esanguratsuak	20 Antolamoldea

Alderdia: merkatuko presentzia

G4-EC5 Sexuaren arabera banakatutako hasierako soldata estandarraren eta tokiko gutxieneko soldataren arteko erlazioa, eragiketa esanguratsuak egiten diren lekuetan	52-53 Ordainketa-sistema
G4-EC6 Tokiko kontratazioko prozedurak eta tokiko komunitatetik datozen goi-mailako zuzendarien ehunekoa, eragiketa esanguratsuak egiten diren lekuetan	19 Antolamoldea

Alderdia: zeharkako ondorio ekonomikoak

G4-Ec7 Azpiegituretan egindako inbertsioen eta konpromiso komertzialen bidez, pro bono edo espezietan emandako onura publikoko zerbitzuen garapena eta eragina	73-74 Gizarteari egindako zuzeneko ekarpenak
G4-EC8 Zeharkako eragin ekonomiko esanguratsuak ulertu eta deskribatzea, eragin horien irismena barne	76-78 Gizarteari egindako zeharkako ekarpenak

Alderdia: eskurapen-jarduerak

G4-EC9 Tokiko hornitzaileekiko politika, jarduerak eta gastuaren ehunekoa, eragiketa esanguratsuak egiten diren lekuetan	62 Hornitzaileekiko harremanak

KATEGORIA: INGURUMENA

65 Ingurumenarekiko harremanak kudeaketa-ikuspegiari buruzko informazioa

Alderdia: materialak

G4-EN1 Erabilitako materialak, pisuaren edo bolumenaren arabera G4-EN2 Material balorizatuak diren erabilitako materialen ehunekoa	67 Papera eta tonerra

Alderdia: energia

G4-EN3 Energiaren zuzeneko eta zeharkako kontsumoa, lehen mailako iturrien arabera	68-69 Energia
G4-EN4 Kanpoko energia-kontsumoa	69 Energia
G4-EN5 Energia-intentsitatea	69 Energia
G4-EN6 Energia-kontsumoaren murrizketa	68-69 Energia 65 Ingurumenarekiko harremanak 67 Papera eta tonerra
G4-EN7 Energia eraginkortasunez kontsumitzen duten edo energia berriztagarrietan oinarrituta dauden produktuak eta zerbitzuak eskaintzeko ekimenak, eta ekimen horiekin energia-kontsumoan lor daitezkeen murrizketak	65 Ingurumenarekiko harremanak 36 Ingurumenarekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuak

Alderdia: ura

G4-EN8 Ur-bilketa guztia iturrien arabera	69 Ura
G4-EN9 Ur-bilketen eragin handia jasan duten ur-iturriak	69. Ez da eragindako ur-iturririk aurkitu
G4-EN10 Ur birziklatuaren eta berrerabiliaren ehunekoa eta bolumena guztira	Ura ez da ez birziklatzen, ez berrerabiltzen

Alderdia: dibertsitate biologikoa

G4-EN11 Natura-gune babestuen edo biodibertsitate handiko gune babesgabeen ondoan edo barruan dauden lurren deskribapena	2008ko txostenean jaso da, baina ez da aplikagarria, LABORAL Kutxak ez baitu dibertsitate biologikoaren gaineko inpakturik, babestutako guneetan ez dagoelako
G4-EN12 Natura-gune babestuetan edo dibertsitate biologiko handiko gune babesgabeetan gauzatutako jardueren, produktuen edo zerbitzuen eraginez horietan sortutako inpaktu nagusien deskribapena	2008ko txostenean jaso da, baina ez da aplikagarria, LABORAL Kutxak ez baitu dibertsitate biologikoaren gaineko inpakturik, babestutako guneetan ez dagoelako
G4-EN13 Habitat babestuak edo onera ekarriak	2008ko txostenean jaso da, baina ez da aplikagarria, LABORAL Kutxak ez baitu dibertsitate biologikoaren gaineko inpakturik, babestutako guneetan ez dagoelako
G4-EN14 NBNBren (Natura Babesteko Nazioarteko Batasunaren) Zerrenda Gorrian edo zerrenda nazionaletan desagertzeko arriskuaren arabera sailkatuta dauden eta jarduerek haien habitatean eragina duten espezieen kopurua, arrisku-mailaren arabera	2008ko Txostena jaso da, baina ez da aplikagarria, LABORAL Kutxak ez baitu dibertsitate biologikoaren gaineko inpakturik, babestutako guneetan ez dagoelako

