ENPRESAREN GIZARTE ERANTZUKIZUNARI BURUZKO TXOSTENA 2015

LABORAL Kutxak maila exhaustiboa ezarri dio txosten honi, GRIaren (G4) aplikazioari dagokionez, Aenorrek egindako kanpo-egiaztapenaren arabera.

LABORAL kutxa

1. Lehendakariaren gutuna 1
2. LABORAL Kutxaren gizarte-gestio arduratsua 4
2.1. LABORAL Kutxaren lorpen eta konpromisoak egean 5
2.2. LABORAL Kutxaren egearen inguruko aginte taula 9
2.3. Oinarrizko adierazle alderatuak 10
2.4. Txostenaren profila 12
2.5. Materialtasuna 13
3. Antolamendua, gobernu-egitura eta partaidetuak 20
3.1. Erakundearen egitura 21
Antolamendu-egitura 21
Gobernu-organoen ordainketa 23
Antolamendu-egitura 24
3.2. Enpresa partaidetuak 25
3.3. Entitatearen kopuru nagusiak 25
3.4. LABORAL Kutxaren merkatua 28
4. Bezeroekiko harremanak 30
4.1. Bezeroen profila 34
4.2. Gizartearekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuak 36
Finantzaketarako produktuak 36
Hitzarmenak eta Lankidetza Administrazio Publikoekin 37
Elkartasunezko txartelak 38
Nazioarteko lankidetza proiektuetarako dohaintzak 38
GKE-en aseguruak 38
Enpresak sortzeko laguntza 39
Gizarte erantzukizuneko inbertsioa 40
4.3. Ingurumenarekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuak 40
Finantza-produktuak 40
Bezeroei informazioa igortzeko zerbitzu elektronikoa 41
Energia berriztagarrietarako kredituak 41
4.4. Finantza zerbitzuetarako irisgarritasuna 41
Jenderik bizi ez den eremuak 41
Arkitektura oztopoak 42
Interneten eta telefono mugikorraren bidezko sarbidea 42
Finantza kultura 43
Nazioartekotzeko laguntza 44
4.5. Bezeroekin elkarrizketatzeko mekanismoak 44
4.6. Intzidenteak eta ez-betetzeak 48
5. Bazkideekiko harremanak 49
5.1. Plantillaren profila 51
5.2. Pertsonekin elkarrizketatzeko mekanismoak 52
5.3. Gure plantillaren garapena eta prestakuntza 53
Etengabe prestatzeko programak 54
Ustelkeriaren kontrako prozeduretako prestakuntza 54

Kontseilu errektoreko kideentzako prestakuntza ... 54
Jardueraren gestioa (JGS) ... 55
Gestore operatiboaren prestakuntza ibilbidea ... 55
Bikain egiaztagiria ... 55
5.4. Ordainketa-sistema ... 55
5.5. Onura sozialak ... 56
Onura sozialen paketea ... 56
Lankide kluba ... 57
Lanaldi malgua ... 57
Kapitalizatutako Itzulkin Kooperatiboak (Pentsio Plan Indibiduala) ... 58
II. Dinamizazio Plana ... 58
Osasun-laguntzako sistema osagarri bat finantzatzeko kuoten estaldura ... 58
Bazkideentzako onura ekonomikoak ... 58
5.6. Negoziazio kolektiboa ... 59
5.7. Laneko segurtasuna eta osasuna ... 59
5.8. Aniztasuna eta aukera-berdintasuna ... 61
6. Enpresa hornitzaileekiko harremanak ... 65
7. Ingurumenarekiko harremana ... 68
Papera eta tonerra ... 70
Energia ... 71
Ura ... 72
Igorpenak, isuriak eta hondakinak ... 72
Ingurumen gastuak ... 73
Ingurumen arriskuen ebaluazioa ... 73
8. Gizartearekiko harremana ... 75
Ekarpen zuzenak gizarteari ... 76
Gaztenpresa Fundazioa ... 78
Zergak eta tributuak ... 79
Euskal ekonomian eragindako inpaktua ... 79
Zeharkako ekarpenak gizarteari ... 79
Gizartearekin erabilitako elkarrizketa mekanismoak ... 80
Ustelkeriaren aurkako borroka ... 81
Administrazio Publikoekiko eta Alderdi Politikoekiko harremanak ... 84
Arautegia betetzea ... 84
LABORAL Kutxak ontzat emandako ekimenak ... 84
LABORAL Kutxak eskuratutako 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 ... 103

1 LEHENDAKARIAREN GUTUNA

LABORAL kutxa

Gure kreditu-kooperatibaren misioaren definizioan diogunez, “gestioaren eta zerbitzuaren kalitatea lehiakortasun-bereizgarria da LABORAL Kutxan”. Eta ildo beretik diogu “gure konpromisoa jarduten dugun gizartearen garapen ekonomikora eta soziokulturalera hedatzen” dugula. Esan dezakegu, beraz, Enpresaren Gizarte Erantzukizuna gure jardueraren oinarrian dagoela. EGEari buruzko txosten honen bidez, 2015eko ekitaldian misio hori nola gauzatu dugun eta etorkizunari begira zer helburu ditugun adierazi nahi diegu geure interes-taldeetako kide guztiei.

2015. urtearen balorazioa egitean, esan beharra dago haren ezaugarri nagusiak izan direla, alde batetik, interes-tasa ezin baxuagoak, eta bestetik, aktiboaren aldeko lehia basatia. Bi ezaugarri horiek areago oztopatu dituzte ohiko negozioaren marjinak eta eragin nabaria izan dute sarrera errepikarien sorreran. Eta lehia-ingurunea orain arte ezezaguna eta guztiz zorrotza izan bada ere, finantza-jardueraren marjinen gaineko presioa konpentsatu ahal izan du LABORAL Kutxak, ustiapen-gastuen kontrolari eta gure zorroaren kreditu-kalitate handiari esker. Hala, ekitaldia ixtean, balantze orekatua, likidezia-maila bikaina eta kaudimen- eta errentagarritasun-maila nabarmenak genituen.

2016-2019 aldirako gogoeta estrategikoa egin genuen 2015. urtean. Ildo horretan, eskuartean ditugun politikak eta estrategiak gauzatzeko balio izango duten hainbat ekimen azalduko ditugu txosten honetan. Horien bidez, datozen urteetan egoera faboragarriari eustea espero dugu. Azken urte hauetan, gure negozio-ereduan funtsezko aldaketak egiteko gai izan gara, haren efizientzia, espezializazioa eta bezeroarentzako zerbitzuaren kalitatea sendotzeko. Halere, lortu gabeko erronkei dagokienez, esan dezakegu ez ditugula guztiz lortu negozio jakin batzuetan aurreikusita geneuzkan asmo handiko hazkunde kuantitatiboak. Hortaz, negozio horietarako erronka berriak planteatu behar ditugu orain, gure merkatu-kuotak nabarmenki hazteko.

Aurreko ekitaldiari buruz azpimarratu beharreko alderdia azken emaitza da: 110 M €. Emaitza horri esker, 18 M € itzuli ahal izan dizkiogu gizarteari. Izan ere, LABORAL Kutxak bere emaitza-banaketaren bidez gizarteari ekarpena egiteko erabiltzen dituen irizpide zorrotzak direla-eta, soberakin erabilgarrien % 25 bideratzen da gizartera Hezkuntza eta Sustapen Fondoaren eta Kooperatiba arteko Fondo Sozialaren bidez. Proiektuaren iraunkortasuna bermatze aldera, gainerako soberakin banagarria kapitalizatu egiten da, LABORAL Kutxaren kaudimena sendotzeko.

Gizarteari egiten diogun ekarpenari dagokionez, urtero bezala, aipatzekoa da Gaztenpresa Fundazioak garapen ekonomikoa eta enplegu-sorrera sustatzen jarraitzen duela, ekimen ekintzaileen eta mikroenpresen bitartez. Zentzu horretan, 2015eko kopuruak adierazgarriak dira: Gaztenpresak 402 enpresa eta beste horrenbeste bizitza-proiektu finkatzen lagundu zuen. Guztira 731 lanpostu sortu ziren Fundazioak lagunduta. 2016rako, datu horiek are hobeak izatea espero dugu.

Gai horri eutsita eta Europa mailako aitorpenenei dagokienez, esan beharra dago LABORAL Kutxako lehendakari gisa lehen Mikrofinantzen Europako Egunaren hasiera-ekitaldian parte hartu nuela. Izan ere, Europako mikrofinantza-programarik garrantzitsuena sinatu dugu, Europako Batzordeak enpresa txiki eta ertainen finantzaketa bultzatzeko eratutako EaSI akordioen esparruan.

Iraunkortasuna hizpide hartuta, beste alderdi kritiko bai ingurumenarekiko jokabidea da. Alde horretatik, aipatzekoa da ISO 14001 sistema ziurtatuaren barruan garatutako ingurumen-helburu ia guztiak bete ditugula. Garrantzi handikoak dira Egoitza Nagusiaren eraikinak berritzeko abian ditugun

urte anitzeko inbertsio-ahaleginak. Eginkizun horretan, punta-puntako teknologiak erabili ditugu ingurumen-inpaktua ahalik eta txikiena izan dadin; esate baterako, biomasa, geotermia, isolamenduak eta azken belaunaldiko argitze-sistemak. Haiei eta gure jarduera digitalizatzeko –eta, beraz, paperaren erabilera murrizteko– egin dugun ahaleginari esker, gure jardueraren ingurumen-inpaktua nabarmen arintzea aurreikusten dugu.

Bestalde, LABORAL Kutxa osatzen dugun lankideok Jarduera Gestionatzeko Sistema finkatuz joan gara. Antolakuntza-tresna berri horri esker, lan-bazkide guztien eta haien nagusi hurrenen arteko barne-komunikazioa, goranzkoa zein beheranzkoa, hobetzea espero dugu.

Azpimarratzeko moduko beste alderdi bat laneko arriskuen prebentzioaren arloan egindako ahaleginak dira. 2015ean gure plantillaren arrisku psikosozialeko ebaluazioak egiten hasi gara, eta lau urtean amaitzeko asmoa dugu. Gai horren barruan, eta bezeroen aldetik bankuen jarduerarekiko erabateko mesfidantza nagusi den ingurune batean, emozioen gestio positiboari buruzko lantegiak antolatu ditugu, pertsonen osasunaren alderdi hori lantzeko.

2006az geroztik urtero egiten dugun legez, **Nazio Batuen Mundu Itunarekin** sinatua dugun konpromisoari eutsi eta berritu egin dugu, Giza, Lan eta Ingurumen Eskubideekiko errespetuan eta ustelkeriaren aurkako borrokan aurrera egiteko.

2015a oso urte bizia izan da enpresen erantzukizunaren aldetik. Milurtekoko Garapen Helburuak atzean utzi eta Garapen Iraunkorrerako Helburuetara igaro gara. Azken helburu horiek eragin zuzenagoa dute enpresetan, horiek beren jarduera betetzen duten gizarteen garapenean egindako ekarpenari dagokionez, eta gu zeharo identifikaturik gaude ikuspegi horrekin. Era berean, gure ekarpena egiten jarraituko dugu, joan den abenduan Parisen egindako Klimari buruzko NBEren Konferentzian finkatu ziren helburuak bete daitezen. Izan ere, gure sortzaile Jose Maria Arizmendiarrietak esan zuenez, LABORAL Kutxan “gure konpromisorako gaitasunak bereizi behar gaitu”. Haren jaiotzaren mendeurrena 2015ean bete zen, hain zuzen ere.

Txomin García Hernández
LABORAL Kutxako lehendakaria

2 LABORAL KUTXAREN **GIZARTE-GESTIO ARDURATSUA**

LABORAL kutxa

2.1. LABORAL KUTXAREN LORPEN ETA KONPROMISOAK EGEAN

Laboral Kutxak hamaikagarren urtez argitaratu du Enpresaren Gizarte Erantzukizunari buruzko Txostena, eta bigarren aldia da Global Reporting Initiativeren (GRIren) G4 gidaren nahiz Sektorekako Finantza Gehigarriari jarraiki egiten duena. Laboral Kutxak iraunkortasunarekin hartu duen konpromisoaren erakusgarri da hori. Jarraian, 2015ean EGEaren alorrean gauzatu ditugun jarduera nagusiak azalduko ditugu laburtuta, LABORAL Kutxak EGEaren aurreko txostenean bere egindako konpromisoak betez. Jarduera horiek Entitateak zehaztutako interes-taldetan sailkatuta ageri dira. Hona hemen taldeok: Plantilla, Bezeroak, Gizartea, Ingurumena eta Enpresa hornitzaileak.

EGEaren inguruko jarduerak. 2015eko funtsezko proiektu eta ekintzak, eta 2014an egiteke gelditutakoak	Ekintzaren egoera /burutze-maila	Ukitutako interes-taldeak eta egiteko epea	Ezarritako gobernu-mekanismoak
1. Bezeroarekiko kanal anitzeko harremanetan sakontzea eta bulegoak ez diren kanaletan aktibo diren bezeroen kopurua handitzea.	**Hasita***	Bezeroak	Negozio Garapenaren Area
2. LABORAL Kutxak zerbitzu-kalitatean duen berezitasuna eta lidergoa finkatzea.	**Hasita***	Bezeroak	Prozesu Taldea
3. Enpresa hornitzaileak gizartearen eta ingurumenaren ikuspegietatik ebaluatzeko sistema zehaztea.	**Zehazteko (1)**	Aliatuak eta Enpresa hornitzaileak. 2012	EGEaren Batzordea
4. Caja Laboralek, Ipar Kutxak eta Lagun Aro Aseguruen Sare Zuzenak bat egin ondorengo kultura zehaztea.	**Zati batean eginda**	Pertsona guztiak. 2014	Gestio Soziala
5. Bulegoetako 8 edo 10 girotze-makina eta beste 100 bulegotako R-22 gasa ordeztea.	**Eginda**	Bezeroak eta Gizartea. 2013	Ingurumen Batzordea
6. Egoitza Nagusiko LK1 eraikina zaharberritzen hastea, ingurumen-inpaktua optimizatzeko hobekuntzak ezarriz, hala nola biomasa, isolamenduak eta geotermia.	**Hasita**	Ingurumena. 2015-16	Ibilgetua
7. Segurtasun eta Osasun Sistema berrikusteko prozesua bukatzea.	**Hasita**	Pertsonak. 2015	Segurtasun eta Osasun Batzordea
8. OHSAS ziurtagiria berritzea.	**Eginda**	Pertsonak. 2015	Segurtasun eta Osasun Batzordea
9. Ekintzailetzaren bultzadari eustea, 2014an adina negozio eta enpresa (462) sortzen lagunduz.	**Zati batean eginda**	Bezeroak eta Gizartea. 2015	Negozio Garapenaren Area
10. Kalitate Integraleko Prozesua finkatzea etengabeko hobekuntzari begira, zerbitzu-kalitatean liderrak izateko helburuz.	**Eginda**	Bezeroak eta Pertsonak 2015	Prozesu Taldea

11. Arrisku psikosozialen ebaluazioa eta prebentzioa bultzatzea.	**Eginda**	Pertsonak. 2015	Gestio Soziala
12. Bezeroekiko kanal anitzeko harremanetan sakontzea, autozerbitzurako aukerak handituz eta kanaletan zein mugikortasunean aktibo direnak gehituz.	**Eginda**	Bezeroak. 2015-2016	Negozio Garapenaren Area
13. Gobernantza egokitzea eta Arrisku Batzorde berria sortzea.	**Eginda**	Pertsonak. 2015	Kontseilu Errektorea
14. Gogoeta estrategikoa egitea.	**Eginda**	Guztiak. 2016- 2019	Kontseilu Errektorea eta Zuzendaritza Kontseilua
15. EGEaren lehentasunak eta ekintzak berrikustea, materialtasun-analisiaren emaitzak aplikatuz.	**Eginda**	Guztiak. 2015	EGEaren Batzordea
16. Materialtasun-analisia enpresa-hornitzaileetan aplikatzea, haien igurikimenak eta eskakizunak baloratuz, eta iraunkortasunaren alorrean haien betetze-maila ezagutzea.	**Eginda**	Enpresa hornitzaileak. 2015	EGEaren Batzordea
17. Jarduera Gestionatzeko Sistema hedatzea eta Agintariak Ebaluatzeko Sistema diseinatzea.	**Eginda**	Pertsonak. 2015 - 2016	Gestio Soziala
18. Berdintasun Plan berria, emakumeen ahalduntzea azpimarratuz.	**Eginda**	Pertsonak. 2015	Berdintasun Batzordea
19. Plantillarekin eta pertsona bazkidetuekin informazio-sistematika bat ezartzea.	**Eginda**	Bezeroak eta Plantilla. 2015	Komunikazio Prozesua
20. MIFID. Bezeroentzako aurrezki- eta inbertsio-produktu konplexu eta ez-konplexuei buruzko informazioa hobetzeko planak aplikatzea.	**Eginda**	Bezeroak. 2015	Negozio Garapenaren Area
21. Prozesuen Plan Zuzentzailea ezartzea, lehenetsitako 3 makroprozesuren gestioan aplikatuta.	**Eginda**	Pertsonak. 2015	Plan Zuzentzailea

(1) Ikusi 6. kapitulua: “Enpresa hornitzaileekiko harremanak”.
*Puntu horiek estrategikoak dira entitatearentzat, eta hobekuntza-ekintzek iraun egingo dute denboran

2015ean, LABORAL Kutxak enpresekin, sektore publikoarekin, mikroenpresekin, autonomoekin eta ETE-ekin hartutako hainbat konpromiso ezagutarazi zituen jendartean. Asmo handiko konpromisoak izan arren (sortutako enpresa kopurua bikoiztu egin nahi zuen Gaztenpresak), gehienak bete egin dira. Honako hauek dira:

Enpresekin	Ekintzak eta lorpenak
• 2.367 milioi € zirkulatzailea finantzatzeko	- 2.322 milioi € (% 98 bete da)
• 573 milioi € kreditu, mailegu eta leasingerako	- 623 milioi € (% 109 bete da)

Mikroenpresa, autonomo eta ETE-ekin	Ekintzak eta lorpenak

• 432 milioi € zirkulatzailea finantzatzeko .– 406 milioi € (% 94 bete da)208 milioi € gainerako merkataritza-produktuetarako. –237 milioi € (% 114 bete da)Gaztenpresak 600 enpresaren sorrera bultzatzea.– 402 enpresa % 67 bete da)

Sektore publikoarekin 2015ean	Ekintzak eta lorpenak
• Inbertsio-mailari eustea (305 milioi €).	-248 milioi € (% 81 bete da)

• Administrazio publikoekiko, eta bereziki EAEko eta Nafarroako administrazio publikoekiko, finantzaketaren aldeko apustua indartzea; tokiko, erkidegoko eta estatuko instituzioek sustatutako hitzarmenetan parte hartzea (enpresa eta autonomoentzako finantzaketa, BOE-en eta gizarte-laguntzako etxebizitzen finantzaketa); eta Luzarorekin, Elkargirekin eta Oinarrirekin sinatutako hitzarmenetan eragiketak egitea. *–Helburu kualitatiboa; bete egin da*.

2016rako, LABORAL Kutxak honako konpromiso hauek eman ditu ezagutzera:

2016rako enpresekin hartutako konpromiso publikoak

- Zirkulatzailean finantzatutako zenbatekoa % 9 handitzea (2.531 miloi €).
- Kreditu, mailegu eta leasingen bolumena 9 % handitzea (679 milioi €).

2016rako mikroenpresa, autonomo eta ETE-ekin hartutako konpromiso publikoak

- 432 milioi € zirkulatzailea finantzatzeko
- 291 milioi € hartu ditu Sare Komertzialak gainerako merkataritza-produktuetarako.
- Gaztenpresa programaren bidez 600 enpresa sortzen laguntzea.

2016rako sektore publikoarekin hartutako konpromiso publikoak

- 2015eko helburuko 205 milioi €-etara iristea.
- Finantzaketa-proiektuetan parte hartzeko apustuari eustea; administrazio publikoekin lankidetzan jardunda, bereziki EAEko eta Nafarroako administrazio publikoekin; tokiko, erkidegoko eta estatuko instituzioek sustatutako hitzarmenetan parte hartzea (enpresa eta autonomoentzako finantzaketa, BOE-en eta gizarte-laguntzako etxebizitzen finantzaketa); eta Luzarorekin, Elkargirekin eta Oinarrirekin sinatutako hitzarmenetan eragiketak egitea.