Alderdia: igorpenak, isuriak eta hondakinak

G4-En15-16 Berotegi-efektuko gasen zuzeneko eta zeharkako igorpenak guztira, pisuaren arabera	69-70 Igorpenak, isuriak eta hondakinak
G4-EN17 Berotegi-efektuko gasen zeharkako beste igorpen batzuk, pisuaren arabera	69-70 Igorpenak, isuriak eta hondakinak
G4-EN18 Berotegi-efektuko gasen igorpenaren intentsitatea	68 Igorpenak, isuriak eta hondakinak
G4-EN19.Berotegi-efektuko gasen igorpenak murrizteko ekimenak eta lortutako murrizketak	65 Ingurumenarekiko harremanak 68 Energia 69 Igorpenak, isuriak eta hondakinak
G4-EN20 Ozono-geruza suntsitzen duten gaien igorpena, pisuaren arabera	Ez da igorpen esanguratsurik gertatu
G4-EN21 NO, SO eta bestelakoen igorpen esanguratsuak, motaren eta pisuaren arabera	Ez da igorpen esanguratsurik gertatu
G4-EN22 Hondakin-uren isuria guztira, izaeraren eta pisuaren arabera	69-70 Igorpenak, isuriak eta hondakinak

G4-EN23 Kudeatutako hondakinen pisua guztira, motaren eta tratatzeko metodoaren arabera	69-70 Igorpenak, isuriak eta hondakinak
G4-EN24 Istripuz gertatutako isuri esanguratsuen kopuru osoa eta bolumena	69-70 Igorpenak, isuriak eta hondakinak Ez da istripuz gertatutako isuri esanguratsurik antzeman
G4-EN25 Arriskutsutzat jotako hondakin garraiatu, inportatu, esportatu edo tratatuen pisua, Basileako Itunaren (I., II., III. eta VII. eranskinetako) sailkapenaren arabera, eta nazioartean garraiatutako hondakinen ehunekoa	Ez da adierazle honetan zehaztutako hondakin motarekin lanik egiten
G4-EN26 Erakunde informatzailearen ur-igorpenek eta isurketa-urek nabarmen eragindako ur-baliabideen eta horiei lotutako habitaten identifikazioa, tamaina, babes-egoera eta dibertsitate biologikoaren balioa	Ez da dibertsitatearen gaineko eraginik antzeman, ur-jarioen edo isurketa-uren ondorioz
Alderdia: produktuak eta zerbitzuak	
G4-EN27 Produktuen eta zerbitzuen ingurumen-inpaktuak murrizteko ekimenak, eta inpaktu horren murrizte-maila	36 Ingurumenarekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuak
G4-EN28 Balio-bizitzaren amaieran berreskuratzen diren produktu salduen eta haiek ontziratzeko materialen ehunekoa, produktuaren kategoriaren arabera	Produktu finantzarioen alderdi materiala ez da esanguratsua
Alderdia: arautegia betearaztea	
G4-EN29 Ingurumen-araudia ez betetzeagatik jarritako isun esanguratsuen zenbatekoa eta diruzkoak ez diren zigorren kopurua	Txostenak barne hartzen dituen ekitaldietan, isun eta zehapenen kostua 0koa izan da
Alderdia: garraioa	
G4-EN30 Erakundearen jarduerak gauzatzeko erabilitako produktuen eta bestelako ondasun eta materialen garraioak eta langileen garraioak eragindako ingurumen-inpaktu esanguratsuak	69-70 Igorpenak, isuriak eta hondakinak
Alderdia: orokorra, hornitzaileen ingurumen-ebaluazioa eta ingurumen-gaietako erreklamazio-mekanismoak	
G4-EN31 Ingurumen-gastuen eta -inbertsioen banaketa, motaren arabera	70 Ingurumen-gastuak
G4-EN32 Aztertutako hornitzaileen ehunekoa	Hornitzaileei ez zaie egin ingurumen-azterketarik
G4-EN33 Ingurumen-inpaktu negatiboak	62 Hornitzaileekiko harremanak
G4-EN34 Ingurumenaren alorreko erreklamazio kopurua	Ingurumenaren alorrean ez da erreklamaziorik egon

GIZARTE ARLOA

Laneko jarduerak eta lan duina

Kudeaketa-ikuspegiari buruzko informazioa	45 Bazkideekiko harremanak 47 Plantillaren profila
Alderdia: enplegua	
G4-LA1 Langileen kopuru osoa eta batez besteko errotazioa, adinaren, sexuaren eta eskualdearen arabera	47-48 Plantillaren profila 8-9 Agintari taldea
G4-LA2 Lanaldi osoko langileentzako onura sozialak, behin-behineko langileei edo lanaldi-erdikoei eskaintzen ez zaizkienak, jarduera nagusiaren arabera	53 Onura sozialen paketea
G4-LA3 Amatasun- edo aitatasun-baja hartu ondorengo lanpostura itzultze-maila eta lanpostuari atxikitze-maila, sexuaren arabera	60-61 Aniztasuna eta berdintasuna
Alderdia: Zuzendaritzaren eta langileen arteko harremanak	
G4-LA4 Antolamendu-aldaketak aldez aurretik jakinarazteko gutxieneko denbora, baita jakinarazpen horiek hitzarmen kolektiboetan jasota daudenean ere	Ez da aldaketarik izan 2008ko Txostenean, 123. orrialdean, jasotakoaren aldean
Alderdia: laneko segurtasuna eta osasuna	
G4-LA5 Laneko osasun- eta segurtasun-programak kontrolatzeko eta horien inguruan aholkua emateko Zuzendaritzak eta langileek batera osatuta dituzten osasun- eta segurtasun-batzordeetan ordezkatutako langileen ehunekoa	55 Laneko Segurtasuna eta Osasuna
G4-LA6 Laneko absentismo-tasa, gaixotasun profesionalen tasa, galdutako egunak eta hildakoak, eskualdearen arabera	55-57 Laneko Segurtasuna eta Osasuna
G4-LA7 Langileei, haien familiei eta komunitateko kideei gaixotasun larrien inguruan aplikatzen zaizkien programak (hezkuntzakoak, prestakuntzakoak, aholkularitzakoak eta arriskuen prebentzioaren eta kontrolaren ingurukoak)	55 Laneko Segurtasuna eta Osasuna
G4-LA8 Sindikatuekin sinatutako hitzarmen formaletan aintzat hartu diren osasun- eta segurtasun-kontuak	55 Laneko Segurtasuna eta Osasuna