2016an zehar, Gizarte Erantzukizunaren arloko proiektu eta ekintza hauek bideratuko dira, finkatutako konpromisoak betetzeko:

EGEaren inguruko jarduerak. 2016rako oinarrizko proiektu eta ekintzak	Ukitutako interes-taldeak eta egiteko epea	Ezarritako gobernu-mekanismoak	Materialtasun- eta lehentasun-alderdiak
1. Gobernantza. Arriskua gestionatzeko prozedurak eta tresnak indartzea: Arriskuarekiko Grinaren Esparrua, Arrisku Batzordea, Berreskuratzeko Plana.	Pertsonak. 2016	Kontseilu Errektorea	2 Handia
2. MiFID. Bezeroentzako aurrezki- eta inbertsio-produktu konplexu eta ez-konplexuei buruzko informazioa hobetzeko planak garatzen jarraitzea.	Bezeroak. 2016	Negozio Garapenaren Area	12 Handia
3. ETE eta autonomoentzako finantza-informazioaren gardentasunerako eskakizun berrietara egokitzea.	Bezeroak. 2016	Lehentasunezko proiektua	12 Handia

4. Larrialdietarako eta autobabeserako plan berriak egitea Segurtasun Integraleko Plan Zuzentzailearen barruan.	Bezeroak, Gizartea, Pertsonak 2016-2018	Segurtasuna	2, 16 Handia
5. Bulegoen integrazioa egitea efizientzia handitzeko, herri txikiak finantza-zerbitzuetan baztertu gabe.	Gizartea. 2016	Partikularren Area Komertziala	6, 13 Handia-Ertaina
6. Segmentazio-eredua berrikustea eta bezeroei harreman eta aholkularitza pertsonalizatua eskaintzea.	Bezeroak. 2016	Partikularren Area Komertziala	9 Handia-Ertaina
7. III. Berdintasuna Plana hedatzea.	Pertsonak. 2016	Berdintasun Batzordea	16 Handia-Ertaina
8. Bulegoen integrazioak eragindako pertsonentzako egokitzapenak eta gaitasunen garapena gestionatzea.	Pertsonak. 2016	Gestio Soziala	16 Handia-Ertaina
9. Delituei aurrea hartzeko eskuliburuaren araberako prozedurak ezartzea.	Pertsonak. 2016	Etika Batzordea	15 Handia-Ertaina
10. Antolamendu-kulturari buruzko inkesta kuantitatiboa egitea.	Pertsonak	Gestio Soziala	16 Handia-Ertaina
11. Finantza Hezkuntzako Plana zehaztea.	Gizartea. 2016	Gestio Soziala	5, 10 Handia-Ertaina
12. EIFrekin berme-akordioak zabaltzea, mikroenpresa eta ETE-en finantzaketa errazteko.	Bezeroak. 2016	Enpresa eta Partikularren Negozioaren Garapena	6 Handia-Ertaina
13. Erretiro-planak 0tik gertuko tasetan jartzea, bezeroen bizitza-ziklora egokitzeko.	Bezeroak. 2016	Negozio Garapenaren Area	9 Handia-Ertaina
14. Aseguruetan espezializatutako gestoreek aseguru pertsonaletan aholku emateko eredua ezartzea.	Bezeroak, Pertsonak. 2016	Partikularren Area Komertziala	9 Handia-Ertaina
15. Digitaliazioa aprobetxatzea paper-kontsumoa murrizteko eta urrutiko harreman pertsonalizaturako.	Bezeroak. Ingurumena. Epe ertaina	Digitalizazioaren ardatz estrategikoa	13,20 Ertaina
16. Bezeroekiko kanal anitzeko harremanetan sakontzea, autozerbitzurako aukerak handituz eta kanaletan zein mugikortasunean aktibo direnak gehituz. Online Banka berriarekin.	Bezeroak. 2015-2016	Kanal-aniztasunaren ardatz estrategikoa	9,10 Ertaina
17. ISO 14001 ingurumen-ziurtagiria berritzea.	Ingurumena. 2016	Ingurumen Batzordea	20 Ertaina-Txikia

18. Hizkuntza-normalizazioa: Bikain ziurtagiriaren mailarik handiena lortzea, Zerbitzu Zentraletan euskara erabiltzeagatik. 2016-2019 aldirako Euskara Plan Estrategikoa egitea.}	Bezeroak, Pertsonak. 2016	Hizkuntza Batzordea	19 Ertaina-Txikia
19. Enpresa hornitzaileekin kontratatzeko prozedurak eta sistemak garatzea.	Enpresa hornitzaileak. 2016	Etika Batzordea	21 Txikia

2.2. LABORAL KUTXAREN EGEAREN INGURUKO AGINTE TAULA

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

Jarduera ekonomikoaren adierazleak (datu bateratuak):

Adierazleak	2013		2014		2015		2016
	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Helb.
Zerga ondorengo emaitzak (m€-kotan)	97.044	96.557	109.289	98.172	110.325	104.402	105.584
Efizientzia-indizea (%-tan) (1)	46,27	49,79	47,84	49,01	56,35	53,11	55,69
Bezeroen gordailuak (M€-kotan)	18.028	17.942	17.957	17.311	18.283	17.731	17.631
Bezeroei emandako kreditua (M€-kotan)	15.835	15.359	14.407	14.372	**13.719**	13.676	13.606
Kaudimena (%-tan) (2)	**12,18**	13,12	14,33	13,52	15,92	14,47	16,42
Fondo bereziak (M€-kotan)	**1.526**	1.603	**1.450**	1.623	**1.347**	1.433	1.311
Inbertsioaren gaineko zalantzazko arriskuak %-tan	**9,03**	8,25	8,23	9,73	7,21	8,39	5,86

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

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

(2) 2013ra arte kapital nagusiaren ratioa erabiltzen zen eta 2014tik aurrera kapital osoaren ratioa (CET1).

Bazkide eta pertsonen jardueraren adierazleak:

Alderdia/Adierazlea	2013. urtea		2014. urtea		2015. urtea		2016. urtea.
	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Helb.
Lan-bazkideak							
Jarduneko bazkideak	**2.091**	2.113	**1.976**	2.020	**1.956**	1.932	1.960
Prestakuntza							
Prestakuntza-orduak/plantilla osoa	**38,68**	41,26	**53,98**	52,23	**53,56**	55,18	75,54
Prestakuntzaren ebaluazioa (1-10)	**8,18**	8,31	**8,40**	8,30	**8,4**	8,30	8,4
Segurtasuna eta osasuna							
Absentismoa %-tan	**2,23%**	≤% 3,00	**2,37**	≤% 3,00	**2,36**	≤% 3,00	≤% 3,00
Garapen profesionala							
Batez besteko lan-indizea	2,346	d/e	2,364	d/e	2,365	d/e	d/e
Sustapena: Egiturazko indizearen hazkundea	% 9,18	d/e	% 13,11	d/e	% 7,52	d/e	d/e

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

Alderdia/Adierazlea	2013. urtea	2014. urtea	2015. urtea		
			%	Emakumeak	Gizonak
Enplegu-dinamika					
Txandatze-tasa	% 12,5	% 11,1	% 9,8	% 14,9	% 5,3
Irteera-tasa	% 5,9	% 8,3	% 5,4	% 6,8	% 4,1
Berdintasuna					
Bazkide emakumeen %-a	% 44,91	% 45,85	% 46,93		
Emakumezko zuzendarien %-a, zuzendari guztiekiko	% 22,73	% 25,73	% 26,65		

Ez da helbururik ezarri enplegu-dinamikaren eta berdintasunaren arloetan. Eta ez da eskualdeen arabera banakatu, esparru geografiko murritza dela eta.

Ingurumen-arloko jardueraren adierazleak:

Kontsumoak:	2013		2014		2015		2016
	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Helb.
Publizitaterako papera:							
• Kiloak bezeroko	0,073	<0,080	0,070	<0,080	0,066	<0,075	0,066
• Birziklatutako paperaren %-a, guztizkoaren aldean	% 98,1 (1)	≥% 70	% 95,9	≥% 90	% 100	≥% 90	≥% 90
Barruko papera (kg/bezeroa)	0,265	<0,300	0,277	<0,300	0,234	<0,270	0,235
Ura m3-tan	6.864	≤10.000	6.930	<8.500	14.085	<7.500	<7.500
Elektrizitatea kWh-tan	2.620.810	≤2.700.000	2.099.725	≤2.700.000	2.153.425	≤2.200.000	≤2.200.000
Tonerra:							
• Kontsumitutako unitateak	1.667	≤1.700	1.735	≤1.700	657	≤1.700	≤800
• Birziklatutako tonerraren %-a, guztizkoaren aldean	% 90,2	≥% 59	% 91,1	≥% 80	% 68,8	≥% 90	≥% 90
Gasolioa litrotan	73.662	≤75.000	54.998	≤75.000	66.468	≤75.000	≤65.000
Gestionatutako hondakinak kg-tan	266.283 (2)	% 100	168.732	% 100	267.726 (4)	% 100	% 100

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

(1) 2013az geroztik, balioztatutako papera (birziklatua+ekologikoa/klororik gabe) kontuan hartzen da.
(2) 2013an Oñatiko biltegiaren zati bat hustu da eta aldian-aldian bateriak aldatu dira.
(3) Helburua hondakinen % 100 gestionatzea da. Bolumena urtero aldatzen da, inguruabarren arabera.2015ean, inausketa-hondakinak gehitu dira.

2.3. OINARRIZKO ADIERAZLE ALDERATUAK

Alderaketa egiteko, lehiakide nagusiak hartu ditugu aintzat; hau da, LABORAL Kutxarekin batera gure Entitatearen merkatu nagusiaren (Euskal Autonomia Erkidegoa eta Nafarroako Foru Erkidegoa) lidergoa partekatzen duten hiru banketxeak.

Reporting-estandarrak egon arren, ez da ohikoa EGEari buruzko txostenen arteko alderaketarik egitea; hala, kontzeptuei buruzko interpretazio desberdinak egon daitezkeela uste da. Horrenbestez, alderaketa hori kontuz hartu behar dugu. Hainbat arazo nagusirekin egin dugu topo:

- Ingurumen-neurtzaileen harira, konturatu gara azterketa-ikuspegi desberdinak erabiltzen ditugula. Hala, alderaketa egiteko aukera gutxi ematen dutela iritzita, ez dugu alor horretako alderaketarik egin.
- Gizarte-programetara bideratutako fondoen bidez gizarteari itzultzen zaionari lotuta, GRIk zerga-aurreko etekinen gaineko portzentajea hartzen du ratiotzat. Bildu egin dugu baina interpretatzeko zaila da, ez dituelako aintzat hartzen emaitzen balio erlatiboa eta emaitzak berrinbertitzeko irizpideak.

Lehiakide nagusien aldean, LABORAL Kutxak kokapen hobea du hainbat alderditan:

- Adierazle ekonomikoei dagokienez, abantaila esanguratsua du **errentagarritasunean, likidezian eta kaudimenean**.
- Pertsonen alorrean, berriz, **soldaten arteko tarte** txikiagoaz gain, **absentismo** txikiagoa eta **prestakuntzarako ahalegin** handiagoa antzeman daiteke.

Berdintasunari erreparatuta, ordea, alderaketan ahulezia ikusten da. Hain zuzen, LABORAL Kutxa ahalegin handia egiten ari da gabezia kuantitatibo hori betetzeko. Zehazki, 2015ean eta 2016an, II. Berdintasun Planarekin izandako aurrerapausoen balorazioa egin eta III. Berdintasun Planari heldu zaio.

Alor ekonomikoa	BBVA(1)	Caixabank	Kutxabank	LABORAL Kutxa
Errentagarritasuna: ROA (errentagarritasuna/aktiboak)	% 0,45	% 0,19	% 0,35	% 0.50
ROE (kapitalaren errentak)	% 2,09	% 3,46	% 4,66	% 7,00
Efizientzia: efizientzia errepikaria	% 62,0	% 72,0	% 77,0	% 64,5
Arriskuaren kalitatea: berankortasuna	% 6,6	% 7,9	% 8,7	% 7,4
Estaldura	% 59,0	% 56,0	% 55,6	% 59,4
Likidezia: LTD (maileguak/gordailuak)	% 105,5	% 109,0	% 101,5	% 75,0
Kaudimena: CET 1	% 12,1	% 12,7	% 14,6	% 15,9

(1) Espainia eta Portugal
Iturria: Nazioarteko Finantza Analistak. Datu bateratuak.

Pertsonen alorra	BBVA(3)	Caixabank	Kutxabank	LABORAL Kutxa
Prestakuntza: orduak pertsonako	49,4 (3)	48,2(1)	43,1(1)	53,6
Absentismoa: %	% 2,5	% 5,9(1)	daturik ez	% 2,4
Berdintasuna: emakumeen %-a	49,4(3)	51,6	53,4	46,9
Emakumeen %-a zuzendaritzan/burutzan	30,1(3)	40,3	46,7	26,7
Sustapena: %	daturik ez	% 19,0	% 4,5(1)	% 7.5 (4)
Soldaten arteko tartea: hobekien ordaindutako pertsonaren ordainsaria/ plantillaren batez besteko ordainsaria	75,97 (2)	29,03(2)	7,74(2)	3,63

(1) 2014ko datuak (2) Kalkulua. Ratioa ez da txostenetan agertzen. (3) Espainia eta Portugal (4) Egiturazko indizearen aldaketa. Antzinatasuna kontuan hartuta, % 29 izango litzateke.
Iturria: urteko kontuak, erakunde bakoitzaren txostenak.
Berdea: LKren aldeko posizioa
Gorria: LKren aurkako posizioa

Gizarte-esparrua	BBVA	Caixabank	Kutxabank	LABORAL Kutxa
Zergak: etekinen gaineko zergak / Zerga aurreko etekin bateratua	% 22,7	-% 28,4	-% 7,3	% 14,2
Fundazioetara edo gizarte-programetara bideratutakoa / Zerga ondorengo etekina	% 3,1	% 46,1	% 49,9	% 1 %7,4

Datuak kalkulatu egin ditugu, ez baitira txostenetan agertzen.
Iturria: Urteko kontuak, erakunde bakoitzaren txostenak.

2.4. TXOSTENAREN PROFILA

LABORAL Kutxa 2012aren amaieran eratu zen, Caja Laboralak eta Ipar Kutxak bat egitearen ondorioz. Gauzak horrela, Entitate berriak aurkezten duen hirugarren EGEari buruzko txostena da 2015ekoa, eta urte oso bat hartzen du.

Halere, azpimarratu egin behar da jatorrizko entitateek ere egiten zutela gardentasun-ariketa hori. Zehazki, Caja Laboral zenak 2005az geroztik kaleratzen zituen urtero EGEari buruzko txostenak. Ipar Kutxak, bere aldetik, 2009an kaleratu zuen 2008ko ekitaldiari buruzko lehen txostena.

LABORAL Kutxak urtean behin EGEari buruzko txostena kaleratzeko asmoa du, GRIk zehaztutako erabakiei jarraikiz. 2015eko ekitaldiko EGEari buruzko txostena egiteko, GRIren G4 gidaliburua “zorrotza” eta Sektorekako Finantza Gehigarria hartu ditu aintzat LABORAL Kutxak. Aukera zorrotza hautatuz, identifikatutako alderdi material guztiei lotutako adierazle guztiei erantzungo die.

Txostenaren amaieran, 9.3. atalean, gai horri lotutako edozein kontu argitzeko harreman-bideak zehazten dira.

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

- **Higiezinen aktiboak gestionatzeko sozietateak.** LABORAL Kutxak higiezinen negozioa gestionatzeko erabiltzen dituen sozietateak dira.Sozietate instrumentalak dira eta, ondorioz, haiei buruzko datuak eta inpaktuak LABORAL Kutxako datu eta inpaktuen barruan sartzen dira.
- **Caja Laboral BancaSeguros** bitartekari independentea da, % 100 LABORAL Kutxak osatua. Aseguru-jarduera LABORAL Kutxaren enpresa- eta merkataritza-estrategian barneratzea da bere izateko arrazoia. Bertako langileak inoren konturako langileak dira.

  LABORAL Kutxak bere banaketa-sarea lagatzen dio **Bankaseguruei**, aseguru-produktuen bitartekaritza egiteko.

  Bankaseguruak LABORAL Kutxaren sare komertzialetan eta Zerbitzu Nagusietan txertatuta dagoenez, haren jardueraren adierazleen zati handi bat LABORAL Kutxaren barruan dago. Txostenean zehar adierazle independenteak dituen alderdiak zerrendatzen dira.

LABORAL Kutxa MONDRAGON Korporazioko kidea da. MONDRAGON Korporazioak 103 kooperatiba autonomo eta independente ditu, eta bakoitzak informazioa emateko modu propioa du.

GRIren alderdien eta adierazleen norainokoa

LABORAL Kutxaren 2015eko EGEari buruzko txostenean, eta ezarritako estaldurari jarraikiz, ez dago GRIk erabakitako mugarik, honako hauetan ez bada:

- Neurketa-sistemarik ez zegoelako estali ezin izan diren adierazleetan; horiek txostenean zehar eta GRI Adierazle Taulan identifikatu dira eta aurreragoko edizioetan neurtzeko ahaleginak egingo dira.Finantza-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, txostenean zehar aipatuko ditugu horiek guztiak.

2014ko txostenetik aurrera, materialtasunari buruzko azterketa ere egiten da, gizarte-erantzukizunaren alorreko gairik garrantzitsuenak zehazteko. Azterketa hori egiteko Cegos Deployment enpresaren aholkularitza jaso dugu. LABORAL Kutxak askotan jarduten du enpresa horrekin batera Global Reporting Initiativeren (GRI) jarraibideak egoki ulertzeko. Azterketa horren emaitzak 2.5. atalean deskribatuta daude.

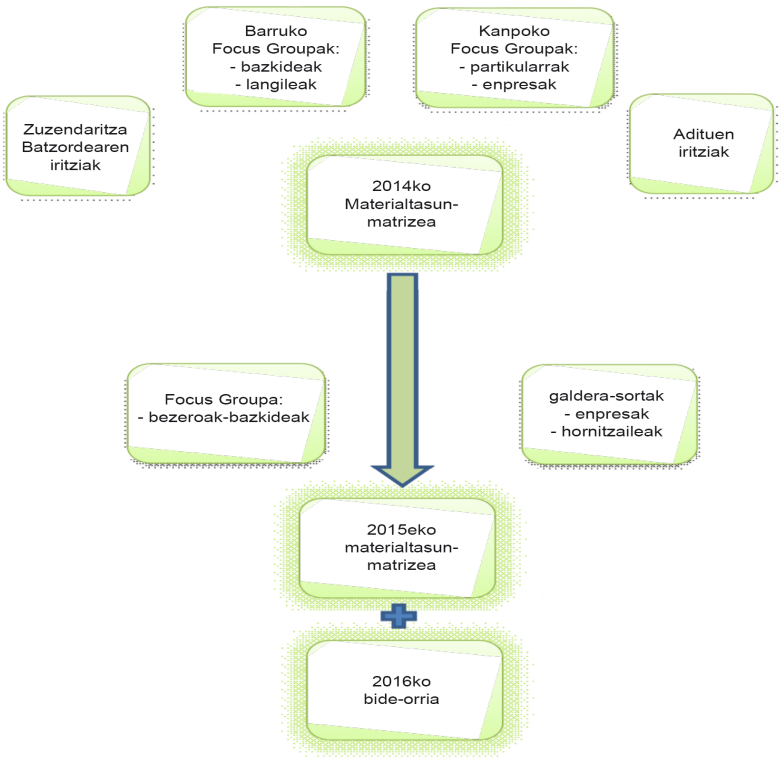
Txostena egiaztatzearen inguruko politika

Kalitate Departamentuak eskatuta, AENORek egiaztatu ditu Caja Laboralaren 2005etik aurrerako EGEari buruzko txosten guztiak.

Erakunde egiaztatzaileak urte horietan guztietan bildutako ezagutza kontuan hartuta, LABORAL Kutxak, Kalitate Departamentuaren bidez, etorkizunean egiaztatze-sistematika horri eusteko asmoa du.

2.5. MATERIALTASUNA

2014ko txostenean, LABORAL Kutxak zehatz-mehatz azaldu zuen Entitateak zer prozesu burutu zuen interes talde nagusien informazio-beharrizanak identifikatzeko aukera eman zuen lehen materialtasun-matrizea eraikitzeko (elkarrizketa-bideen ataletan deskribatuta daude elkarren arteko harremanetarako ohiko kanalak). Hain zuzen ere, materialtasun-matrize hori da ekitaldiko txostena eraikitzeko oinarria.

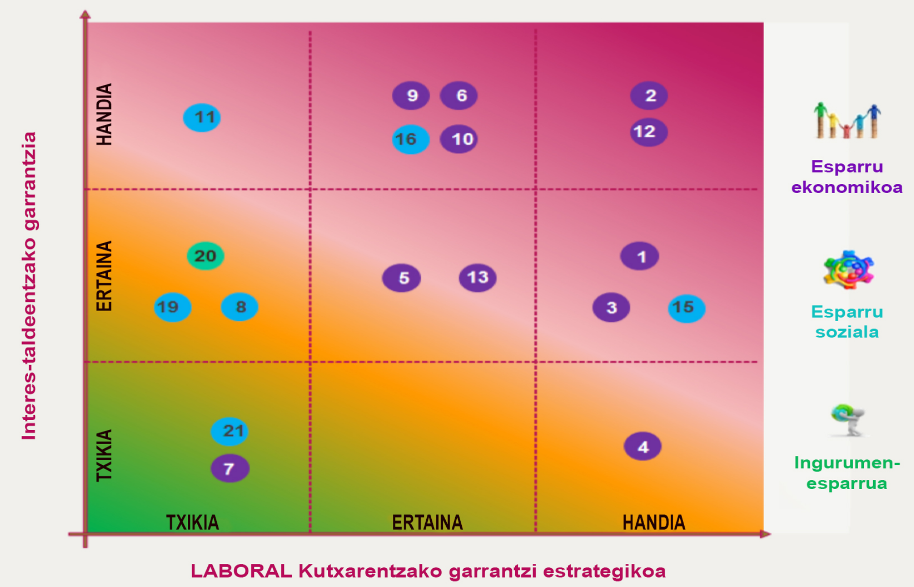


2015ean, bildutako informazioa zabaldu egin da, honako hauek gehituta:

- 2 eztabaida-talde (focus group) bezero eta bazkideekinEnpresa bezeroei eta enpresa hornitzaileei zuzendutako galdera-sortak

Ondoren agertzen den matrizea hasierako matrize batetik abiatuta egin da. Bertan txertatu dira interes-talde berriek egindako ekarpenak, eta lehiakideek argitaratutako matrizeekin balioztatu egin da.

Materialtasun-matrizea



4. Materialtasun-matrizea. Laburpena

MATERIALTASUNA	ALDERDIA	KOP.
MATERIALTASUN HANDIA	Entitatearen finantza-sendotasuna. Arriskuak kontrolatzeko sistemak	2
	Bezeroarekiko gestio arduratsua: aurrezki-produktu konplexuak azaltzea eta saltzea	12
MATERIALTASUN ERTAIN-HANDIA	Entitatearen estrategia (Misioa, Ikuspegia eta Balioak barne)	1
	Bezeroarenganako zerbitzua, harremanen pertsonalizazioa, aholkularitza, hutsak murriztea eta abar	9
	Inguruaren garapen ekonomikoan eta finantzarioan laguntzea	6
	Gardentasuna eta argitasuna aurrez aurreko nahiz idatzizko harremanetan, kontratuetan.	10
	Gobernu korporatibo ona, erabaki- eta kontrol-organoak, bateraezintasunak	3
	Pertsonen gestioa, genero-berdintasuna, uztartzea eta abar	16
	Kode etikoa, langileei eskatu beharreko portaerak	15
MATERIALTASUN ERTAINA	Legea betetzea eta kontrol-mekanismoak (ustelkeria, kapital-zuritzea...)	5
	Irisgarritasuna: bulegoak, merkataritza-sarea, kanalak (Internet, kutxazainak...)	13
	Gizartearekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuak	11
	Taldearen eta Entitatearen egitura	4
MATERIALTASUN ERTAIN-TXIKIA	Gizarte-ekintza: babesletzak, GKE-entzako ekarpenak, gizarte-jarduerak, garapenerako lankidetza...	8
	Ingurumena gestionatzeko sistema	20
	Euskararen erabilera sustatzea	19
MATERIALTASUN TXIKIA	Hornitzaileen gestioa	21
	Interes-taldeak (kanalak, elkarrizketa-sistema...) gestionatzea	7

cegos DEPLOYMENT

LABORAL kutxa

19

Ondorioei esker, LABORAL Kutxak garatu beharreko EGEaren alorreko ekimenak lehenesteko eta jarduera horiei buruzko informazioa ematean lehentasunak finkatzeko aukera dugu. Materialtasun-matrize horri esker, eta interes-taldeek identifikatu dituzten materialtasun altuko eta ertain-altuko alderdietan oinarrituta, Kutxaren gizarte-erantzukizuneko jarduerak planifikatzeko erreferentzia izango den **bide-orria** eraiki dugu. Ondoren aurkeztuko duguna, alegia. Bide-orri horrek honako gai edo faktore hauek biltzen ditu:

- **Gai sozialei** dagokienez, barneren dauden elementuak, lan-antolamenduari eta langileen arteko harremanei lotutakoak dira garrantzitsuenak. Zehazki: bazkideen trebakuntza eta garapena eta oraindik gorabidean dauden beste alderdi batzuk, hala nola genero-berdintasunean aurrera egitea edota laneko eta etxeko bizitza uztartzea.
Horretaz gain, interes-taldeek exijentzia-maila handiera erakutsi duten beste alderdi sozial batzuk dira gizarte osoaren, eta bereziki enpresen, garapen ekonomikoan eta finantzarioan laguntzea; arriskuak (kapital zuritzeak, adibidez) kontrolatzeko neurriak hartzea; eta inbertsioen eta finantzaketen helmugaren kontrolean aurrera egitea, gizarte-erantzukizuneko inbertsioaren kontzeptupean indartzen ari diren garapenekin bat.

- **Faktore ekonomikoak** direla eta, espero zitekeen bezala, bereziki azpimarratu dute nahitaezkoa dela LABORAL Kutxa erakunde kaudimentsua, bezeroei egonkortasuna eskainiko diena, izatearen pertzepzioa. Eta, aurreko elementuari lotuta, barne-kontrolerako bideak etengabe hobetzea; besteak beste, maila gorenetako erabakiak hartzen direnean interes-talkarik egongo ez dela bermatuko duen Gobernantza. Bi alderdi horiek lotura dute estrategia zuhurrarekin eta epe luzerako biziraupena eta errentagarritasuna bilatzeko ikuspegiarekin. Eta, biak ala biak lotura dute banku-sektorea kolpatu duen krisi ekonomiko eta finantzario sakonaren eraginekin.
Bezeroekiko harremanari dagokionez, salmenta- eta harreman-prozesuen inguruko eskari zehatzak agertu dira: kalitate tekniko handiko azalpen gardenak, osoak eta zorrotzak eskatzen dituzte, egon daitezkeen arriskuen berri emango dutenak, baina aldi berean hizkuntza ulergarri eta adeitsuan emandako azalpenak, eta jokabideetan exijentzia teknikoak txertatuta. Orobat, zerbitzuaren hobekuntza ere azpimarratu da: sistemetan hutsik ez egotea, eta erabilerrazak eta sinpleak izatea. Eta, hein txikiagoan, kobratutako kostuen eta ordaindutako interesen orekan bi alderdien onura bilatuko duen filosofia ezartzea.

- Hirugarrenik, eta **ingurumen-gaiak** direla eta, emaitzek erakusten dute elkarrizketa-taldeek ez diotela garrantzi handirik aitortu alderdi horri. Agerikoa denez, banku baten jarduerak ez dio kalte handirik egiten ingurumenari, baina jakinez eta onartuz pertsona eta enpresa guztiok dugula gure planeta zaintzeko betebeharra, ezin dugu inolaz ere alor horretan jarritako indarra gutxitu. Hala, arriskuen eta aukeren azterketa egin dugu horren inguruan. Ekitaldi honetan ez da antzeman bat ere, aurretik aipaturiko jarduketetatik aparte.

Ondoko taulan, identifikatutako arrisku eta aukerak osatzen dituzten hamabi alderdirik garrantzitsuenak eta eskura dugun bide-orria jasotzen dira. Alor horietako bakoitzean abiarazitako palankak erakutsi eta bereziki azpimarratu dira interes-taldeen gogoetak entzun ondoren abian jarri edo nabarmen indartu direnak. Uste osoa dugu bide-orri honetan identifikatutako alderdi guztietan etengabe hobetzeko planteamenduan aurrera egiteko aukera emango diguten mekanismoak daudela, ekitaldi bakoitzean eskuratu dugun mailarekin konforme gelditu gabe.

Oharra: (B) 2016ko proiektu berria edo ikuspegiaren aldaketa nabarmena.

Kop.	Lehentasunez jarduteko alorrak	Interes-taldea / Esparrua	Jarduketa-irizpideak
1	Bazkideen trebakuntza eta garapen profesionala	Pertsonak	Talentuaren Gestiorako Sekzioa Jarduera Gestionatzeko Sistematika
2	Enpresa-ehunaren garapen ekonomikoan eta finantzarioan laguntzea: finantzaketa-hitzarmenak enpresekin, ekintzaileei eta unibertsitateari laguntzea…	Gizartea	Emaitzen helmuga: HSF eta KFS Finantzaketa-hitzarmenak eta -konpromisoak Gaztenpresa programa
3	Genero-berdintasuna eta etxeko eta laneko bizitza uztartzea	Pertsonak	(B) III. Berdintasun Plana
4	Kaudimena eta likidezia indartzea	Ekonomia	(B) Ikuspegi estrategikoa: marjina errepikaria optimizatzea Emaitzen helmuga: berrinbertsioa
5	Gestio arduratsua bezeroekin: azalpena eta salmenta	Bezeroak	Kalitate Integrala Gestionatzeko Prozesua MiFID produktuekin prozesuak garatzeko proiektua
6	Bezeroak gestionatzea (harremanen alderdia): gardentasuna, adeitasuna, etab.	Bezeroak	Kalitate Integrala Gestionatzeko Prozesua
7	EGEari lotutako neurriak: kapital-zuritzearen aurka, armagintzara, jokora, pornografiara doan finantzaketa kontrolatzea	Gizartea	Arautegia Betetzeko Departamentua (B) Gizarte-erantzukizuneko inbertsio-proiektua
8	Bikaintasuna zerbitzuaren kalitatean: hutsak murriztu eta operatiba hobetzea	Bezeroak	Kalitate Integrala Gestionatzeko Prozesua
9	Gestio arduratsua bezeroekin: aurrezki-produktu konplexuak azaldu eta saltzea	Bezeroak	MiFID produktuekin prozesuak garatzeko proiektua
10	Barne-kontrolerako bideak berrikusi eta hobetzea (administratzaileen erabakiak, ustelkeria, gastu-kontrola)	Ekonomia	(B) Gobernantza-proiektua Arriskuen Batzordea eta Arriskuarekiko Grina Esparrua (B) Kostuak gestionatzeko prozesu-proiektua
11	Gizarte-ekintza: babesletzak, GKE-entzako ekarpenak, gizarte-jarduerak, garapenerako lankidetza	Gizartea	(B) Posizionamendua ardatz estrategikoa Emaitzen helmuga: HSF eta KFS
12	Kobratutako kostuen eta ordaindutako interesen arteko oreka. Bi alderdientzako onura	Bezeroak	Kalitate Integrala Gestionatzeko Prozesua

Entitatearen estrategia eta arriskuaren gestioa

Erantsitako diagraman agertzen dira 2016-2919 aldirako hausnarketa estrategikoaren oinarrizko ildoak, 2016ko Gestio Planaren bidez ezarri direnak.

2016ko GP. Ardatz estrategikoak

Ikuspegia: marjina errepikaria optimizatzea

Negozio-eredua

1. Enpresen negozioa
2. Partikularren negozioa EHSan eta SBan
3. Kontsumoaren negozioa
4. Altxortegia eta kapital-merkatua
5. Aseguruen negozioa
6. Posizionamendu estrategikoa eta desberdintze lehiakorra

Gestio-eredua

7. Banaketa-eredua eta sarera egokitzea.
8. Digitalizazioa. Efizientzia operatiboa maximizatzea.
9. Omnikanalitatea
10. Kostuen gestioa eta zerbitzuen kobrantza
11. Arriskuen eredua eta politika

Gobernu korporatiboa

12. Arautegiko errekerimenduetara egokitzea
13. Arriskuarekiko grinaren esparrua eta arrisku-politika

14. Antolamendu-kultura eta balioak

Europako ekonomian hazkunde iraunkorrago ageri den arren, finantza-merkatuetan hegazkortasun- eta arrisku-maila handiak dauden honetan, interes-tasa negatiboekin, eta erregulazio- eta arautze-prozesuak nahiz ahalmen ezarriaren birmoldaketa oraindik amaitu gabe daudela, emaitza-kontua defendatzea da Europako eta Estatuko banku-sektorearen funtsezko lehentasuna.

Gure kasuan, bezero-marjinaren defentsak zuzenduko du gure jarduera komertziala; hartara, marjina errepikaria optimizatzeko, prezioen eta hazkundearen oreka ondo gestionatu beharko dugu, marjina maximizatzea helburu.

Jarduera komertzialaren ikuspuntutik, berrikitan egindako hausnarketa estrategikoan hainbat negozio identifikatu ditugu beraietan dugun pisua eta merkatu-kuota handitzeko, prezioetan beharrezko mugen gainetik ere.

Gure arrakasta komertzialaren gakoak: alde batetik, segmentutan espezializatutako harreman-ereduak optimizatzea, gure lehiakideen aurrean lehikortasun-bereizgarritasun iraunkorra emango baitigu; eta beste alde batetik, dinamismo komertziala eta proaktibotasuna, balioko aukerak proposatu eta lotura gutxiko bezeroen segmentuetan salmentak handitzeko. Helburu hori lortzeko, sare komertzialaren jarduera sustatu eta bezeroei zuzendutako eta haiek ezagutzeko tresna komertzialak hobetuko ditugu, efizientzia komertziala hobetzeko helburuarekin. Merkataritza- eta komunikazio-lehentasunak diru-sarrerak ekartzen dizkiguten negozioetara bideratuko ditugu; besteak beste, aktibo-produktuen kontrataziora eta aseguruen produkzio berrira.

Estrategia zehatzagoei erreparatuta, gizarte-erantzukizunaren planteamendutik garrantzia berezia duten bi jarduera nabarmen ditzakegu:

- Posizionamendu estrategikoaren eta lehiakortasun-bereizgarritasunaren ardatzaren baitan, bezero partikularren nahiz enpresen aurrean **gizarte-ekonomiako entitate gisa dugun profila indartzea** da ildo nagusietako bat, banku kooperatiboa izatez gain **EGEari lotuta egiten ditugun jarduerak** (batez ere **ekintzailetza bultzatze aldera**) kontuan hartuta.Era berean, pertsonen gestioaren eta garapenaren esparruan, eta Antolamendu-kulturari eta balioei buruzko ardatzari lotuta, **Barneko Gizarte-erantzukizunaren** kontzeptua garatu behar dugu lehentasunez. Horren inguruko jarduera garrantzitsuak burutu ditugu III. Berdintasun Planean, Laneko Segurtasunaren eta Osasunaren inguruko alderdietan, arrisku psikosozialen gestioan, bai eta euskara lan-hizkuntzatzat finkatzeko bidean ere.Posizionamendu komertzialaren ikuspegitik, gure publizitate-mezuetan kontzeptu horiek transmititzen ahalegintzen gara, bezeroekin ez ezik interes-talde guztiekin ere jorratzen dugun jardueraren bereizgarri izan daitezen.

Zerk bereizten gaitu beste banku eta kutxa batzuetatik?

BAZKIDEAK GARA, BEZEROAREKIN INPLIKATZEN GARA

LABORAL Kutxan, entitateko bazkideak gara zerbitzu ematen dugunak, eta, proiektuarekin bat egin eta hartan sinesten dugunez, bezeroari zerbitzurik onena ematen inplikatzen gara. Gure bezeroak pozik izatea da gure enpresa-proiektuaren bermerik onena.

BANKA ERABILGARRIA, GURE GIZARTEAREN GARAPENAREKIN KONPROMETITUA

LABORAL Kutxak banku tradizionalaren produktu eta zerbitzu guztiak eskaintzen ditu, eta 50 urtetik gorako eskarmentua metatu du, inguruko familia eta enpresen behar finantzarioei erantzuten.

Gainera, aurrezkiak noren esku uzten dituzten eta zertarako erabiltzen diren jakitea ere gustatzen zaie bankuetako bezeroei. LABORAL Kutxan pentsatzen dugu, gure misioa ez dela entitatearentzat mozkina lortzera mugatzen. Aitzitik, gure gizarteari garatzen lagundu nahi diogu.

Gure urteko mozkinetatik, % 25 interesgarriak diren egitasmo ekonomiko eta sozialak finantzatzera bideratzen dugu, prestakuntza eta enplegu-sorrera bultzatzeko. Gainerako mozkinak entitatean inbertitzen ditugu berriro, kaudimena sendotu eta etorkizuna bermatzeko.

Tokiko garapenean inplikatzen gara, ikerketa, kultura, kirola... eta gure gizartearen garapena sustatzen duten proiektu berezietan parte hartuz.

GESTIO DEMOKRATIKO ETA ARDURATSUA

LABORAL Kutxak ez du burtsan kotizatzen, ez dago finantza-merkatuen espekulazio-presioen menpe. Bazkide guztiak partaide eta erantzule dira entitatearen kapitalean eta erabakietan, eta, beraz, bere egiten dituzte gure gestioaren ondorioak.

Erabaki funtsezkoenak Batzar Nagusian onesten dira demokratikoki. Bazkide guzti-guztiek hartzen dute parte bertan, mozkinak lortzen eta horiek gure gizartean inbertitzen lagunduko digun kudeaketa eraginkorra eta arduratsua bermatzearren.

Zer eskaintzen diegu bezeroei?

ZURE FINANTZA ETA ASEGURU BEHARRETAN ADITUAK DIREN PROFESIONALAK

LABORAL Kutxan, gure zerbitzuak espezializatu egin ditugu; izan ere, bezero bakoitza ezberdina da eta irtenbide bereziak behar ditu. Banka pertsonaleko, aurrezkiko eta autonomoen eta enpresen alorreko gestore espezialistak ditugu, prestakuntza espezializatudunak, eta gure bezeroak ezagutu egiten ditugu, bakoitzarentzako irtenbide berezituak eskaini ahal izateko.

Gainera, 2013az geroztik, bankaseguruen entitatea ere bagara, eta aseguruetan ere adituen gestioa eskaintzen diegu gure bezeroei.

GURE BEZEROEI ZERBITZU EMATEAREKIN KONPROMETITUAK

KALITATEZKO ZERBITZUAREKIN

Bezeroekiko harremana ulertzeko modu hori dela eta, haiei eskaintzen dizkiegun tratua eta zerbitzua bereziki zaintzen ditugu. Finantza-erakundeen zerbitzuaren kalitatea aztertzen duen Stiga azterlanak 10 urtetik gora daramatza LABORAL Kutxa sektoreko erakunde onenen artean nabarmentzen, eta gure bezeroek berretsi egiten dute hori, guk eskainitako arreta eta zerbitzua oso ondo balioztatuz.

Bestalde, 2013an bezeroaren arreta-zerbitzu izendatu zuten LAGUN ARO, aseguruen sektorean.

HURBILTASUNEZ

LABORAL Kutxan, bezeroaren lekuan jartzen diren pertsonak aurkituko dituzu, konprometituak, behar duzun guztietan zuri entzuteko eta irtenbideak eskaintzeko gertu daudenak.

Aukeratzen duzun kanala aukeratzen duzula, han egon nahi dugu, hala gure sukurtsaletan nola Online Bankan. Zerbitzu ona emateko bokazio horrek zerbitzu zabala eramatera garamatza, eta sukurtsal nagusiak arratsaldean ere zabaltzera.

GARDENTASUNEZ

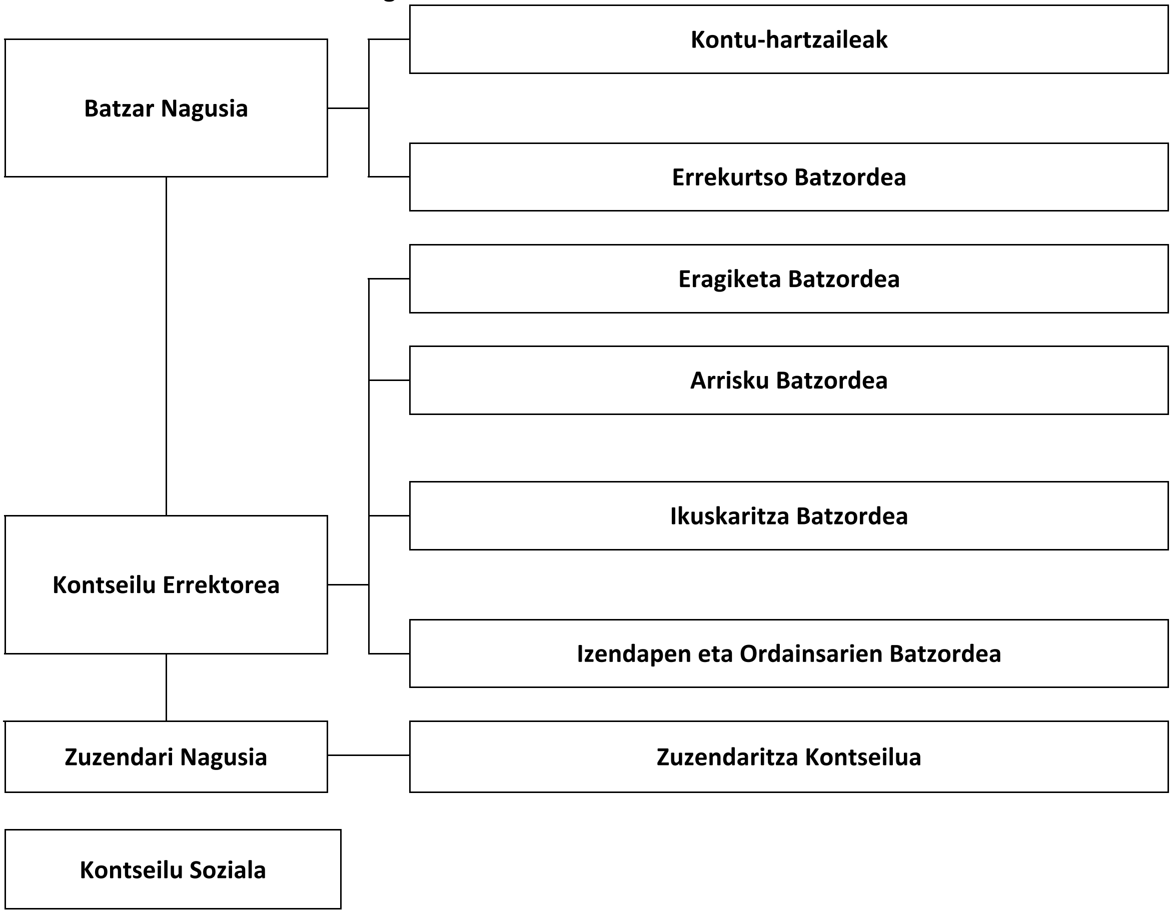
Badakigu zure dirua garrantzitsua dela. Horregatik, argi eta garbi hitz egiten dugu, konplikaziorik gabe eta letra txikirik gabe. Gure proposamenak azaldu eta idatziz ematen ditugu, aurrezkiak egoki kudeatuta dituzun segurtasuna eta konfiantza izan dezazun.

3 ANTOLAMENDUA, GOBERNU-EGITURA ETA PARTAIDETUAK

3.1. ERAKUNDEAREN EGITURA

ANTOLAMENDU-EGITURA

Hauxe da LABORAL Kutxaren egitura:



Gobernu-organoa	30 eta 50 urte artekoak						50 urtetik gorakoak					
	2013		2014		2015		2013		2014		2015	
	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E
Kontseilu Errektorea	5	0	3	0	4	1	7	3	8	3	7	2
Kontu-hartzaileak	1	0	1	0	1	0	2	0	1	1	1	1
Errekurtso Batzordea (1)			6	2	6	2	10	2	4	0	4	0
Eragiketa Batzordea	4	0	1	0	1	0	6	0	9	0	8	0
Ikuskaritza Batzordea	0	0	0	0	1	0	2	2	1	2	0	2
Izendapen eta Ordainsarien Batzordea	1	0	1	0	1	0	4	0	4	0	4	0
Kontseilu Soziala	10	4	12	4	10	6	5	1	3	1	3	1
Zuzendaritza Kontseilua	2	1	2	1	2	1	8	0	7	0	7	0
Arrisku Batzordea (2)					1	1					2	1

(1) Errekurtso Batzordearen kasuan, ez dago adinari lotutako datu hori 2013an.Arrisku Batzordea 2015eko ekitaldian sortu zen.