Alderdia: prestakuntza eta hezkuntza	
G4-LA9 Prestakuntza-orduak urteko eta langileko, enplegatuaren kategoriaren arabera	49-50 Gure plantillaren garapena eta prestakuntza
G4-LA10 Gaitasunak kudeatzeko eta etengabe prestatzeko programak, langileen enplegagarritasuna hobetzen eta euren lanbide-karreren amaiera bideratzen laguntzeko	50 Etengabeko prestakuntza
G4-LA11 Lanari eta lanbide-garapenari buruzko aldikako ebaluazioak jasotzen dituzten langileen ehunekoa	51-52 Jardueraren kudeaketa
Alderdia: aniztasuna eta aukera-berdintasuna. Hornitzaileen lan-praktiken ebaluazioa	
G4-LA12 Gobernu-organo korporatiboen eta plantillaren osaera, sexuaren, adin-taldeen, gutxiengoetako partaidetzaren eta aniztasunaren inguruko bestelako adierazle batzuen arabera	57 Aniztasuna eta aukera-berdintasuna 18 Entitatearen antolamoldea
G4-LA13 Gizonezkoen eta emakumezkoen oinarrizko soldaten arteko lotura, kategoria profesionalaren arabera	57 Aniztasuna eta aukera-berdintasuna Lanpostu berdinak soldata berdina du, gizona edo emakumea izan
G4-LA14 Aztertutako hornitzaileen ehunekoa	Hornitzaileei ez zaie egin lan-azterketarik
G4-LA15 Ingurumen-inpaktu negatiboak	62 Hornitzaileekiko harremanak
G4-LA16 Lan-kontuetako erreklamazio kopurua	Lan-kontuetan ez da erreklamaziorik egon
Giza eskubideak	
Kudeaketa-ikuspegiari buruzko informazioa	Ez da aldaketarik izan 2009ko txostenean, 142. orrialdean, jasotakoaren aldean
Alderdia: inbertsioa	
G4-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
G4-HR2 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	
G4-HR3 Diskriminazioari lotutako gorabehera kopurua guztira, eta harturiko neurriak	Txostenaren estaldura-epean ez da diskriminazioari lotutako inolako gorabeherarik izan
Alderdia: elkartzeko askatasuna eta hitzarmen kolektiboak	
G4-HR4 Entitatean elkartzeko eta hitzarmen kolektiboek babestuta egoteko eskubidea arriskuan jar dezaketen jarduerak, eta eskubide horiek bermatzeko hartutako neurriak	LABORAL Kutxa eta haren 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	
G4-HR5 Haurrak esplotatzeko arriskua izan dezaketen jarduerak, eta horiek deuseztatzeko helburuz hartutako neurriak	LABORAL Kutxa eta haren hornitzaile ia guztiek Espainiako estatuan soilik dihardute. Horrek esan nahi du, legeak hala aginduta, giza eskubideak errespetatu behar dituztela, besteak beste, haurrik ez esplotatzea.
Alderdia: bortxazko lanak	
G4-HR6 Bortxazko edo borondatearen kontrako lanak eragin dezaketen jarduerak, eta horiek deuseztatzeko helburuz harturiko neurriak	LABORAL Kutxa eta haren 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-neurriak	
G4-HR7 Entitatearen jarduerarekin zerikusia duten giza eskubideen inguruko politikari eta prozedurari buruzko prestakuntza jaso duten segurtasun-langileen ehunekoa	LABORAL Kutxak baimenduriko kanpoko enpresen bitartez kontratatzen ditu langileak, eta horiek arduratzen dira langileei lanposturako behar duten prestakuntza osoa emateaz

Alderdia: herri indigenen eskubideak

G4-HR8 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: arriskuen ebaluazioaren ebaluazioa

G4-HR9 Giza eskubideen arloan berrikusi diren eta/edo izan ditzaketen ondorioak zehaztu zaizkien jardueren kopuru osoa eta ehunekoa	Ez da entitatearen jarduerarik berrikusi giza eskubideekin zerikusia duten alderdietan, horiek urratzeko arriskua oso apala edo ezdeusa delako
G4-HR10 Giza eskubideen inguruko analisia egin zaien banatzaile eta kontratista nagusien ehunekoa, eta horren ondorioz hartutako neurriak G4-HR11 Hornidura-kateko inpaktu esanguratsuak, HRaren inguruko gaietan	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, LABORAL Kutxak aurrerapausoak eman nahi ditu hornitzaileak gizartearen eta ingurumenaren ikuspegitik aztertzeko sistema bat zehazten. Sistema horrek koherentea izan behar du Mundu Itunarekin.