Batzar Nagusia bazkideen bilkura da, legez edo estatutuz bereak dituen eskumenei lotutako gaien inguruan hausnartu eta erabakiak hartzeko. Erabaki horiek kooperatibako bazkide guztiak lotzen dituzte.
Batzar Nagusiak zehazten du Kooperatibaren politika orokorra eta Kooperatibarentzat interesgarria den edozein gai eztabaida dezake, betiere eguneko gai-zerrendan badago. Alabaina, Kooperatiben Legearen arabera beste organo sozial baten eskumen esklusiboak ez diren gaiei buruz erabaki ahal du bakarrik. Batzarraren eginkizun argietako bat da Kontseilu Errektoreko kideak, kontu-hartzaileak eta Errekurtso Batzordeko kideak izendatzea.

Aurreko txostenetan nahiko zehatz deskribatu ziren organo horietako bakoitzaren eginkizunak. 2015eko berrikuntza gisa aipa daitezke:

- Gobernu Korporatiboaren inguruko eskakizunei lotutako 84/2015 Errege Dekretura egokitzea. Egokitzapen-faseak 2016an jarraituko du, Espainiako Bankuaren 2/2016 Zirkularrean jasotako xedapen gehigarriak direla eta.
- **Arrisku Batzordea** 2015ean eratu zen. Kontseilu Errektoreari arrisku-joera globalaren eta entitatearen estrategiaren inguruko aholkuak ematen dizkio. Aktibo eta pasiboen prezio-politika zaindu eta Kontseilu Errektoreari entitateak estres-testari eta kapitalaren plangintzari lotuta dituen arrisku garrantzitsu guztien inguruko aholkuak ematen dizkio.

LABORAL Kutxak ez du ezarrita inongo politikarik, goi-zuzendariak kargua duten eskualde geografikoetan bertan kontratatzeko. Entitatearen jarduera Estatu osoan garatzen denez, gaitasun profesional egokiak izatea jartzen dugu beti irizpide nagusitzat. Egia esan, goi-mailako zuzendari guztiak (Zuzendaritza Kontseiluko 14 kideak) Entitateak diharduen eskualdeetan sortuak dira.

Hona hemen LABORAL Kutxaren gainbegiratze-organoak:

Batzordea/Erakundea	Eginkizunak	Eratu zen urtea
Kontseilu Errektorea	Goi-mailako gestioa, Zuzendaritza gainbegiratzea, Entitatea ordezkatzea. Urtean behin EGEari lotutako alderdiak aztertzen ditu, eta uneoro aztertzen ditu, berriz, inpaktuak, arriskuak eta aukera ekonomiko eta sozialak.	1960
Kontseilu Soziala	Lan-erregimena; Kontseilu Errektoreari eta Zuzendaritza Nagusiari aholku ematea.	1960
Bezeroaren Arreta Zerbitzua	Bezeroen kontsultak, kexak eta erreklamazioak gestionatzea.	1994
Segurtasun eta Osasun Batzordea	Lan-arriskuak prebenitzearen, segurtasunaren eta osasunaren inguruko aholkuak eta gomendioak ematea.	1996
Hizkuntza Batzordea	Hizkuntza-normalizazioa bultzatzea.	2000
Ingurumen Batzordea	Ingurumen Sistema kudeatzea.	2001
Kapital-zuritzea Prebenitzeko Batzordea	Kapital-zuritzea prebenitzeko prozedura kontrolatu eta ezagutaraztea.	2003
EGEaren Batzordea	Zuzendaritza Kontseiluaren organo ordezkaria EGEaren alorrean. Enpresen, Gestio Sozialaren, Bitartekoen eta Finantzen alorretako ordezkariak biltzen ditu. Kalitate-zuzendariak zuzentzen du eta urtean behin Kontseilu Errektorearen aurrean egiten du deskargua.	2008
Arriskuaren Kontrol Globala eta Aktiboen eta Pasiboen Batzordea (APB)	Likidezia-arriskua, interes-tasaren arriskua, kreditu-arriskua, merkatu-arriskua eta eragiketa-arriskua kontrolatzea. Aktibo eta Pasiboen Batzordea (APB).	2008
Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Batzordea	Gizon eta emakumeen arteko berdintasuna sustatu eta bermatzea, eta indarrean dagoen Berdintasun Planaren jarraipena egitea.	2009
Etika Batzordea	Jarduera zuzentzen duten printzipio eta balioak ezartzen direla zaintzea (*Etikoa eta Jokabide Profesionalaren Kodean* jasota daude).	2015
Arrisku Batzordea	Entitaterako arrisku garrantzitsuen inguruko aholkularitza ematea Kontseilu Errektoreari.	2015
Produktu Batzordea	MIFIDa ezarriz, bezeroari eskaintzen zaizkion produktu guztien inguruko arriskuak ebaluatu eta onartzea.	2015
Segurtasun Osoko Batzordea	Entitatean segurtasun integrala (fisikoa nahiz logikoa) ziurtatzeko estrategia bermatzea.	2015

Entitatearen eta Kontseilu Errektoreko kideen arteko interes-gatazkak saihesteko, Estatutu Sozialetan eta Balore Merkatuko Jokabideen Barne Arautegian ezarritako ezgaitasunen eta bateraezintasunen erregimenaz gain, gatazka horiek sor ditzaketen erabakiak hartzeko bozketa-sistemari buruzko arautegi espezifikoa dago.
Prozedura horiek aurreko txostenetan ere jaso izan dira; hona hemen laburtuta:

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

2015ean Etika Batzordea berritu zen, 2015/06/30ean onartutako *Delituak prebenitu eta erantzuna emateko eskuliburua*n oinarrituta. Eskuliburu horrek 2012an izen horrekin berarekin sortu zen batzordearen eginkizunak zabaldu zituen. LABORAL Kutxaren jarduera guztietan, hala Entitatean bertan nola erakunde partaidetuetan, jokabide etikoa sustatzea da haren eginkizuna. Zuzendari Nagusiaren menpeko organo autonomoa da, *Salaketak Gestionatzeko Sistemaren* kanaltzat eratu dena. Etika eta jokabide profesionalaren kode-hausteak aztertzen ditu eta, zigor alorrean, diziplina-espedienteak gestionatzen ditu.

Urtean behin *Ebaluazio Txostena* emango dio Zuzendaritza Kontseiluari. Batzordea 5 pertsonak osatzen dute; une honetan 3 gizonezko eta 2 emakumezko dira.

Administrazio Publikoak ez du kapitalean parte hartzen eta ez du inolako ordezkaritzarik LABORAL Kutxaren gobernu-organoetan. Halere, administraziotik jasotako finantza-laguntzak honako hauek dira:

Kontzeptua (mila eurokotan)	2013	2014	2015
Dirulaguntzak (enplegurako eta prestakuntzarako laguntza)	278	247	343

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 Zuzendaritza Kontseiluko kideek eta adierazten diren ekitaldietan Kontseilu Errektoreko kide diren lan-bazkideek jaso dituzten ordainsariei buruzkoak dira.

Kontzeptua (mila eurokotan)	2013	2014	2015
Egindako lanaren ordainsari osoa	1.558	1.692	1.815
Kapitalizatutako itzulkin kooperatiboak + ekarpenaren interesak	186	292	265
Guztira	**1.734**	**1.984**	**2.080**
Pertsona bakoitzeko batez besteko ordainsaria	**115,6**	**132,3**	**138,7**

2014az geroztik Kontseilu Errektoreko lehendakariaren konpentsazioaren datua gehitu da.

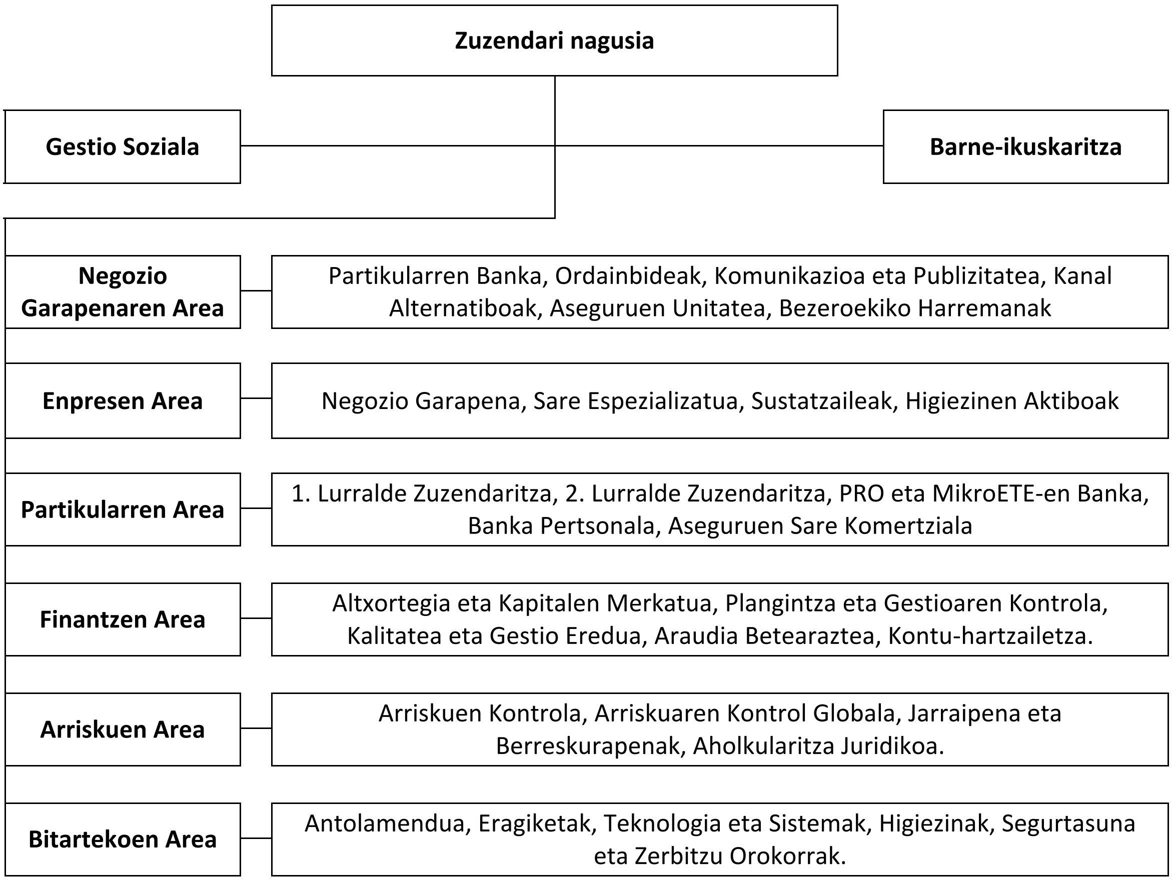
LABORAL Kutxan, Ordainketa Aldakor Indibiduala (OAI) deritzona aplikatzen da. Lan-bazkideen errendimendu indibiduala sustatzeko eta saritzeko xedea du, eta zuzendaritzako eta merkataritza-gestioko jardueretan diharduten bazkideei ezartzen zaie. Bi helburu mota lortzea da OAI horren xedea:

- Negozioari lotutako 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 bere arduradunak egindako balorazio subjektiboa 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. Area funtzional bakoitza, berriz, departamentutan, sekziotan, zonaldetan eta bulego-sarean banatzen da.



Lagun Aro Aseguru-etxetik etorritako enplegatu guztiak **Bankaseguruetan** sartu dira, hau da, Seguros Lagun Aroren zuzeneko sare komertziala osatzen zutenak eta beste laguntzaile batzuk, batez ere marketin-jardueretan aritzeko. 2016ra arte merkataritza-egitura paraleloa izan du, baina LABORAL Kutxaren egituran txertatuta.

3.2. ENPRESA PARTAIDETUAK

Jarraian, LABORAL Kutxak partaidetutako enpresak zerrendatuko ditugu:

Enpresaren izena	Jarduera	Parte-hartzearen %-a
Mendeko erakundeak		
Seguros Lagun Aro Vida, SA	Aseguruak	% 100
Seguros Lagun Aro, SA	Aseguruak	% 100
Caja LABORAL Gestión SGIIC, SA	Inbertsio-fondoen gestorea	% 100
Caja LABORAL Pensiones GFP, SA	Pentsio-fondoen gestorea	% 100
Credilka	Sozietate anonimoa	% 100
ISGA Inmuebles, SA	Higiezinen sustatzailea	% 100
Caja LABORAL Euskadiko Kutxa Cartera, SLU	Partaidetza-edukitzailea	% 100
Sociedad Gestión Activos Caja Laboral, SAU	Aktibo higiezinen gestorea	% 100
Caja LABORAL Bancaseguros OBSV, SLU	Bankaseguruetako operadorea	% 100
Pienso del Norte, SA	Pentsu-ekoizlea	% 100
Erakunde Taldeanitzak		
Copesa Ciempozuelos, SL	Higiezinen sustatzailea	% 50
Erakunde elkartekideak		
ICR Institutional Investment Management SGIIC, SA	Inbertsio-fondoen gestorea	% 23,81

3.3. ENTITATEAREN KOPURU NAGUSIAK

Ondoko taulan, LABORAL Kutxaren magnitude nagusiak ageri dira:

Kontzeptua	2013	2014	2015
Negozio-bolumena (miloi €-kotan)			
Aktiboak guztira	24.627	24.725	21.585
Fondo propioak	1.405	1.451	1.503
Bezeroen gordailuak	18.028	17.957	18.283
Bezeroei emandako kreditua	15.835	14.407	13.719
Zerbitzuak			
Bulegoak	382	371	368
Kutxazain automatikoak	629	618	613
Pertsonak (1)	**2.372**	**2.266**	**2.242**
Jarduneko lan-bazkideak	2.091	1.990	1.969
Inoren konturakoak	281	276	263
Emaitzak (milioi €-kotan)			
Interesen marjina	396,0	368,2	308,9
Marjina gordina	503,6	517,8	463,9
Administrazio-gastuak	246,1	253,4	241,4
Ustiapen-jardueraren emaitza	110,8	133,5	130,7
Zerga ondorengo emaitzak	97,0	109,3	110,3

(1) Kopuru horri 2014an beste kooperatiba batzuetatik birkokatutako 40 pertsonak eta 2015ean etorritako 29ak gehitu behar zaizkio.

Ondoko taulan, LABORAL Kutxak sortutako aberastasunaren banaketa ikus daiteke:

Kontzeptua (mila eurokotan).	2013	2014	2015
1. Sortutako balio ekonomiko zuzena	**519.661**	**486.527**	**449.723**
Marjina gordina (beste ustiapen-zama batzuk kenduta)	526.229	498.967	449.116
Aktibo materiala eta esleitutakoa saltzearen irabaziak	-6.568	-12.440	607
2. Banatutako balio ekonomikoa	**322.573**	**292.875**	**276.994**
Hornitzaileei egindako ordainketak (kostu operatiboak)	142.188	108.910	101.267
- Administrazioko beste gastu orokor batzuk	71.968	76.689	74.196
- Beste ustiapen-zama batzuk	70.220	32.221	27.071
Pertsonal-gastuak	130.836	127.181	121.998
Mozkinen gaineko zerga	2.420	7.796	5.143
Kapitalerako interesak	30.491	31.058	29.741
Komunitaterako inbertsioak eta dohaintzak	16.638	17.930	18.845
- Heziketako eta Sustapeneko Fondoa (HSF)	6.655	7.172	7.538
- Kooperatiba arteko Fondo Soziala (KFS)	9.983	10.759	11.307
3. Atxikitako balio ekonomikoa (1-2)	**197.088**	**193.652**	**172.730**

Higiezinen aktiboak gestionatzeko sozietateei dagokienez, 2015ean sustatzaileen sektoretik etorritako aktiboak gestionatzen zituzten 12 sozietatek ISGA, SArekin bat egin dute. Urtearen amaieran 4 sozietate gelditzen ziren, horietako 2 operatibo.
29 sozietate operatiboek 94,4 milioi €-ko galerak izan dituzte guztira.

Kontzeptua (mila eurokotan). Aktibo higiezinen gestioa	2013	2014	2015
Sarrerak (salmentak)	67.494	65.885	50.663
Kostu operatiboak	8.770	6.056	5.384
Pertsonal-gastuak	0	0	0
Finantza-gastuak, interesengatik eta dibidenduengatik	289	443	67
Zerga gordinak	4.587	6.251	4.539

Bankaseguruen magnitude nagusiak, berriz, honako hauek dira:

Kontzeptua (mila eurokotan). Bankaseguruak	2013	2014	2015
Negozio-bolumena (komisioak)	21.210	21.799	32.223
Pertsonal-gastuak	11.667	11.952	12.215
Gastuak guztira	21.157	21.641	30.937
Zerga aurreko emaitzak	54	178	1.293

Ingurune makroekonomikoa.

2015eko ekitaldian munduko ekonomiak etengabeko susperraldiari eutsi dio, baina astiro. Aurten munduko BPGd-a % 3,1 haztea aurreikusten da.
2016rako aurreikuspenek % 3,6ra daramate datu hori, baina hazkundea ez da toki guztietan berdina izango. Petrolioaren prezio baxuek, finantzaketa-baldintza egokiek eta lan-merkatuen hobekuntzak ekonomia aurreratuetan hazkunde iraunkorra iragartzen dute; bien bitartean, ordea, lehengaien prezio baxuen, AEBko tasa-igoeraren eta egiturazko desoreken ondorioz, garabidean dauden ekonomiek ez diote ildo horri eutsiko: hala, Brasil eta Errusia atzeraldian sartuko dira eta Txinak pixkana dezeleratzen jarraituko du.
Eurogunean, aldiz, susperraldi ekonomikoari eustea espero da. 2015eko ekitaldia ixtean BPGd-a % 1,5 handituko da, ziurrenik; 2016rako, gainera, % 1,7 haztea aurreikusten da, Europako Banku Zentralaren moneta-politikaren bultzada, lan-merkatuaren hobekuntzak ekarri duen kontsumoaren gorakada eta gasolinaren beherakada tarteko.
Espainiako estatuan, 2015aren amaieran BPGd-a % 3,2 hazi zen. Barne-kontsumoa izan da hazkunde horren faktore nagusia, hala etxeen gastuan (% 3,5eko gorakada) nola enpresa-jardueran (ekipamendu-ondasunetako inbertsioak % 5,8 egin du gora).
2016an BPGd-ak % 2,8ko hazkundea izango duela aurreikusten da; halere, badira arriskuak, eta hegazkortasunen eta zalantzen presioa jasaten jarraituko dute finantza-merkatuek.

Gure ohiko eremu geografikorako aurreikuspenek hazkunde sendoa iragartzen dute, baina 2015ekoa baino pixka bat apalagoa: % 2,6ko hazkundea EAEn eta % 3koa Nafarroan. Langabezia-tasak handia izaten jarraituko du, baina beherako bidean; hala, % 13,5era iritsiko da EAEn eta % 10,5era Nafarroan. Batean nahiz bestean, Estatuko tasatik dezente behera, Estatuan % 20koa izango baita batez beste.

Espainiako banku-sektoreari dagokionez, 2015eko ekitaldian sektore pribaturako kreditua murrizten jarraitu du, baina aurreko ekitaldietan baino beherakada-tasa txikiagoarekin. Are gehiago, kontsumo-kredituan eta higiezinen alorrekoak ez diren enpresentzako kredituan goraka txikia ere ikusi da. Bilakaera positiboa zalantzazko aktiboen murrizketan nabaritzen da batez beste; esparru horretan zalantza-ratioa % 10,2raino jaitsi da, 2014ko ekitaldia itxi zenean baino bi puntu beherago.

Banku-negozioaren errentagarritasunak gora egin badu ere, % 5etik gertuko ROEan (Kapital propioaren gaineko etekina) dabil, krisi aurreko urteetan lortutako datuetatik nabarmen beherago.

Hain zuzen ere, errentagarritasun txikia izango da datozen urteetako arrisku-faktore nagusietako bat, interes-tasa baxuek presio handia egiten baitute interesen marjinan, eta tasa-diferentzial oso txikiekin jarduten baitugu.

Araudiaren presioak bere horretan jarraituko du; finantza-erakundeek, zehazki, berreskurapen- eta ebazpen-planak prestatu beharko dituzte. Beste eskakizun batzuk ere egongo dira: ETE-ei finantza-informazio gehiago eskatuko zaie, Finrep egoerak eskatuko dira, kaudimen-gabeziagatiko zuzkiduren kontabilitate-tratamenduan aldaketak etorriko dira, eta abar. Hori dela eta, eskakizun horietara guztietara egokitzeko ahalegin osagarria egin beharko da.

Europako egoera ekonomikoa dela eta, hazkunde iraunkorragoa igartzen da, baina hegazkortasun-maila handiarekin eta finantza-merkatuetarako arriskuarekin. Oraindik ere prozesu batzuk burutu gabe daude, hala nola arautze-prozesua, arau-exijentziari lotutakoa eta ahalmen ezarria birmoldatzekoa. Horiek guztiak horrela, emaitzen kontua defendatzen jarraitzea da Europako eta Estatuko banku-sektorearen lehentasun nagusia.

Horrenbestez, marjina errepikaria (interes eta komisio marjinaren batura) optimizatzea izango da gure 2016ko jardueraren funtsezko lehentasuna. Interes-tasak 0tik hurbil (urtebeterako Euriborrak 0,10en azpitik jarraitzea espero dugu) eta aktiboan prezio-gudak bere horretan jarraitzen duela, interes-marjinak nahiz marjina gordinak beherako bidean jarraituko dute, etengabe.

Oinarrizko aldagai kuantitatiboen helburuak zehaztuko ditugu jarraian:

Laboral Kutxaren 2016rako helburu kuantitatiboak
1. **Zerga-aurreko emaitzak** 105,6 milioi €-ra iristea. Gastu orokorrak nabarmen murriztuz eta zuzkidura-premia txikiagoei esker orekatuko dugu interes-marjinan izandako beherakada handia.
2. % 55,7ko **efizientzia-ratioa**, iazkoa baino txarragoa marjinaren beherakadaren ondorioz, nahiz eta administrazioko gastu orokorrak % 1,4 murriztu.
3. **Kaudimenak** (TIER1aren pareko CET1 terminotan) puntu erdi egingo du gora, % 15,6ra iristeko.
4. Balantze-masen hazkundea orekatu egingo da; **likidezia** egoki sortzen jarraitzea ekarriko du horrek. “Loan to Deposits” ratioa (kreditu-inbertsioak gordailuen bolumenarekiko duen ehunekoa) % 87ra iritsi da eta, beraz, likidezia-egoera erosoa erakusten du.

Higiezinen aktiboak gestionatzen dituzten sozietateek helburu hauek izan dituzte 2015ean: batetik, sustatzaileei aktiboak erostea, LABORAL Kutxari zor ziotena ordaintzeko; bestetik, jabetzako aktibo guztien desinbertsioa: bukatutako produktuak (etxebizitzak) saltzea, hasitako obrak bukatu eta azken produktuak saltzea, eta lurzorua saltzea. Desinbertitzeko, aktiboak saltzen dira; baina, kasu batzuetan, lurzorua merkaturatuko diren etxebizitza bihurtuz egin daiteke.

Gainera, 2015. urtean, 265 etxebizitza eraikitzea ekarriko duten higiezinen arloko 12 proiektu landu dira ISGA sozietatearen bidez. Horietatik 4 proiektu burutu eta 85 etxebizitza egin dira.

Lurzoru, eraikitze-bideko sustapen edo bukatutako etxebizitzetatik bat ere ez dago babestutako naturagune edo babesik gabeko dibertsitate biologiko handiko area baten barruan edo ondoan kokatuta.

Higiezinen aktiboak sustatzeko sozietate horien jarduera moteldu egin da, higiezinen merkatuko krisialdiak eraginda, eta oso partaidetza txikia du Espainiako sektorean. Haien zeharkako eragina, berriz, proiektuak garatzeko behar diren jarduerak hirugarrenei kontratatzearekin lotuta dago.

3.4. LABORAL KUTXAREN MERKATUA

2015aren hasiera hiru bulego bateratu dira Kantabrian eta, ondorioz, bulegoen kopuruak behera egin du. Bulego ireki berriak ziren eta gaur egungo ingurunean errentagarritasun-arazoak zituzten.

2016an sare komertziala areago doitu eta 33 bulego bateratuko dira. Bulego handiagoak eta espezializatuagoak ekarriko dituen doikuntza hori egiteko, bi arrazoi nagusi aipa daitezke: batetik, banku-jarduera digitalizatzeko joera orokorra eta, ondorioz, bulegoen kanalak izan duen garrantziaren eta lan-kargaren beherakada; eta, bestetik, jardueraren espezializazioan zentratutako LABORAL Kutxaren eredu komertzial berria.

LABORAL Kutxaren jarduera-eremuak eta horietan bulegoek duten banaketa (1) azalduko dugu ondorenean:

Eremu geografikoa	Bulego kopurua		
	2013. urtea	2014. urtea	2015 urtea
Araba	41	41	41
Aragoi	23	20	20
Asturias	12	12	12
Bizkaia	103	103	103
Kantabria	7	7	4
Gaztela eta Leon	49	43	43
Katalunia	1	1	1
Gipuzkoa	78	78	78
Errioxa	10	9	9
Madril	11	10	10
Nafarroa	47	47	46
1. Lurralde Zuzendaritza	**160**	**191**	**190**
2. Lurralde Zuzendaritza	**122**	**180**	**177**
3. Lurralde Zuzendaritza	**100**		
Bulegoak guztira	**382**	**371**	**368**

(1) 1. Lurralde Zuzendaritza: Gipuzkoa, Nafarroa, Errioxa, Aragoi, Bartzelona eta Aramaioko (Araba) bulegoa. 2. Lurralde Zuzendaritza: Bizkaia, Araba, Gaztela eta Leon, Kantabria eta Asturias. 3. Lurralde Zuzendaritza 2014ko urtarrilean kendu zen.

Era berean, enpresetan espezializatutako sarea ere badago, bai eta Kooperatibisten eta Enpresa Handien bulegoa eta Sektore Publikoaren bulegoa ere. Honela banatuta daude:

Eremu geografikoa	2014	2015
Gipuzkoa	3	3
Nafarroa	1	1
Errioxa – Burgos - Madril	1	1
Valladolid-Palentzia (Gaztela eta Leon estaltzeko)	1	1
Aragoi (Bartzelona ere sartuta)	1	1
1. Lurralde Zuzendaritza	**7**	**7**
Bizkaia	3	3
Araba-Errioxa	1	1
Kantabria eta Asturias	1	1
2. Lurralde Zuzendaritza	**5**	**5**
Bulegoak guztira	**12**	**12**

BULEGO KOPURUA ETA BANAKETA GEOGRAFIKOA

4 BEZEROEKIKO HARREMANAK

LABORAL kutxa

Aurreko txostenetan, LABORAL Kutxak bezeroarekin dituen harremanen inguruko politikaren berri eman izan dugu, eta produktuen gaineko erantzukizuna Negozio Garapenaren Areari, Enpresen Areari eta, azken buruan, Zuzendaritza Kontseiluari dagokiela adierazi. LABORAL Kutxak ez du produktu eta/edo zerbitzuen azpikontratazioa erabiltzen. Hona hemen LABORAL Kutxak 2015ean bezeroei dagokienez bideratu dituen funtsezko ekintzak:

Garrantzi handiena duten alderdien artean identifikatu da bezeroekiko gestio arduratsua, eta batez ere aurrezki-produktu konplexuei lotuta.

- ✓ 2015ean lan handia egin da aurrezki-produktuen alorrean. Zehazki, "MiFID hobetzeko Planaren" baitan, 8 lantalde aritu dira lanean alor hori hobetu eta doitzeko; hau da, aurrezki-produktu konplexu eta ez-konplexuen inguruko aholkularitza-alderdiak hobetzeko, aholkularitza- eta kontratazio-prozesuak arautzeko, eta bezeroen tipologia eta finantza-ezagutzen arabera, produktuak komenigarri eta egokiak ote diren ebaluatzeko prozedura berriak zehazteko. Gaur egun, bezeroen babes horrek aurrezki- eta inbertsio-produktu guzti-guztiak estaltzen ditu, kontu korronteak, eperako ezarpenak eta Bankaseguruen produktuak izan ezik. 2016an ere, hobekuntza horiek garatzen jarraituko dugu.
- ✓ Aurreko alderdiari lotuta, 2015ean Produktu Batzordea eratu zen. Entitateko hainbat alorretako pertsonek osatzen dute: alor komertzialekoak, gestio sozialekoak, altxortegikoak, bezeroen arreta-zerbitzuetakoak, arrisku-kontrolekoak eta arauak beteko direla ziurtatzeko esparrukoak. Produktu bakoitzaren arriskuak ebaluatu eta onartzeko prozesu formal eta sendoa izateko asmoz sortu zen. Gutxienez bi hilabetean behin biltzen da eta hainbat alderdi aztertzen ditu: produktuei buruz eskura dagoen informazioa, beraien arrisku-egoera, komenigarritasun-testaren emaitza… Gainera, arriskuak ebaluatzeko irizpideak berrikusi ere egiten ditu. Produktu berriak merkaturatzen direnean, helmugako publikoa, produktuaren orria, komenigarritasun-testa eta orientazio komertzialak zehazten ditu.
- ✓ Bezeroarekiko gestio arduratsua izateko ildo horretan bertan, eta enpresa-finantzaketa errazte aldera, azpimarragarria da BEIren (Europako Inbertsio Bankuaren) EIFekin (European Investement Fund) dugun lankidetza, ekintzaileei zuzendutako mikrokredituen bidez enplegua sortzeko. 2015ean, aurreko hitzarmena berritu eta 75 milioi euroko beste hitzarmen bat sinatu genuen, 5.000 ekintzaile eta mikroenpresari finantzaketa eskaintzeko asmoarekin. Hitzarmen hori Enplegu eta Gizarte Berrikuntzaren aldeko Europar Batasunaren Programaren (EaSI) esparruan kokatzen da eta orain arte Europan mikrokredituetara bideratu den programarik handiena da.

Beste lan-esparru bat ere identifikatu da materialtasun handikotzat: bezeroarenganako zerbitzua kalitatean, pertsonalizazioan, hutsik ez egitean…

- ✓ 2014an jarri zen abian eta 2015ean kanpo-zerbitzuaren (bezeroarenganako) nahiz barne-zerbitzuaren (Zerbitzu Zentralek barneko bezeroenganako) bitartekaritzaren oinarrizko parametroak ziurtatu ziren "Kalitate Integrala Gestionatzeko Prozesuaren" bidez. Entitateko Area guztiek hartzen dute parte prozesu horretan.

- ✓ Gure bulegoetan bezeroen nahiz langileen segurtasun fisikoa bermatze aldera, aipagarria dugu "Segurtasun Integrala Garatzeko Plana - SIGP". 3 urterako proiektua da eta sistemen ahulezia orokorrak konpontzeko 21 ekimen biltzen ditu. Aurten, zehazki, 21 ekimen horietatik 14ri helduko zaie, besteak beste 2016an Prestakuntza Plan berezia eskatuko duten larrialdi eta norbere burua babesteko planak. Dagoeneko bulego guztiek dute IP bidezko segurtasun-telefonoa: 1, 2 edo 3 gailu dira, bulegoaren arabera. Edozein larrialdi gertatuz gero, nahikoa da telefonoa altxatzea gure alarmak jasotzeko zentralak (AJZ) erantzuteko.

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

- ✓ Duela bi urte abian jarri genuen kutxazainen Renove Planarekin jarraitzen dugu, eta 2016an ezarriko diren 123ak dagoeneko erosita daude.

Materialtasun handiko hirugarren esparrua: informazioaren gardentasuna eta argitasuna.

- ✓ LABORAL Kutxa Autocontrol elkarteko bazkidea da 2008ko uztailaren 29az geroztik. Elkarte horren helburua da prozesu ekonomikoan publizitatea tresna erabilgarria izatea, publizitate-etikarekiko eta kontsumitzaileen eskubideekiko errespetua zainduz eta interes pertsonalak albo batera utziz. 2015ean, LABORAL Kutxak aurretiko 49 kontsulta egin dizkio Autocontroli eta 5 iragarki aldatu ditu horren ondorioz. Aitzitik, ez digute aholkatu iragarki bat ere baztertzea.

- ✓ Eragindako pertsonengan duen inpaktu handiagatik, baina aldi berean hedabideetan eta gizartean oihartzun handia duen alderdi bati buruzko informazio-betebeharra betetzeko asmoz, aurrerago azalduko dugu hipotekak ordaintzeko arazoak dituzten bezeroekin burutzen dugun jarduera zehatza.

Materialtasun-matrizean bezeroei lotuta garrantzi handikotzat jo den laugarren esparrua Kode Etikoa eta langileei exijitu beharreko jokabideen ingurukoa da.

- ✓ Etika eta Produktu Batzordeak sortzea izan da ekitaldi honetako ekintzarik garrantzitsuenetakoa. 3.1. Antolamendu-egitura atalean deskribatu dugu hori.

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

Gogoratu nahi dugu LABORAL Kutxak, finantza-produktu eta -zerbitzuak ez ezik, aseguruak ere eskaintzen dizkiela bezeroei **Bankaseguruak** sozietate partaidetuaren bidez. Bankaseguruen izateko arrazoia aseguru-jarduera LABORAL Kutxaren enpresa- eta merkataritza-estrategian txertatzea da. Horrela, bi helburu bete nahi ditugu:

- ✓ Sinergia komertzialak lortzea, LABORAL Kutxako bezeroei aseguruak salduz. Horretarako zerbitzu orokorra eskaintzen diegu, banka eta aseguruak, salmenta-puntu bakar batean, eta bezeroari balio-proposamen bakarra eginez.Aseguru-salmentaren eta LABORAL Kutxa taldearen efizientzia nabarmen hobetzea.

2015ean aseguruak Entitatearen sistema operatiboetan eta informaziokoetan txertatzeko aurrerakuntza nabarmena egin da; hala, aseguru-etxetik independentea den aseguru-produktuen katalogoa sortu dugu, gainerako banku-produktuekin bat eginda. Bezeroari bankaseguruen balio-proposamena egin nahi diogu, prozesu berdinak eta kalitate-berme berberak eskainiz.

✓ Etxebizitza ordaintzeko arazoak dituen bezeroekin banan-banan negoziatzeko politikaren baitan, LABORAL Kutxak 2012ko apirilean sinatu (eta 2013an eguneratu) zuen Jardunbide Egokien Kodea eskaintzen zaie lehenengo eta behin (baldin eta baldintzak betetzen badituzte). Jardunbide Egokien Kode horren idazkera aldatu egin zuen bigarren aukerako mekanismoari, finantza-kargen murrizketari eta gizarte-arloko bestelako neurriei buruzko 2015eko otsailaren 27ko 1/2015 Errege Dekretuak.

Jardunbide egokien kodea	Eskaerak	Onartutakoak	Ez dagokie
2014	249	134	115
2015	238	103	135

Onartutako 103 eragiketei Dekretuak xedatutako baldintzak ezarri zaizkie, eta zerga-onurak ere badagozkie. Legeak xedatzen dituen baldintzak ez betetzeagatik Kodea ezarri ez zaien eragiketei dagokienez, LABORAL Kutxaren beraren prozedurak eta protokoloak ezarri zaizkie. Gure protokoloek, zorrak berregituratzeaz gain, ordainean emateko aukera ere jasotzen dute, horrela hipotekatutako ondarearen balio-galera partekatzeko. Jabe zaharrak etxebizitzan jarraitzeko hitzarmena ere aurreikusten dugu, epailearen ebazpenak etxebizitza LABORAL Kutxari eman arren.

✓ 2015ean, zorrak birfinantzatzeko eta berregituratzeko 407 hitzarmen sinatu dira, Jardunbide Egokien Kodea ezarrita egin direnak ere kontuan hartuta.

Probintzia	Birfinantzatzea	Berritzea-berregituratzea	Guztira
Araba	32	11	43
Bizkaia	81	16	97
Gipuzkoa	38	5	43
Nafarroa	46	10	56
Sare Berria	136	32	168
GUZTIRA	**333**	**76**	**407**

✓ Adostasunak asko izan badira ere, Entitateak 245 etxebizitza eskuratu ditu, kasu batzuetan ordainean emanda, beste batzuetan epailearen erabakiz. Azken kasu horietan, epailearen ebazpen irmoa egon arren, bezeroak etxebizitza zaharra merkaturatzeko prozesua etetea eska dezake; hala, Entitateak jaso dituen 26 etete-eskaeretatik 23tan etxebizitza ez da merkaturatu.

2015ean esleitutako etxebizitzak	Guztira	Ohiko etxebizitza	Gainerako etxebizitzak
Ordainean emateak	43	43	0
Hipoteka-betearazpenak	197	59	138
Betearazpen ez-hipotekarioak	5	1	4
GUZTIRA	**245**	**103**	**142**

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

- ✓ 2013an Etxebizitza Fondo Soziala (EFS) sortzeko hitzarmena sinatu genuen beste finantza-entitate batzuekin, Espainiako Ekonomia eta Lehiakortasun Ministerioarekin, Sustapen Ministerioarekin eta Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioarekin batera. Hitzarmenaren helburua da errentamendu-erregimeneko etxebizitza-fondo soziala eratzea, 2008tik aurrera hipoteka ez ordaintzeagatik etxetik bota duten jendearentzat. LABORAL Kutxak 35 etxebizitza jarri ditu Fondoan, eta 2015ean 13 eskaera onartu eta 10 alokatu egin ziren.

- ✓ Azkenik, eta sabai/zoru klausulen harira. LABORAL Kutxaren hipoteka-zorroan halako hipoteken ehunekoa txikia da, batez ere Ipar Kutxa zenaren eragiketetan erabili baitziren. 2015ean, klausula horiek dituzten hipotekak berritzeko eskaerei erantzun die LABORAL Kutxak. 2016an arazo horren irismena zehaztu eta behin betiko irtenbidea emango duen Auzitegi Gorenaren epaia kaleratzea espero da.

4.1. BEZEROEN PROFILA

Ondorengo taulan entitateko bezeroen bilakaera ikus daiteke. Nabarmentzekoa da datu-basearen urteko garbiketa egiten dela, bezero ez-aktiboei baja emateko.

Eremu geografikoa	Bezero kopurua			%
	2013	2014	2015	
Araba	147.957	144.983	143.416	% 12,2
Aragoi, Katalunia eta Errioxa	78.858	78.617	75.075	% 6,4
Asturias eta Kantabria	32.652	33.799	33.989	% 2,9
Bizkaia	392.337	374.201	364.912	% 31,0
Gaztela eta Leon	130.999	128.788	128.904	% 11,0
Gipuzkoa	287.885	286.527	283.231	% 24,1
Madril	14.718	15.427	16.891	% 1,4
Nafarroa	122.792	122.605	121.523	% 10,3
Egoitza Nagusia	7.402	7.671	7.365	% 0,6
1. Lurralde Zuzendaritza	496.937	596.989	590.666	% 50,3
2. Lurralde Zuzendaritza	424.989	595.629	584.640	% 49,7
3. Lurralde Zuzendaritza	293.674			
LABORAL Kutxa guztira	**1.215.600**	**1.192.618**	**1.175.306**	**% 100**
Bezero partikularrak (%)	% 86,9	% 86,7	1.016.120	% 86,5
Bezero autonomoak (%)	% 7,8	% 7,9	95.381	% 8,1
Negozio bezeroak (%)	% 4,3	% 4,3	51.591	% 4,4
Enpresa bezeroak (%)	% 1,1	% 1,1	12.214	% 1,0

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

Kredituak sektoreko (milioi eurokotan)	2013	2014	2015
Sektore publikoa	**258,2**	**345,5**	**343,4**
Beste sektore egoiliar batzuk	**16.484,2**	**14.780,2**	**13.979,7**
Etxeko ekonomiak	11.848	11.338,3	10.949,7
- Hipotekarioak	11.343,8	10.851,2	10.444,2
- Kontsumorako finantzaketa	297,2	287,6	289,5
- Gainerakoak	206,8	199,4	215,8
Enpresak	3.159	2.727,3	2.556,4
Beste kreditu batzuk	1.481,1	714,6	473,8
Ez-egoiliarrei emandako kreditua	**21,4**	**23,1**	**25,5**
Bezeroei zuzendutako kreditu gordina guztira	**16.767,9**	**15.148,9**	**14.348,6**
Aktiboen narriaduragatiko balio-zuzenketak	-912,4	-733,8	-614,6
Bezeroei zuzendutako kreditu garbia guztira	**15.855,4**	**14.415,1**	**13.734**

Hauxe da bezeroen banaketa geografikoa:

Eremu geografikoa	Kreditu gordinak			Bizitza-aseguruak -- Amortizazioa	
	2013	2014	2015	2014*	2015
Bizkaia	% 26,65	% 27,40	% 27,96	% 26,5	% 26,0
Gipuzkoa	% 21,74	% 22,50	% 19,35	% 35,6	% 30,5
Araba	% 10,76	% 11,13	% 11,50	% 8,5	% 9,1
Nafarroa	% 11,58	% 11,80	% 12,32	% 11,8	% 10,8
Sare Berria	% 24,61	% 25,62	% 28,88	% 17,3	% 23,5
Bestelakoak	% 4,67	% 1,56	% 0	% 0.2	% 0.1
Guztira	**% 100**	**% 100**	**% 100**	**% 100**	**% 100**

* Ez dago 2013ko daturik eta ez dira aintzat hartu etxe-aseguruak.

Hona hemen **Bankaseguruak** sozietateko bezeroen profila, 2015/12/31n:

Modalitatea	Asegurudun gizonezkoak			Asegurudun emakumezkoak		
	Poliza kopurua	Batez besteko kapitala	Batez besteko adina	Poliza kopurua	Batez besteko kapitala	Batez besteko adina
Arrisku Bizitza	45.587	41.135	43	40.909	41.203	43
BPMen amortizazioa	18.711	4.523	45	15.886	3.959	45
HBMen amortizazioa	1.431	34.262	45	1.463	37.301	45
Etxe-aseguruak, jabeak	49.865	129.679	52	35.165	121.303	52
Etxe-aseguruak, errentatzaileak	4.912	91.131	55	3.992	87.942	55
Etxe-aseguruak, errentariak	2.127	18.148	46	2.323	18.662	45

4.2. GIZARTEAREKIN ARDURATSUAK DIREN PRODUKTU ETA ZERBITZUAK

FINANTZAKETARAKO PRODUKTUAK

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

- Mikrokredituak: ekintzaile gazteentzako kredituak dira, baldintza berezietan edo/eta Gaztenpresa Fundazioaren bidez enpresari laguntzeko programaren baitan emanda. 2015eko urrian EIFekin (European Investmen Fund, Europako Inbertsio Bankuaren organismoa) sinatutako lankidetza-hitzarmena berritu genuen, *Easi* programa (Enplegu eta Gizarte-berrikuntzaren aldeko Europar Programa) berria tarteko. Hari esker, ekintzaileei nahiz mikroenpresei eskatzen zaizkien baldintzak malgutu eta, hartara, mikrokredituak eskuratzeko aukera handitzen da.
- Aseguratutako txartelak: baldintza bereziak (istripu-asegurua Lagun Arorekin, adibidez) dituzten txartelak dira. Oro txartelean, bidaiako laguntza Europa Assistancerekin.
- Mailegu pertsonalak: badira % 0ko UTBdun maileguak egoera berezietarako eta nominaren aurrerakinetarako. Badira, halaber, gazteen ikasketak (materiala, matrikulak…) finantzatzeko maileguak. 2015ean adibidez, hitzarmenak sinatu genituen AEKrekin, Nafarroako Unibertsitatearekin, Mondragon Unibertsitatearekin eta Mondragon Linguarekin.
- Hipoteka-maileguak: hainbat erakunde publikorekin etxebizitza-hitzarmenak ditugu sinatuta; kasuan kasuko administrazioak finkatutako interes-tasa izaten dute.
- Akordioak eta hitzarmenak: Erkiderekin (finantza-abantailak enpresa kideetako bazkideentzat), FCTCrekin (Kataluniako Lan-kooperatiben Federazioa) eta Cepesekin, kapital-ekarpenak finantzatzeko, bai eta kooperatibistentzako finantza-abantailen sorta ere.