Alderdia: erreklamazioa

G4-HR12 Kexa formalak bideratzeko mekanismoen bidez bideratu eta ebatzitako giza eskubideen inguruko kexa kopurua	Ez da giza eskubideei buruzko kexarik izan

Gizartea

Kudeaketaren ikuspegiari buruzko informazioa	72 Gizartearekiko harremana

Alderdia: tokiko komunitateak

G4-SO1 Tokiko komunitateak parte hartuta, garapen-programak eta inpaktu-ebaluazioak ezartzea eragin duten eragiketen ehunekoa	73 Gizarteari egindako zuzeneko ekarpenak
G4-SO2 Tokiko komunitateetan balizko edo benetako eragin negatibo esanguratsuak izan dituzten eragiketak	Ez da tokiko komunitateetan balizko edo benetako eragin negatiboa izan duen jarduerarik aurkitu

Alderdia: ustelkeriaren aurkako borroka

G4-SO3 Ustelkeriarekin lotutako arriskuak izan ditzaketen negozio-unitate aztertuen ehunekoa eta kopuru osoa	80 Ustelkeriaren aurkako borroka
G4-SO4 Erakundean ustelkeriaren kontrako politika eta prozeduretan prestatutako langileen ehunekoa	50 Ustelkeriaren kontrako prozeduretako prestakuntza Kontseilu Errektoreko kideen prestakuntza
G4-SO5 Ustelkeriari lotutako gertaerei erantzuteko hartutako neurriak	80-82 Ustelkeriaren aurkako borroka

Alderdia: politika publikoa

G4-SO6 Alderdi politikoei edo zerikusia duten erakundeei emandako finantza-ekarpenen eta espezietan emandakoen balioa guztira, herrialdearen arabera	82 Administrazio publikoekiko eta alderdi politikoekiko harremanak

Alderdia: bidegabeko lehia

G4-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: araudia betearaztea

G4-SO8 Legeak eta arauak ez betetzeagatik jarritako zehapen eta isun esanguratsuen zenbatekoa, eta monetarioak ez diren zehapenen kopurua guztira	38 Intzidenteak eta ez-betetzeak
G4-SO9 Aztertutako hornitzaileen ehunekoa	Hornitzaileei ez zaie egin gizarte-azterketarik 62 Hornitzaileekiko harremanak
G4-SO10 Ingurumen-inpaktu negatiboak	Ez da hornidura-katearen ondoriozko inpaktu negatiborik detektatu
G4-SO11 Gizarte-gaietako erreklamazio kopurua	Gizarte-gaietan ez da erreklamaziorik egon epealdian

Produktuen gaineko erantzukizuna

Kudeaketaren ikuspegiari buruzko informazioa	27 Gure bezeroekiko harremanak

Alderdia: bezeroaren osasuna eta segurtasuna

G4-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

G4-PR2 Produktuek eta zerbitzuek euren bizitza-zikloan osasunean eta segurtasunean duten eragina aztertzeko legezko arauak eta borondatezko kodeak ez betetzeagatik sortutako gorabehera guztien kopurua, gorabehera horien emaitzen arabera	43 Intzidenteak eta ez-betetzeak

Alderdia: produktu eta zerbitzuen etiketatzea

G4-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.
G4-PR4 Produktu eta zerbitzuen informazioari nahiz etiketatzeari buruzko arauen eta borondatezko kodeen ez-betetzeak guztira, ondorioen arabera	43 Intzidenteak eta ez-betetzeak
G4-PR5 Bezeroaren gogobetetasunari buruzko jarduerak, bezeroaren gogobetetasunari buruzko ikerketen emaitzak barne hartuta	40 Bezeroekin elkarrizketatzeko mekanismoak

Alderdia: marketin-jakinarazpenak

G4-PR6 Legeak betetzeko edo marketin-jakinarazpenetan (publizitatean eta bestelako sustapen- eta babes-jardueretan ere bai) aipaturiko estandar eta kode borondatezkoekin bat egiteko programak	27 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”.
G4-PR7 Marketin-jakinarazpenei (eta publizitateari nahiz bestelako sustapen- eta babes-jarduerei) buruzko araudia ez betetzeak eragindako gorabeheren kopurua guztira, ondorioen arabera	43 Intzidenteak eta ez-betetzeak

Alderdia: bezeroaren pribatutasuna

G4-PR8 Bezeroaren pribatutasunaren errespetuarekin eta datu pertsonalen ihesarekin lotuta eta zuzen arrazoituta aurkeztutako erreklamazioen kopurua guztira	43 Intzidenteak eta ez-betetzeak