Mikrokredituen bidez ekintzailetza babesteari dagokionez, EaSi programak 2,5 urteko iraupena eta 75 M€-ko bolumena izatea aurreikusten da. Horri esker, 5.000 ekintzaile eta mikroenpresaren baino gehiagoren finantza-beharrei erantzun ahal izango die. Easi programak jarraipena eman dio 2013an sinatutako Progress programari. Programa horrek 24 M€-ko bolumena eta bi urteko indarraldia zuen, baina aurreikusitako denboraren erdian agortu zen.
LABORAL Kutxak sinatu duen EaSI programa Europan modalitate horretan inoiz sinatu den bolumen handieneko programa da. Bera sinatu ondoren, eta gure Entitatearen aintzatespen gisa, Belgikan izan zen Mikrofinantzen I. Egun Europarraren irekiera-ekitaldian parte hartzeko gonbidapena luzatu ziguten antolatzaileek (EIFek eta Mikrofinantzen Europar Sareak).
Orain, azaldu ditugun finantza-produktu horien datu kuantitatiboak aurkeztuko ditugu:

	2013		2014		2015	
	Kop.	Mila €-kotan	Kop.	Mila €-kotan	Kop.	Mila €-kotan
Mikrokredituak	162	5.752	1.586	24.416	609	9.545
Mailegu pertsonalak	337	1.578	394	1.187	409	2.018
Hipoteka-maileguak	247	23.879	2	92	33	309
Aseguratutako txartelak	324.155	---	303.692	---	303.675	---
Erkide mailegua	72	779	62	902	34	346
FCTD mailegua	90	41	6	16	10	38
CEPES/ASCC mailegua	5	73	19	294	22	433

Gizarte Erantzukizuneko Mailegurako (GEM) irizpideen harira, Enpresen segmentuan egindako inbertsio guztien ingurumen-inpaktua kontrolatu izan dugu orain arte, Ingurumena Gestionatzeko Sistemaren baitan. 2015ean, ordea, harago joan eta ingurumen-alderdiak

kontrolatzetik gizartean kezka eragiten duten beste esparru zabalago batzuk ere kontrolatzera igaro gara.

HITZARMENAK ETA LANKIDETZA ADMINISTRAZIO PUBLIKOEKIN

LABORAL Kutxak administrazio publikoekin batera jarduten du, finantzaketa-lineak lehentasunezko baldintzetan irekitzeko ekintzaile, autonomo nahiz enpresentzat, etxebizitzak birgaitzeko. ETE-entzako finantzaketa egokiagoa eskaintzeko ere jarduten du, Elkarren Bermerako Elkarteekin (EBE) egindako hitzarmen edo kreditu-lineen bidez.
Hauxe da hitzarmen horien bolumena 2013an, 2014an eta 2015ean:

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**	**2014an 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**
Erakunde publikoa (mila eurokotan)	**2015ean egindako eragiketa kopurua**	**2015ean formalizatutako zenbatekoa**	**2015/12/31ko saldo erabilia**
KOI	0	0	28.131
Eusko Jaurlaritza	51	2.443	157.796
Nafarroako Gobernua	1	107	140.298
Gaztela eta Leongo Gobernua	0	0	9.619
Gobernu Zentrala	0	0	71.064
Arabako Foru Aldundia	0	0	876
Gipuzkoako Foru Aldundia	0	0	966
SPRI-AFI	12	2.972	37.736
Beste hitzarmen batzuk	400	1.307	3.851
Batura	**464**	**6.829**	**450.339**
EBEak	**250**	**33.227**	**130.817**

ELKARTASUNEZKO TXARTELAK

Bezeroek Affinity txartelak erosketetan erabiltzeagatik LABORAL Kutxak lortzen dituen diru-sarreren zati bat ematen die hauei: Medicus Mundi, Cáritas eta Ikastolen Elkartea. Zenbateko hauek ematen ditu urtero,:

-Titular-txartel bakoitzeko, urtearen amaieran: 2,5 euro urtean

-1 euro urtean, txartelaren onuradun bakoitzeko.

-Erosketetako fakturazioagatik: eskuratutako emaitzen % 20.

Hurrengo taulan erakunde horien aldeko kopuruak agertzen dira.

	2013	2014	2015
Eragiketa kopurua	833.441	826.253	815.139
Fakturazioa guztira (eurotan)	46.910.798	45.969.615	45.902.850
Bideratutako mozkin soziala (eurotan)	89.075	76.500	59.997

NAZIOARTEKO LANKIDETZA 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. Honako hauek dira proiektuak eta emandako zenbatekoak:

Bezeroek proiektuko emandako zenbatekoa (eurotan)	2013	2014	2015
Medicus Mundi. Proiektua: “Emakumeen sexu- eta ugalketa-osasuna hobetzen”	5.469	6.467	6.480
Mundukide Fundazioa. Proiektua: “Gizarte- eta ekonomia-hobekuntza Mozambikeko iparraldeko korridorean”	5.500	5.297	7.086
Alboan. Proiektua: “Emakume alargunak: emakume biziak eta eskubidedunak”	4.104	5.951	5.266
Mundubat. Proiektua: “Boliviako emakume nekazarien nazio konfederazioaren partaidetza-gaitasuna indartzea”.	6.412	4.224	6.697
Emandako zenbatekoa guztira (BEZa barne)	**21.485**	**21.939**	**25.529**

Opari-katalogoan Aspaceren saski sorta bat ere badugu (buruko paralisia duten pertsonen laneratzea eta gizarteratzea bultzatzeko elkartea da).

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: 150.234 €.

Aseguru horrek 58 elkarte eta 1.069 asegurudun estaltzen ditu.

ENPRESAK SORTZEKO LAGUNTZA

▪ MONDRAGON TALDEA

LABORAL Kutxa MONDRAGON Taldeko kidea da. Talde hori kooperatiba bazkidez osatuta dago; hau da, helburu ekonomikoak ez ezik, enpresaren jabea ere baden plantillaren partaidetza eta autogestioa ere bultzatzen duten enpresez.
http://www.mondragon-corporation.com/
Guztira 103 kooperatiba independente eta 125 sozietate filial dira, eta mundu osoan dituzte ordezkaritza komertzial eta produktiboak. Kreditu-inbertsioaren bidezko finantzaketaz gain, LABORAL Kutxak bere emaitzetatik datozen fondoak emanez ere laguntzen du enpresa horien garapenean, lanpostu berriak sortu eta gaur egungoei eusteko helburuz. Ekarpen horiek hona bideratzen dira:

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

Mila eurokotan	2013	2014	2015
MONDRAGONeko enpresetako inbertsioa (1)	1.163.348	838.470	695.469
MONDRAGON Inversionesi egindako ekarpenak	0	6.212	4.308
MONDRAGON Fundazioari egindako ekarpenak	9.325(3)	6.360	8.251
MONDRAGONeko lanpostuak	74.060	d/e (2)	74.117

(1) Honako inbertsio hau jaso da: zirkulatzailea, egiturazkoa eta sinadura.
(2) Mondragon Korporazioak ez du data horretarako daturik eguneratu.
(3) 2013an, Korporazio Zentroari eusteko emaitzak banatu ez direnez, kapitalaren gaineko ordainketa emaitzen kontuaren bidez egin da. Fagor Electrodomesticosi laguntzeko BESFari egindako 4.000.643 €-ko laguntza ere bertan jaso da.

GAZTENPRESA FUNDAZIOA

Gaztenpresaren helburua da ekintzaileei osoko laguntza ematea, ideia bideragarri bakar bat ere ez dadin merkaturatu gabe gelditu finantzaketarik ez duelako edota laguntzarik edo aholkularitzarik jaso ez duelako. Eta datuek asmo handiko adierazpen hori egiaztatzen dute: enpresa berriei laguntzeko programak 1.930 eskaera jaso ditu, iaz jasotako 1.917ak baino gehiago. Orotariko heldutasun-maila duten enpresa-ideia horietatik abiatuta, 402 enpresa txiki eta 731 enplegu sortzen lagundu dugu. Hau da, Programa horren 30 urteetako maximo historikoan, 2014an, lortutako 462 enpresa eta 771 enpleguetatik hurbil.
Ekimen txikiak izaten dira, batez beste 55.000 €-ko inbertsioa eskatzen dutenak. LABORAL Kutxak % 48 ematen du eta, hartara, ekintzaileak ematen duen euro bakoitzeko, LABORAL Kutxak beste euro bat finantzatzen du.
Asko azpimarratzen dugu alderdi kuantitatiboak garrantzitsuak direla guretzat, ekimen horietako bakoitzaren atzean ekintzaile bat dagoelako, bere jakintza eta gogo guztia eman dituena bere lanpostua eta bizitza proiektua bermatuko dizkion jarduera ekonomiko bat abian jartzeko.
Programak taldekako sendotze-lantegiak eta banan banako aholkularitza eskaintzen die, zailtasunei aurre egiten laguntzeko. 2015ean, gainera, aurrerapauso berri bat egin dugu mentoreen bidez. Mentoreak ekintzailetzan esperientzia duten enpresari eta profesionalak dira, enpresa-ibilbidearen lehen urtean boluntario moduan gazteei laguntzen jarduten dutenak. 29 ekintzaile/mentore bikote jarri ditugu abian, metodologia kontrastatu batean oinarrituta: Youth Businnes International sarearen esperientzia luzeaz ari gara, Gaztenpresa sare horretako kidea baita. Horrenbestez, jarduera horrek boluntariotza eta belaunaldi-arteko laguntza biltzen ditu.

Gaur egun esan dezakegu LABORAL Kutxak, Gaztenpresaren bidez, 3.899 enpresa abian jartzen eta 6.859 enplegutik gora sortzen lagundu duela, ekintzailetzari laguntzen emandako 21 urteetan.

Gaztenpresa	2013	2014	2015
Sortutako enpresa bideragarriak	265	462	402
Hasierako lanpostuak	458	771	731

Mikroenpresa berriak sortzen laguntzeko zerbitzuaz gain (aholkularitza, laguntza eta finantzaketa bilduta), Gaztenpresa programaren bidez sortutako enpresak sendotzen ere laguntzen du proiektuak. Bigarren fase horretan nabarmentzekoa da, gainera, lehen aipaturiko mentoring programa:

- 72 enpresa finkatzen laguntzeko zerbitzuan.499 kontsulta zehatz tramite administratiboei, fiskalei, lanekoei buruz.16 Consulting PRO mintegi, 805 lagun bilduta.

GIZARTE ERANTZUKIZUNEKO INBERTSIOA

Espainian aktiboen gestioan eta bereziki Enplegu Pentsioen Fondoan hasi da garatzen Gizarte Erantzukizuneko Inbertsioa deiturikoa. Halere, bezeroen finantzaketa jarduera hori baino garrantzitsuagoa da. LABORAL Kutxan, GEIri loturiko irizpideak aktiboen gestioan eta enpresa-finantzaketa osoan pixkanaka ezartzeko planaren emaitzak hasi gara eskuratzen 2015ean.
Horren alderdirik garrantzitsuena zera da: Balore Merkatuaren Batzorde Nazionalak (CNMV) *LABORAL Kutxa Konpromiso FI* izeneko gizarte-erantzukizuneko inbertsio-fondoa onartu duela. Fondo horrek izaera etiko eta solidario nabarmena du, inbertsioak egiten dituenean kontuan hartzen baitu Ingurumenari, Gizarteari eta Korporazioaren Gobernantza Egokiari lotutako irizpideak. Horretaz gain, baina, LABORAL Kutxak bezeroari kobratzen dion gestio-komisioaren zati handi bat bezeroak aukeratuko duen GKE bati ematen dio (bezeroak Medicus Mundi, Caritas eta Mundukide GKE-en artean aukera dezake). 2016/02/03an hasi zen merkaturatzen.

4.3. INGURUMENAREKIN ARDURATSUAK DIREN PRODUKTU ETA ZERBITZUAK

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

FINANTZA-PRODUKTUAK

Kontsumoa finantzatzeko produktu eta zerbitzuen barruan, honako hauek ditugu:

- **Ekokredituak.** Energiaren kontsumoa eta CO2aren isuriak murrizten laguntzen duten produktu nahiz zerbitzuak finantzatzea dute helburu, alegia: ibilgailu ekologikoak, etxetresna elektriko eraginkorrak, energiaren aldetik eraginkorrak izateko etxebizitzetan egindako eraberritzeak…
  2015ean, ez dugu produktu horri lotutako eragiketarik egin.

- **Komunitatearen zerbitzura.** Etxebizitzak eraberritu eta birgaitzeko pakete integrala, honako hauek eskaintzen dituena: eraikinaren patologien diagnostikoa, birgaitze eraginkorrerako proiektu eta lanak, birgaitzeko dirulaguntzei buruzko informazioa eta horien gestioa, energiaren alorreko aholkularitza, berokuntzan edo aire girotuan aurrez daitekeenari buruzko kalkulua eta egingo diren lan eta inbertsioen finantzaketa.

Zerbitzu hori MONDRAGON korporazioko ingeniaritza- eta eraikuntza-enpresekin batera ematen dugu. Zerbitzu horrek denbora luzea behar du heldutasunera heltzeko. 2015ean ez da eragiketarik formalizatu.

BEZEROEI INFORMAZIOA IGORTZEKO ZERBITZU ELEKTRONIKOA

LABORAL Kutxaren **Posta-mail** zerbitzua etengabeko gorabidean dabil. Zerbitzu horrek bezeroei kontuen laburpenak eta egiaztagiriak posta elektronikoz bidaltzen dienez, paper-kontsumoa gutxitzen laguntzen du. Urtero helburu bat finkatzen du: aurreko urteko erabiltzaileen kopurua handitzea. Horregatik, Sareak etengabe azaltzen ditu zerbitzu horren nondik norakoak.

Posta-mailen erabiltzaileak	2013	2014	2015
Bazkide kopurua	315.886	334.304	381.373
Erabiltzaileen %-a bezero guztiekiko	% 26,0	% 28,03	% 32,45

ENERGIA BERRIZTAGARRIETARAKO KREDITUAK

LABORAL Kutxa finantza-entitatea da, eta, beraz, haren jarduerak ez du lotura zuzen edo esanguratsurik klima-aldaketarekin. Hala eta guztiz ere, LABORAL Kutxak bat egin du Stop CO2 Euskadi ekimenarekin, eta horrek konpromiso jakin batzuk eskatzen ditu: isurien 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:

	2013	2014	2015
Emandako maileguak (mila €-kotan)	25.136	14.353	6.776

4.4. FINANTZA ZERBITZUETARAKO IRISGARRITASUNA

JENDERIK BIZI EZ DEN EREMUAK

Arabako landa-eremuetan, Santikurutze Kanpezuko eta Guardiako bulegoetatik erantzuten zaie inguruko herri txikietako bezeroei (herri horietara joaten dira). Finantza-zerbitzu guztiak eskaintzen dizkiegu (eskudirutan izan ezik), bai partikularrei bai ETE eta autonomoei (nekazariak batez ere), enpresan nahiz etxe partikularrean, asteko 5 lanegunetan zehar. Eskuarki, zuzendariak egiten du zeregin hori.
Adibidez, Santikurutze Kanpezuko bulegoak Arabako Mendialdeko 28 herrixkari ematen die arreta, horiek oso sakabanatuta baitaude eta haietako herritarrak adintsuak baitira: Arabako Mendialdea, Harana, Bernedo, Maeztu eta Lagran. Nafarroako herri txiki batzuk ere hartzen ditu, hala nola Zuñiga, Acedo, Genevilla, Cabredo, Marañon eta Aguilar Kodes.
Guardiatik, honako herri hauei eskaintzen zaie arreta, besteak beste: Leza, Villabuena, Samaniego, Labastida, Lapuebla, Mañueta, Asa, Lantziego, Paganos, Navaridas, Abalos, Villar, Lantziego eta Kripan (azken herri horretan udalak lokal bat eskaini du ostegun arratsaldean herriko adinekoei zerbitzua eskaintzeko, herritik kanpora joateko arazoak dituztelako).

Bestalde, sare komertziala arrazionalizatzeko prozesuan herri txikietako finantza-bazterketa saihestu nahi izan dugu. Hala, 2015ean Alesbesko eta Alfaroko bulegoen presentzia antolatzea erabaki genuen: bata astean hirutan irekitzen dugu eta bestea astean birritan. Biek ala biek

plantilla berbera dute eta, horri esker, bi bulego horietako bat ixtea eta herria uztea saihestu dugu.

ARKITEKTURA OZTOPOAK

Gure ahalmenen eta eraikinen ezaugarrien arabera, bulegoetan egiten den edozein esku-hartze aprobetxatzen dugu oztopoak kendu eta egoitzaren irisgarritasuna hobetzeko, Irisgarritasun Araua betetzeko moduan. 2015ean zehar, halako jarduketak egin dira honako bulego hauetan:

-Gasteiz-Extremadura Santiago kalera lekualdatu dugu.
-Arrasate-Musakola
-Santurtzi-Mamariga
-Aramaio
-Iruñea-San Joan Bosco
-Bilbo-Begoñalde
-Bilbo- Concha generala
-Donostia-Egia
-Donostia- Aralarko mendilerroa

INTERNETEN ETA TELEFONO MUGIKORRAREN BIDEZKO SARBIDEA

Kanal anitzeko banka

Entitatearen urrutiko kanalen erabiltzaile aktiboak 300.000 baino gehiago dira gaur egun, eta ekitaldian 100 milioi transakzio baino gehiago egin dituzte. Kanal horien artean, azpimarragarria da Banka Mugikorrak izan duen bilakaera, urtean % 20 gehiago izaten baitira gailu horren bidez Entitatearekin harremanetan jartzen diren pertsonak. Aurten, zehazki, 2 M€-tik gorako eragiketak egin dituzte.

Kanal anitzeko bankak erraztu egiten dizkie eragiketak Entitatearen bezeroei. Adibidez, transferentzien % 75 Internet bidez egiten dira.

Gure Interneteko plataformen garapen berriei dagokienez, aurten urrutiko bezeroekiko harremanari eta zerbitzuari erreparatu diogu. Ildo horretan, gure Online Bankan edozein kontratazio-prozesu egitean Telebanka zerbitzuarekin bideo-deia egiteko aukera prestatu dugu, norbaitek erabiltzea eskatuz gero. Gure bulegoetako gestoreekiko harremanari dagokionez, Banka Pertsonalean kanal anitzeko harremana ireki dugu, eta pixkanaka gainerako segmentuetara hedatzea aurreikusita dugu. Gestorearekiko harreman mota berri horri esker, aukera dago bilerak bideokonferentzia bidez egiteko, pantaila nahiz dokumentuak partekatzeko, harremanetarako horma bat erabiltzeko, dokumentuak urrunetik sinatzeko…
Beste online garapen batzuk ere hartu ditugu aintzat, jakina. Adibidez, txartelak pertsonalizatzeko aukera, online euskarriari egokitutako aurrezki-produktu berria (Aurrezklik) edota gure Aseguruen aplikazioa hobetzea, norberaren kokapena geolokalizatu eta bertatik garabia eskatzeko.

Internet erabiltzaileak	2013	2014	2015
CLNet kontratuen kopurua	461.946	501.518	545.975
CLNeten aktiboak diren bezeroak	256.817	279.358	311.175
Bezero aktiboen %-a kontratuetan	% 55,59	% 55,70	% 56,99
Banka mugikorra	107.593	156.807	190.792
Alertak	204.312	251.583	283.257

FINANTZA KULTURA

LABORAL Kutxak sare sozialak erabiltzen jarraitu du, finantza-kultura sortu eta kooperatibismoari buruzko ezagutza indartzeko. Hala, Entitatearen blogean (blog .LABORALkutxa.com) interes orokorreko 100 artikulu erantsi ditugu, horietatik 43 finantza-kultura eta -aktualitatea hobetzen laguntzera bideratuta. Formatu errazean eta irisgarrian, finantza-kulturari buruzko edukiak eta gizarte-erantzukizunarekin zerikusia dutenak tartekatzen dira. Hona hemen gai horietako batzuk: finantza etikoak, aseguruen derrigortasuna, zerga-berrikuntzak, enpresa nola sortu, etab.

2015ean lau saiotan bidali da Pro Newsletterra (martxoan, ekainean, urrian eta abenduan). Euskal Autonomia Erkidegoko eta Nafarroako Pro bezeroentzako eta Mikroenpresentzako formatu elektronikoko informazio-buletina da, beraien helbide elektronikora bidaltzen zaiena (60.000 inguru). Ekintza hori Consulting Pro doako zerbitzuaren esparruan kokatzen da, gure bezeroari negozioaren gestioan laguntzeko. Hala, autonomo eta profesionalentzako informazio interesgarria eskaintzen dugu (laguntzak eta dirulaguntzak, zergari eta legeari lotutako berrikuntzak, saltzeko teknikak eta abar).
Buletin horrek Consulting Pro zerbitzuaren webgunearen alderdirik garrantzitsuenak eta berrienak nabarmentzen ditu. 2015ean zerbitzua goitik behera berriz diseinatu eta LABORAL Kutxaren beraren webgunean txertatu da. Besteak beste, albisteak, artikulu interesgarriak, gestio-tresnak eta informazioak (ekitaldiak, laguntzak, dirulaguntzak...) biltzen ditu. https://consultingpro.LABORALkutxa.com

2015ean, Consulting Pro zerbitzuak 1.350 kontsulta hartu ditu, batzuk aurrez aurre eta beste batzuk telefono bidez edota webgunean dagoen inprimaki berriaren bidez.