Alderdia: araudia betearaztea

G4-PR9 Erakundearen produktu eta zerbitzuen hornikuntzari eta erabilerari buruzko arauak ez betetzeagatik jarritako isun esanguratsuen kostua	43 Intzidenteak eta ez-betetzeak 83 Araudia betearaztea

HARREMANAK

LABORAL Kutxaren www.laboralkutxa.com web-orrialdearen hasierako orrian, Guri buruz ataleko Txostenak sailean, honako hauek daude eskuragarri:

- Txosten ekonomikoa
- Urteko Kontu Indibidualak eta Bateratuak
- Gobernu Korporatiboaren Txostena
- Gardentasun-informazioa
- EGEaren txostenak
- EGEaren Txosten Exekutiboa

Harremanak 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 behartuta 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 2014an landu dituen alderdi nagusiak jaso ditugu, bai eta horien aurrerapen-maila ere. Hortaz, badugu Mundu Itunaren printzipioekin horietako zein uztartzen den aztertzerik.

2014ko EGEaren Txostenean EGEari dagokionez finkatutako helburuak eta erronkak	Mundu Itunaren printzipioen zerrenda
1. Sareko espezializazio-eredua finkatzea.	Mundu Itunaren 1. printzipioa
2. Bezeroarekiko kanal anitzeko harremanean sakontzea eta sukurtsaletan ez beste kanaletan aktibo dauden bezeroen kopurua handitzea.	Mundu Itunaren 9. printzipioa
3. LABORAL Kutxak zerbitzuaren kalitatean duen bereizgarria eta aitzindaritza sendotzea.	Ez du Mundu Itunaren printzipiorik aplikatzen.
4. Lanbide-ibilbideak berriz zehaztea.	Mundu Itunaren 6. printzipioa
5. Ekintzailetza sustatzea eta Gaztenpresa programarekin sortutako enpresa kopurua bikoiztea.	Mundu Itunaren 1. printzipioa
6. LK2 eraikina berritzea eta argiztapena LED sistemara aldatzea. Sistema hori bera ezarriko da LK1 eraikinean egingo diren berritze-lanetan.	Mundu Itunaren 7. eta 9. printzipioak
7. Hornitzaileak gizartearen eta ingurumenaren ikuspegietatik ebaluatzeko sistema zehaztea.	Mundu Itunaren 1etik 5era bitarteko printzipioak
8. LK2ko klimatizazio-sistemak ordezkatzea.	Mundu Itunaren 7. eta 9. printzipioak

9. LK1 eraikineko klimatizazioari eta isolamendu termikoari buruzko azterlana egitea, hobekuntzak egiteari begira.	Mundu Itunaren 7. eta 9. printzipioak
10. Fondoak ekartzeari berrekitea: emaitzen % 25 helburu sozialetara bideratzea, jarduera ekonomikoa eta enplegua sortu eta finkatzeari lehentasuna emanez.	Mundu Itunaren 1. printzipioa
11. Caja Laboral, Ipar Kutxa eta Seguro Lagun Aroren sarea bateratu ondoren, nahi dugun kultura zehaztea.	Mundu Itunaren 1., 3., 6., 7. eta 10. printzipioak
12. Jarduera Gestionatzeko Sistemaren zati bat ezartzea.	Mundu Itunaren 6. printzipioa
13. MONDRAGON taldeko beste kooperatiba batzuetatik etorritako langileei jarraipena egitea.	Mundu Itunaren 1. eta 6. printzipioak
14. Sukurtsaletako 8 edo 10 girotze-makina eta beste 100 sukurtsaletako R-22 gasa ordeztea.	Mundu Itunaren 7. eta 9. printzipioak
15. Sukurtsaleko rol berrietan prestatzen eta trebatzen jarraitzea.	Mundu Itunaren 1. printzipioa
16. Euskararen Plan Estrategikoa (EUPE) ezartzea.	Mundu Itunaren 1. printzipioa