PRO mintegiak ETE-ei eta autonomoei zuzendutako prestakuntza-ekintzak dira. 2015ean 17 mintegi eman dira (Donostian, Gasteizen, Bilbon eta Iruñean), eta 1.000 lagunetik gora bildu dituzte guztira. Honako gai hauek aztertu dira:
Apirila.- ETE eta autonomoentzako laguntzak eta dirulaguntzak.
Ekaina.- Enpresari autonomoen eta sozietate-administratzaileen erantzukizunari buruzko mintegia.
Urria.- Autonomoek eta enpresek nola aprobetxa ditzakete Internet eta gizarte-sareak.
Abendua.- Zerga-berriak eta zerga-itxierarako gomendioak.

Hilean behin bideo bat egiten da (AFI Nazioarteko Finantza Analisten laguntzarekin), egoera ekonomikoa eta finantza-merkatuen egoera aztertzeko. Bideo hori email bidez igortzen zaie banka pertsonaleko eta Premium bankako bezeroei, eta CLNeten ere ezartzen da.

Berrikuntza berezitzat aipa dezakegu Finantza Hezkuntzako Plana izeneko proiektua abian jarri izana. Izan ere, 2015ean hasi zen baina 2016an gauzatuko da. Planaren helburua: Entitatearen estrategia orokorraren ikuspuntutik lehenetsitako biztanle-segmentuen finantza-kultura hobetzen laguntzea. Hala, finantza-erabakiak (bankari nahiz aseguruei lotutakoak) egoki hartzen lagunduko dieten ezagutzak, trebeziak eta tresnak eskaintzea da asmoa. Aurretik egindako esperientziak izango ditugu oinarri, ikastetxeetan eta unibertsitateetan antzeko esperientziak burutu baititugu berrikitan erretiratu diren pertsonen lan boluntarioari esker.

NAZIOARTEKOTZEKO LAGUNTZA

2015ean, eta LABORAL Kutxak bere enpresa bezeroei zerbitzu globala eskaintzeko eta merkatu berriak bilatzen laguntzeko estrategiaren baitan, azken urteetan sinatutako nazioarteko hitzarmenei eutsi diegu. Akordio horiek LABORAL Kutxaren jarduteko filosofiarekin bat datozen erakunde kooperatiboekin egin dira batez ere:
-National Cooperative Bank (AEB).
-Crédit Coopératif (Frantzia).
-Raiffeisen Bank International (Austria).
-BID (Banco Interamericano de Desarrollo - Garapenerako Amerika Arteko Bankua)
-Banorte (Mexiko)

4.5. BEZEROEKIN ELKARRIZKETATZEKO MEKANISMOAK

2015ean, bezeroen igurikimenak ezagutzeko elkarrizketa-mekanismoak bultzatu ditugu LABORAL Kutxatik, gero ekintza berriak abian jartzeko.

Bezeroak
2015ean gauzatutako elkarrizketa-mekanismoak:

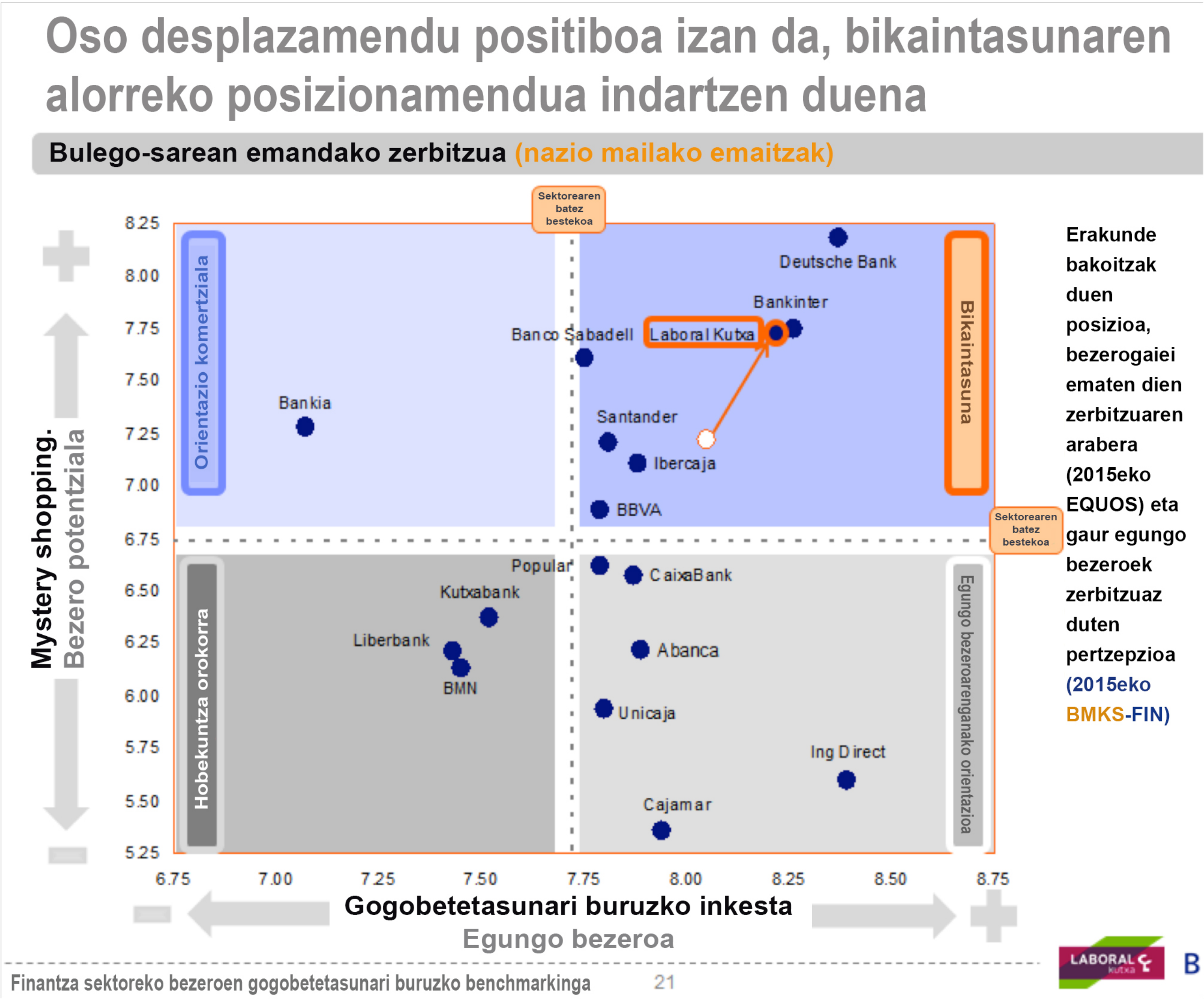
- ✓ Bulego eta kanaletako zerbitzuaren eta arretaren kalitateari buruzko eta LABORAL Kutxaren eskaintzari eta irudiari buruzko azterketa. LABORAL Kutxaren 33.922 bezerori telefono bidez eta online egindako inkesta.
- ✓ Bezerogaiari eskainitako zerbitzuaren eta arretaren kalitatea neurtzeko azterketa, “bezero simulatuek” LABORAL Kutxaren 1.161 bulegotan egindako bisitaldien bidez.
- ✓ Finantza-sektoreko bezeroen gogobetetasun-benchmarkinga, Stiga enpresak egindakoa. 17.375 elkarrizketa egin zaizkie 17 entitateko bezeroei (LABORAL Kutxaren ipar-zonaldeko 325 bezerori horien artean). LABORAL Kutxak jaso du entitateen arteko baloraziorik onenetakoa: 3. postua eta 7,59 puntu.

- ✓ Stiga enpresaren sektorekako EQUOS azterketa, banku-merkataritzako sareen kalitate objektiboari buruzkoa. Espainiako 42 finantza-entitatetako 4.000 bulegotan baino gehiagotan egin da. Horietatik 40, Laboral Kutxarenak dira, EAEn. 2000. urteaz geroztik egiten da eta 2015ean 3. posizioa eskuratu zuen EAEn, 7,67 punturekin.

- ✓ Aseguruetako bezeroaren gogobetetasunari buruzko ikerketa. 10.797 pertsonari telefono-bidezko elkarrizketak egin zaizkie, Seguros Lagun Aro konpainiak istripu baten tramitazioa eta soluzioa burutu ondoren.
- ✓ Bezeroaren Arreta Zerbitzua: 2.734 espediente ireki dira LABORAL Kutxan.
- ✓ Gizarte-sareak jarraitzea eta haietan parte hartzea. Enpresa-bezeroentzako blog bereziak garatzen ari gara.

Entzuteko kanal horien bidez ateratako ondorio nagusiak honako hauek dira:

- LABORAL Kutxak bezeroen eta ez-bezeroen arretan duen lehia-posizio bikaina hobetu ere egin da. Lehiakideen aldean lehen tokian jarri da hainbat alderditan, hala nola profesionaltasunean eta bulegoetan antzemandako pribatutasunean.
- Bezero motari erreparatuta, eta Internet eta mugikor bidezko autozerbitzu-eskaera berriei erantzuteko ahaleginari lotuta, lehiakortasun-bereizgarritasuna are handiagoa da kanal anitzeko bezeroen kasuan.
- Bulegoa kanal garrantzitsua da oraindik gure bezeroentzat. Eta, bertan, LABORAL Kutxako gestore komertzialek arretako kalitate-bereizgarri nabarmena dute lehiakideen aldean.
- Bezerorik lotuenek zerbitzu bereizia antzematen dute LABORAL Kutxan.
- Produktuari erreparatuz gero, hipoteken gaman antzeman da lehiakideekiko alde handiena LABORAL Kutxako bezeroekin dugun salmenta- eta harreman-protokoloetan.
- Bezeroek LABORAL Kutxak gizartearekiko duen konpromisoa antzematen dute eta, hartara, bere irudian banku lehiakideekiko bereizgarritasun nabarmena zehazten duen osagai ukiezina da.
- Gogogabetasuna eragiten duten intzidentzia-tasa oso txikia da baina horien artean, zerbitzuen truke eskatzen diren komisioek eta kobrantzek eragiten dituzte gehien.



Iturria: Stiga.

Elkarrizketarako mekanismoetan eta bezeroen igurikimenetan oinarrituta, jasotako zerbitzuarekiko gogobetetasuna handitzeko hobekuntza-proposamenak zehazten dira.

Honako esparru hauetan ari gara lanean, besteak beste:

- Kalitate Integraleko Prozesuaren baitan, bulego bakoitzean hobetzeko planak lantzea; izan ere, saltoki ugaritan ez gara iritsi zerbitzu-kalitatearen gutxieneko estandarretara ere.
- Gestoreen espezializazioarekin aurrera jarraitzea, bulegoa aholkuak emateko lehentasunezko kanala baita. Bezeroek gestorea ezagutu eta berarekin harremana izateko ahalegina egitea.
- Zehazki, aurrezki- eta finantzaketa-produktuetako arreta- eta aholkularitza-protokoloetan hainbat gai lantzen jarraitu behar dugu: beharrizanak antzematea, salmenta instituzionala, kanalen azalpena... Aseguru-produktuetan, berriz, ezbeharren telefonoari buruzko informazioa azpimarratu behar dugu.
- Bezeroentzako eskaintza proaktiboa hobetzea kanal guztien bidez.
- Produktuei erreparatuta, banka mugikorrak eta bezeroei aurrezkien truke ordaindu beharreko interesen gaiak biltzen dituzte hobetzeko ekintzen eskari gehienak.
- Online bankan, oro har, kontratazio-alorreko informazioa eta laguntza, autozerbitzuko produktuen barietatea eta eskaintzen pertsonalizazioa hobetu behar ditugu.

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

Formalizazio-sistemak. Banku-bezeroen gogobetetasuna	2013	2014	2015
LABORAL Kutxaren zerbitzu-kalitateari buruzko ikerketa			
Arreta eta zerbitzua	84,3	83,1	84,8
Merkataritza-proaktibitatea	65,2	62,5	62,6
Gogobetetasuna eta leialtasuna	80,4	77,3	78,4
Kanal-zerbitzuaren kalitateari buruzko ikerketa (online, mugikorra, kutxazaina, telebanka)	**75,5**	**75,5**	**76,4**
LABORAL Kutxaren zerbitzu-kalitateari eta irudiari buruzko ikerketa	**72,8**	**70,6**	**72,2**

Formalizazio-sistemak. Aseguruetako bezeroaren gogobetetasuna	2013	2014	2015
Ezbeharretako zerbitzu-kalitateari buruzko ikerketa			
Ezbeharraren partearen gestioa eta tramitazioan izandako harremana	8,49	8,71	8,84
Auto-ezbeharrei lotutako gogobetetasuna	8,06	8,24	8,50
Etxe-ezbeharrei lotutako gogobetetasuna	7,77	7,84	8,01

Informazio-sistemak. Bezerogaien gogobetetasuna	2013	2014	2015
Finantza-produktuen bezerogaia	77,8	77,5	82,2
Aseguruen bezerogaia	81,4	84,6	86,4

Banku-sektorearekin alderatzeko benchmarkinga	2013	2014	2015	Sektorearekiko aldea
Sektoreko Kalitate Objektiboaren Azterketa (EQUOS).	6,79	7,05	7,67	+0,44
Banku-bezeroen gogobetetasuna (BMKS FIN-Stiga)	7,51	7,38	7,59	+0,64

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

Bezeroaren Arreta Zerbitzua	2013	2014	2015
Irekita dauden espedienteak	**5.712**	**3.784**	**2.868**
Idatziak: liburuxka/gutuna	4.001	2.145	1.818
Internet/Telefonoa	1.105	1.183	931
Erakunde publikoak: KIUB / gobernu autonomikoak	606	456	119
Espedienteen izaera			
Kexak	4.647	2.875	2.054
Erreklamazioak	582	553	434
Kontsultak	29	15	14
Iradokizunak	16	4	7
Zorionak edo eskerrak emateko gutunak	8	6	4
Hainbat eskari eta bestelakoak	430	331	355
Eskatutako zenbatekoak (mila eurokotan)			
Entitatearen alde ebatzitako espedienteen zenbatekoa	784	270	86
Bezeroaren alde ebatzitako espedienteen zenbatekoa	32	30	157
Entitateak indemnizatutako kopuruak	30	12	156
Entitateak bezeroei itzulitako zenbatekoak, kobratzerik ez zegoelako	1	0	1
Hirugarren batzuek itzuli edo indemnizatutako kopuruak	1	18	0
	816	**300**	**243**

Bezeroaren Arretarako Zerbitzuak 2015ean izandako jarduera dela eta, espedienteen kopuruak % 22,48 egin du behera. Beherakada horren atzean sabai-zoru klausulen inguruko kexu eta erreklamazioak daude, bezeroek ildo horretan egindako eskaera guztiei baiezkoa eman baitzaie (ikusi 33. orrialdea). Ildo beretik, Eroskiren eta (hein txikiagoan) Fagorren Menpeko Finantza Ekarpenei lotutako espedienteak ere murriztu egin dira. Azken horien kasuan,

zuzenean epaitegietara jotzeko joera antzeman da, aurretiaz CNMVri erreklamazioa jakinarazi gabe.

2015ean jarraitu egin dute Eroskiren eta Fagorren MFE-en (muga-egunik gabeko zorren) harira banakako bezeroek egindako salaketen ondoriozko kexu eta prozesu judizialak, aurkeztutako eskaera kolektiboak artxibatu egin baitituzte. 2016aren hasieran MFEak trukatu egin dira, Eroskiren zorra hartzekodunekin birnegoziatzeko prozesuaren baitan. Truke horretan, kooperatiba berberak 12 urteko muga-eguna duten mendeko obligazioak ematen ditu aurreko MFE-en balio nominalaren % 55ean, beste % 15 eskudirutan emanda eta bezeroek balioaren % 30 galtzea onartuta. MFE horien balio nominal osoaren % 62ren titularrek trukea onartu dute.

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

Espedienteak irekitzeko arrazoiak	2013	2014	2015
Bezeroentzako zerbitzu zentralizatuak	% 9	% 9	% 10
Komisioak eta gastuak	% 22	% 23	% 25
Baldintza ekonomikoak	% 40	% 29	% 17
Informazioa falta da edo okerra da	% 9	% 13	% 21
Beharren estaldura	% 5	% 3	% 3
Bulegoak, elementu objektiboengatik	% 2	% 4	% 3
Bezeroekin harremanak izateko elementuak	% 3	% 3	% 3
Kanpainak, oro har	% 2	% 1	% 2
Kutxazainak	d/e	% 3	% 4

Erreklamazioen zenbatekoa	2013	2014	2015
≤ 100 €.	% 1,08	% 2,71	% 2,30
> 100 ≤ 250 €	% 0,73	% 2,16	% 2,37
> 250 ≤ 1.000 €	% 4,66	% 7,96	% 12,68
> 1.000 €	% 93,53	% 87,17	% 82,65

Bezeroekin elkarrizketa, EGEari buruz.

Txosten honetako materialtasun-analisia prestatzeko egin diren jarduerez gain, 2014ko EGEari buruzko txostena prestatu ondoren, eta aurreko urteetan egindakoaren ildo beretik, txosten horren **laburpen exekutiboa** enpresa, Pro eta banka pertsonaleko bezero guztiei posta elektroniko bidez helarazi zitzaien. Enpresentzako inkestan LABORAL Kutxarekin lan egin ohi duten 14 enpresak Enpresaren Gizarte Erantzukizunaren inguruko beren ikuspegia eman dute, bai alderdi orokorrei, bai LABORAL Kutxari buruz.

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

Parte hartu duten 14 enpresetatik egun **% 21ek soilik egiten du EGEari buruzko txostena**. Halere, % 36k etorkizunean egiteko asmoa duela esan du. Aldiz, % 43k dio hori ez dagoela bere lehentasunen artean.

Finantza-entitateak EGEaren txostena egitea beharrezkotzat edo positibotzat ikusten ote duten galdetuta, **% 93k** baiezko biribila eman du. Horien iritziz **positiboa da finantza-entitateak horrelako azterketak egitea**.

Inkestaturiko gehienek (% 79k) uste dute **EGEaren politikak bateragarriak direla enpresa osoaren errentagarritasun iraunkorraren helburuekin**. Halere, enpresen % 21ek uste du, batzuetan, enpresaren errentagarritasunari kalte egiten diola gizarte-erantzukizunez jokatzeak.

Hirugarren galderan, LABORAL Kutxak hainbat alderdiri aitortu behar dion garrantzia aztertu da. Galdera-sorta horretako emaitzak txosten honetako materialtasun-analisian txertatu dira. Aurreko urteetan bezala, nabarmentzekoa da gardentasunari, kaudimen ekonomikoari eta enplegu-sorrerari aitortzen zaion garrantzia. Beste aldean, euskararen erabilera bultzatzeko neurriek jaso dute baloraziorik txarrena.

4.6. INTZIDENTEAK ETA EZ-BETETZEAK

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

	2013	2014	2015
Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzuan produktuen segurtasunaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua (1)	4	1	4
Espainiako Bankuan LABORAL Kutxaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	0	0	1

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

	2013	2014	2015
Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzuan, DGSn, CNMVn eta UNACCn produktuen eta zerbitzuen informazioaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua (1)	109	107(2)	49(2)
Espainiako Bankuan eta CNMVn LABORAL Kutxaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	18	21	26

(1) Erreklamazioek informazio okerrarekin edo aholkularitza txarrarekin dute zerikusia, batez ere era guztietako komisio eta gastuekin (kontua mantentzea, zorpekoa etab.).

(2) Zoru- eta sabai-klausulei buruzko beste erreklamazio batzuk ere erantsi behar zaizkio kopuru horri; zehazki, ebazpena kaleratu aurretik bezeroaren eskakizunak onartuta konpondu zirenak. 188 izan ziren 2014an eta 5, berriz, 2015ean.

	2013	2014	2015
Espainiako Bankuaren eta CNMVren Erreklamazio Zerbitzuan produktuen eta zerbitzuen publizitatearen gainean eta pribatutasunaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua	1	4	2
Espainiako Bankuan eta CNMVn LABORAL Kutxaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	0	2	1
Zerbitzuen hornikuntzari eta erabilerari buruzko araudia ez betetzeagatik jarritako isunen zenbatekoa	0	0	0

2014an Datuak Babesteko Espainiako Agentziak agindutako zigorra, Datu Pertsonalen Babesari buruzko Lege Organikoaren aurkako urratze larria egiteagatik.

	2013	2014	2015
Legeak eta arauak ez betetzeagatik jarritako zehapenak (€-tan)	0	55.000	0

5 BAZKIDEEKIKO HARREMANAK

LABORAL kutxa

Lan-kooperatiba denez, LABORAL Kutxako langileak erabateko eskubideak eta betebeharrak dituzten bazkide jabeak dira, bai euren lanbide-eginkizunak betetzeari, bai enpresaren gestioan —dagozkien organoen bitartez— zein emaitzetan parte hartzeko eskubideari dagokienez. **Hezkuntza Kooperatiboko** prestakuntza-programek bazkideen nortasun kooperatiboa indartu eta, bazkide berriak etortzen direnean, integratzen eta Entitatean eta langile-taldean inplikatzen laguntzen dute.

2015ean honako ekintza nagusi hauek egin dira LABORAL Kutxan bazkide eta langileekin:

- ✓ Beste kooperatiba batzuetatik etorritako bazkideak, langabezian zeudenak, **behin betiko birkokatzeko** lehen gestioak.
- ✓ **Antolamendu-kultura.** 2015ean burututako hausnarketa estrategikoko prozesuan antolamendu-kulturaren azterketari ere eman zaio lekua. Gure sinesmenei, balioei eta jokabideei buruz eta Entitatearen ikuspegi estrategiko eta jarduera berriekiko koherentziari buruz hitz egin eta hausnartu dugu. Antolamendu-kultura erronka estrategikoak lortzeko agerian eta modu proaktiboan gestionatzeko elementua da eta, horregatik, garrantzi handia aitortu zaio prozesu osoan zehar. Ikuspegi estrategiko berrirako kultura egokiena identifikatu dugu, eta palanka egokien bidez sistematikoki hedatzea izango da 2016ko erronka.
- ✓ **Pertsonen garapena.** Jarduera Gestionatzeko Sistema hedatzen jarraitu eta dagoeneko erakundearen zati handi batera iritsi gara. Aurten **komunikazioa, sentsibilizazioa, informazioa** eta partaide guztien **prestakuntza** lantzen jarraitu dugu, eta nabarmentzekoa da LABORAL Kutxaren oinarrizko eta zeharkako **konpetentziak garatzeko lehen prestakuntza-programak** diseinatu ditugula. Programa horiek oso harrera ona eta balorazio positiboa jaso dute kolektibo osoan.
- ✓ Prestakuntzaren gestioaren esparruan, batez ere b**azkide berrien prestakuntza** eta **ibilbide profesionalak** (prestakuntza-ibilbideak) gestionatzeko ahalegina egin dugu. 2015ean, gainera, arauzko eskakizun zorrotzak egon dira trebakuntzaren esparruan. Ekonomia digitalaren eta digitalizazioaren esparruan, ikaskuntza eta trebakuntza jorratzeko hainbat ekimen burutu ditugu, 2016an jarraipena izango dutenak.
- ✓ **Gainbegiratze-esparru berrira egokitzeko**, egiturak eta beraien funtzionamendua indartu behar izan ditugu: Izendapen eta Ordainsarien Batzordea, Kontseilariak Hautatzeko eta Egokitasuna Ebaluatzeko Prozedurari buruzko Eskuliburua… Kontseilu Errektoreko kideen ezagutza eta esperientzia indartzeko **prestakuntza-programa** planifikatu eta gestionatu ere egin dugu, azken buruko arduradunak izanik, euren lana eraginkortasunez eta segurtasunez bete dezaten. Beharrizan hori are nabariagoa da gaur egungo egoeran, hainbat alderditan eskakizunik zorrotzenak nagusitzen direnean: korporazio-gobernu egokian, finantza-arriskuen kontrolean, arau-eskakizunen betetze-mailan, entitatearen gizarte-erantzukizunean...
- ✓ **Barne gizarte-erantzukizuna:** laneko segurtasuna eta osasuna gestionatzeko zerbitzuaren egitura zehaztu ondoren, "**enpresa osasungarriaren**" kontzeptua jorratu dugu. **Gatazken gestio positiboaren** alorrean esku hartu dugu, pertsonak **trebezia sozio-emozionaletan** entrenatzeko, eta **emozioen gestio ona egiteko trebezia egokiak** garatzeko programa eskaini dugu.
- ✓ Emakume eta Gizonen Berdintasunaren esparruan, II. Berdintasun Plana burutu ondoko diagnostikoa egin eta III. Plana diseinatu dugu. Gainera, Emakunderen aitortza ere jaso dugu.
- ✓ **Hizkuntza-normalizazioaren esparruan**, Entitatearen profilen mapa zehaztu dugu aurrerantzean alor horretan burutuko dugun gestioaren gidatzat. Gainera, urrutiko bankan Urrezko Bikain aitortza jaso dugu.

5.1. PLANTILLAREN PROFILA

LK-ko jarduneko lan-bazkideen egitura kategoriaren arabera	2013		2014		2015		2016
	Egin.	Helb.	Egin.	Helb.	Egin.	Helb.	Helb.
Zuzendariak	37	d/e	35	d/e	35	d/e	d/e
Buruak	469	d/e	443	d/e	434	d/e	d/e
Teknikariak	774	d/e	793	d/e	813	d/e	d/e
Administrariak	588	d/e	502	d/e	479	d/e	d/e
Beste batzuk	223	d/e	203	d/e	195	d/e	d/e
LK-ko lan-bazkideak guztira	**2.091**	**2.128**	**1.976**	**2.020**	**1.956**	**1.932**	**1.960**
Enplegu-sorrera (lan-bazkideak)	13	40	-115	-71	-20	-44	+4

Ez dago helbururik plantillaren egiturari dagokionez.

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

Bankaseguruetako langileen egitura kategoriaren arabera	2013	2014	2015	2016rako aurreikusia
Zuzendaria	2	2	2	2
Buruak	10	10	10	10
Teknikariak	5	6	6	6
Gestore komertzialak	203	205	201	189
Langileak guztira	**223**	**223**	**219**	**207**

Kontratu-harremana (12/31n)	2013	2014	2015	Gizon.	Emakum.
Jarduneko bazkideak	*2.091*	*1.976*	*1.956*	*1.038*	*918*
Eszedentziak	23	26	23	6	17
Zerbitzu-eginkizunak	16	14	13	6	7
Aurre-erretirodunak	70	144	150	91	59
Sozietate-kontratuak	**2.200**	**2.160**	**2.142**	**1.141**	**1.001**
Behin behinekoak lanaldi osoan	232	234	214	64	150
Behin-behinekoak lanaldi mugatuan	28	29	39	8	31
Aldi baterako kontratuak	**260**	**263**	**253**	**72**	**181**
Kontratu mugagabeak	**21**	**12**	**9**	**8**	**1**
Plantilla finkoa 12-31n	**2.372**	**2.251**	**2.218**	**1.221**	**1.183**

2015eko abenduaren 31n Fagor Electrodomesticosetik etorritako 29 pertsona sartuak ziren LABORAL Kutxan, birmoldatzeko prozesuan zeuden Mondragon Taldeko kooperatibetatik zetozen pertsonak beste enpresa batzuetan birkokatzeko prozesuaren baitan.

Plantillaren banaketa kokapenaren arabera	2013		2014		2015			
	Bazkideak	Inoren kontura	Bazkideak	Inoren kontura	Bazkideak	Inoren kontura	Emakumeak	Gizonak
Zerbitzu Zentralak	437	36	390	31	382	37	220	199
Partikularren Banka	27	0	32	1	30	1	19	12
Aseguruak	19	0	32	0	33	0	22	11
Enpresa	108	1	113	4	110	3	82	31
1. Lurralde Zuzendaritzako sarea	557	111	662	136	669	132	338	463
2. Lurralde Zuzendaritzako sarea	540	90	747	103	729	89	438	380
3. Lurralde Zuzendaritzako sarea	403	43	-	-	-	-	-	-
Plantilla 12/31n	**2.091**	**281**	**1.976**	**275**	**1.956**	**262**	**1.119**	**1.096**

*Ikusi 27. orrialdea, Merkatua

Lan-bazkideen bajak eta errotazioa LABORAL Kutxan	2013	2014	2015
Urteko bajak:	**123**	**174**	**107**
Borondatezko eszedentziak eta kargu publikoa eskuratzeagatikoak	0	4	0
Seme-alabak edo senitartekoak zaintzeko eszedentzia	29	34	39
Erretiroa	17	17	12
Heriotza eta baliaezintasuna	2	5	4
Borondatezko baja	2	2	2
Aurre-erretirodunak	73	112	50
Emakumeen urteko bajak	60	82	62
Gizonen urteko bajak	63	92	45
Irteera-tasa guztira (*)	% 5,90	% 8,30	% 5.40
Zuzendarien irteera-tasa	% 10,30	% 10,80	% 2.90
Buruen irteera-tasa	% 4,80	% 4,90	% 3.80
Teknikarien irteera-tasa	% 5,50	% 6,30	% 5.00
Administrarien irteera-tasa	% 6,80	% 12,10	% 7.00
Emakumeen irteera-tasa	% 6,40	% 9,10	% 6,84
30 urtetik beherako emakumeen irteera-tasa	% 0,50	% 0,00	% 0,00
30 urtetik gorako emakumeen irteera-tasa	% 5,50	% 9,40	% 6,84
Gizonen irteera-tasa	% 5,50	% 8,60	% 4,21
30 urtetik beherako gizonen irteera-tasa	% 0,00	% 0,00	% 0,00
30 urtetik gorako gizonen irteera-tasa	% 5,50	% 8,60	% 4,21

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

5.2. PERTSONEKIN ELKARRIZKETATZEKO MEKANISMOAK

✓ Barruko Bezeroaren Gogobetetasunari buruzko inkesta (BBGI) egin da. Haren helburuak merkataritza-sareak Zerbitzu Zentraletatik jasotzen dituen zerbitzuen kalitatea baloratzea eta hobetzeko iradokizunak egitea dira. Hiru inkesta egin dira: bata partikularren sareari egindakoa, bestea enpresa-sareari eta hirugarrena aseguru-sareari. Galdera-sorta 966 pertsonari bidali zitzaien eta % 82,5eko erantzun-tasa izan zuen. Zerbitzu Zentralek emandako zerbitzuaren kalitatearekiko gogobetetasunaren balorazio globala 6,8koa izan

zen. Inkestan bildutako balorazio kuantitatibo eta kualitatiboetan oinarrituta, hobekuntza-ekintzei heltzeko departamentu-arteko lantaldea eratu da.

- ✓ Barruko iradokizun-sistema. 2013tik eta 2015eko ekitaldia itxi bitartean, langileen 985 iradokizun bildu dira, eta horietatik 127 (% 12,9) ezarri.
- ✓ Funtsezko gobernu-organoetan parte hartzea eta erabakitzeko ahalmena izatea: Ohiko eta Ezohiko Batzarretan eta Kontseilu Errektorean, baita Plan Estrategikoak eta Gestio Planak lantzen ere.
- ✓ Negoziatzeko eta erabakitzeko ahalmen handiak dituen Kontseilu Sozialaren jarduera.
- ✓ Lehendakariaren eta zuzendari nagusiaren bi agerraldi talde geografikotan banatutako pertsona guztien aurrean, egoeraren diagnostikoa eta hartzen diren neurriak ezagutarazteko. Horietan guztietan, pertsonek hitz egiteko aukera dute, egoki deritzoten iradokizunak egin eta argipenak eskatzeko.
- ✓ Plantillaren arteko bileren sistematika: “Giltza-Lankide Bilera” arduradunen eta euren taldeen artean (2015ean batez beste 325 bilera egin dira hilean, guztira egin litezkeenen % 72; batez beste 1.570 pertsonak hartu dute parte eta aztertzeko 12 gai planteatu dituzte).

5.3. GURE PLANTILLAREN GARAPENA ETA PRESTAKUNTZA

Taula hauetan, LABORAL Kutxaren prestakuntzari buruzko informazio garrantzitsuena aurkeztuko dizuegu:

Laboral Kutxaren prestakuntza	2013		2014		2015		2016ko helb.
	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	
Ikastaro kopurua	554	459	588	463	650	449	406
Prestakuntza-orduak	105.546	94.743	124.523	115.413	133.743	118.801	156.596
Prestakuntza-orduak pertsonako	38,68	41,26	53,98	52,23	53,56	55,18	75,54
▪ Bazkideak	40,56	d/e	51,54	d/e	53,76	d/e	d/e
▪ Behin-behinekoak	31,26	d/e	69,30	d/e	52,83	d/e	d/e
Prestakuntza-orduak kategoria profesionalaren arabera (banaka)							
Zuzendaria	47,5	7,82	115,29	64,16	175,03 150 193 G	67,76	42,86
Buruen eta bulegoetako zuzendariak	24,4	38,30	43,06	32,97	57,53 74 60 G	34,82	53,92
Teknikariak	64,8	56,70	79,32	87,54	85,64 87 81 G	92,45	117,2
Administrariak	29,77	39,44	76,71	40,22	51,25 52 39 G	42,48	68,64

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua. E: Emakumeak. G: Gizonak

2015ean LABORAL Kutxako pertsonei emandako 133.743 prestakuntza-orduetatik 65.484 emakumeei eman zaizkie (% 49) eta 68.259 gizonei (% 51). 2014an, aldiz, proportzioa % 52 / % 48 izan zen. Ikastaroetako partaideen proportzioa sexuaren arabera (emakumeak/gizonak), 1,42koa izan da 2015ean, eta 1,12koa 2014an.
2015ean izandako prestakuntza-ikastaroen batez besteko balorazioa 8,40koa izan da, 2014ko emaitzaren antzekoa eta 2013an jasotako 8,18koa baino hobea. 2016an 8,40ko balorazioa erdietsi nahi da.
Prestakuntza jaso duten pertsonen ehunekoa % 94koa izan zen 2013an, % 98koa 2014an eta % 95ekoa 2015ean. 2016an % 95 erdietsi nahi da.
Sustapen-tasari dagokionez (hau da, egiturazko soldata-indizearen hobekuntzari dagokionez), 2015ean 7,52koa izan da. Antzinatasuna gehituz gero, 29,4koa izango litzateke.

ETENGABE PRESTATZEKO PROGRAMAK

2013ko LABORAL Kutxaren prestakuntza-jarduera 650 ikastarotan eta 133.743 prestakuntza-ordutan gauzatu da.
Azpimarratzekoa da 2015ean "Gestore operatiboaren prestakuntza-ibilbidea" diseinatu eta abian jarri dela, hala euskarazko nola gaztelaniazko bertsioetan. Prestakuntza-ordu asko eta pertsona ugariren partaidetza ekarri du horrek. Entitatean sartu berriak diren pertsona guztiak (berdin dio zenbat denborarako geldituko diren) prestatzeko beharrari erantzutea izan da ibilbidearen helburua, eta gai operatiboak ez ezik, legeari eta araudiari lotutako gaiak ere landu ditugu.
Beste alde batetik, Garapen Programako prestakuntza ere ematen jarraitu dugu. Bertan sartzen dira, besteak beste, "Bezeroekiko gatazken gestio positiboa" eta "Emozioei osasunez heltzea" izeneko ikastaroak. Bezeroekiko gatazkak era positiboan gestionatzeko eta emozioak era osasungarrian tratatzeko funtsezko trebeziak eskuratzea da programa horien helburua.
Beste alde batetik, 2015ean legeari eta araudiari lotutako eskakizunei erantzuteko ikastaro ugari ere eman dira. Ikastaro gehienak online eman badira ere, aurrez aurreko saioak ere egin dira.
Omnikanalitatean izandako aurrerakuntza ere azpimarratu behar dugu. Hala, omnikanalitateko estrategiaren berri ematera eta bezeroekin bideokonferentzien bidezko elkarrizketak egiteko trebezietan trebatzera (batez ere Premium bankako gestoreentzat) bideratu da prestakuntza. 2016an gai horrek garrantzi handia hartuko du.
Azkenik, nabarmendu nahi dugu barneko prestatzailearen eginkizuna berriz ere aktibatu nahi dugula. Lankideei prestakuntza emateaz arduratzen den kolektibo horrek ia urte osoan jaso eta eman dute prestakuntza.
2016ra begira, gestore komertzialen eta bulegoetako zuzendarien prestakuntza-ibilbidea diseinatzera bideratuko dira prestakuntza-ekintza nagusiak.

USTELKERIAREN KONTRAKO PROZEDURETAKO PRESTAKUNTZA

Ikusi ustelkeriaren aurkako borrokaren atalean (81. orrialdean) alderdi horri eta jokabide-kodeari buruzko kontuak.

KONTSEILU ERREKTOREKO KIDEENTZAKO PRESTAKUNTZA

2015az geroztik, Kontseilu Errektoreko kide guztiak gaitasuna hobetzeko 210 orduko prestakuntza egiten ari dira AFIren (Finantza Aplikatuen Eskolaren) eskutik. Bi ikastaro dira: bata, “Bankan eta finantzetan murgiltzeko ikastaroa” izenekoa, eta bestea “Banka eta Finantzetako ikastaro aditua kreditu-erakundeetako administratzaileentzat” izenekoa. Aztertutako gaiak: ekonomia, finantza-merkatuak, inbertsioen gestioa (arriskuak, araudia…), banku-enpresaren gestioa, enpresa-finantzak eta aseguru-enpresen gestioa.
Ustelkeriari lotutako prestakuntza iazko txostenean agertzen da.

JARDUERAREN GESTIOA (JGS)

LABORAL Kutxako JGSaren xedea langilea lanpostuan garatzea da. Horregatik, protagonismo handia aitortzen zaio egingo diren garapen-elkarrizketetan eta pertsona bakoitza hobetzeko planak burutzean.
Sentsibilizazio- eta komunikazio-saioak ematen jarraitu dugu eta Departamentu eta Sekzioetako arduradunei ez ezik, Zerbitzu Zentraletako eta sareko kideei ere eman zaie prestakuntza. Bigarren urtez parte hartzen duten pertsonentzako indartze-saioak antolatu ditugu, sisteman finkatzen laguntzeko.
Sistemaren ezarpenarekin jarraituz, bigarren urtean 435 pertsonak hartu dute parte (plantillaren % 22,2k). Banakako Garapen Planak (eta batez ere horien kalitatea) azpimarratu ditugu. Azpimarratzekoa da 2015ean, lehen aldiz, Garapenerako Prestakuntza Programak eskaini ditugula. Elkarrizketetan antzemandako gapei lotutako programak dira, eta izen-emateen kopuruan ikusi da harrera ona izan dutela.

GESTORE OPERATIBOAREN PRESTAKUNTZA IBILBIDEA

2014an zehaztu ondoren, 2015ean gestore operatiboaren prestakuntza-ibilbidea abian jarri dugu. Bi helburu handi ditu: Entitateko langile berriek lehen 24 hilabeteetan jaso behar duten prestakuntza zehaztea, eta sustapen administratiboko sistema zaharrean eskatzen zen prestakuntza-metodologia eta tematika eguneratzea. Aurten 358 pertsonak eman dute izena.

BIKAIN EGIAZTAGIRIA

2015ean Euskara Planak erdietsitako lorpenik handiena urrutiko Bankarako URREZKO BIKAIN egiaztagiria lortzea izan da. Egiaztagiri horren bidez, euskarak enpresa edo erakunde jakin batean duen erabilera, presentzia eta gestioa ebaluatzen da, eta horren araberako Bikain egiaztagiria aitortzen da: maila gorena (urrea), ertaina (zilarra) edo oinarrizkoa (beltza).
Urrutiko Bankarako egiaztagiri hori lortu ondoren, 2016an Entitate osorako egiaztagiria eskatzeko asmoa dugu.

5.4. ORDAINKETA-SISTEMA

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

- ✓ Kontsumo Aurrerakin Gordina (hileko soldata): % 2,5 2012an eta % 2 2013an.
- ✓ Ordainketa Aldakor Kolektiboa (OAK): % 3koa 2012an eta 2013an.
- ✓ Ordainketa Aldakor Indibiduala (OAI): % 3koa 2012an eta 2013an.
- ✓ 2014aren amaieran ordainsariari lotutako erabakien jarraipena egiteko batzordea bildu ondoren, Kontseilu Sozialak eta Zuzendaritza Kontseiluak ezarritako ordainsari-doikuntzak berreskuratzea erabaki dute: 2015ean 2012ko doikuntzak berreskuratu ziren, eta 2016ko urtarrilean 2013ko doikuntzak.

	2013	2014	2015
Hasierako soldata minimoa eurotan / lan egindako orduak	14,60	14,60	14,60
Hasierako soldata minimoa eurotan / lanbide arteko gutxieneko soldata	2,70	2,70	2,69

(*) 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.

Soldaten arteko aldeari dagokionez, ondorengo ratioek erakusten dute oso soldata-tarte txikia dagoela, kooperatiben elkartasun-balioarekin koherentzian.

	2014	2015
Hobekien ordaindutako pertsonaren ordainsaria/ plantillaren batez besteko ordainsaria	3,64	3,63
Hobekien ordaindutako pertsonaren urteko ordainsariaren hazkundea / plantillaren batez besteko ordainsariaren hazkundea*	1,60	Ez dago

*LABORAL Kutxan kategoria profesionalaren araberako ordainsaria jasotzen da (lanpostua berdina bada, soldata berdina da, berdin gizona nahiz emakumea izan). Hazkundeak berdinak izaten dira plantilla osorako. 2014ko 1,60ko aldea soldataren zati aldakorraren ondorioz dator. 2015ean hobekien ordaindutako pertsonaren ordainsariak % 0,32 egin du behera, eta batez besteko ordainsariak % 0,11 egin du behera. Ondorioz, hobekien ordaindutakoaren soldata batez bestekora hurbildu da.

Ekitaldia ixtean, ekitaldi horretan lortutakoa aztertzen da, Ordainketa Aldakor Indibidualarekin (OAKrekin) lotuta. Amaitutako ekitaldia helburu kuantitatiboen edo kualitatiboen arabera ebaluatzen da, kasua kontuan hartuta. Ebaluazio hori bazkide guztiei egiten zaie. Haietatik, 568 bazkidek banakako helburuak izan dituzte 2015ean eta gainerakoek beren lantaldeari lotutako helburuak.

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

	2013	2014	2015
Ordainketa aldakorra / Ordainketa osoa (%-tan) (2013ko datuak Kontsumo Aurrerakin Gordinean, Ordainketa Aldakor Indibidualean eta Ordainketa Aldakor Kolektiboan egindako doikuntzarekin agertzen dira)	% 4,80	% 7,24	% 7,24

Kapital sozialari ordaindutakoa

Bazkideek kapital sozialari egindako ekarpenek, hala nahitaezkoek nola borondatezkoek (2012ko azaroaren 27an Kontseilu Errektoreak onartu zuen borondatezko ekarpen horien jaulkipena eta baldintzak), urteko % 4ko interes-tasa jaso dute ordainean. Aldiz, 2012ko apirilaren 21eko Caja LABORAL Popularren Batzar Nagusian onartutako ekarpenek (Ipar Kutxako bazkideek horrekin bat egin zuten 2012ko ekainaren 30ean egindako Aparteko Batzar Nagusiaren erabakiz) % 7,5eko interes-tasa jaso dute 2015eko urtarrilaren 1etik abenduaren 15era bitartean, eta % 4ko interes-tasa 2015eko abenduaren 16tik 31ra bitartean.

Kapital sozialari ordaindutakoa (mila eurokotan)	2013	2014	2015
Kapitalari interesetan ordaindutakoa guztira (enpresa elkartekideei, bazkide langileei…)	30.491	31.058	29.741
Lan-bazkideek eta laguntzaileek jasotakoa guztira (1)	8.846	8.993	9.235

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

5.5. Onura sozialak

Onura sozialen paketea

Onura sozialen bidez, plantilla lan-kooperatiban inplikarazteko neurriak hartu nahi ditu LABORAL Kutxak. Lankideek jasotzen dituzten onura sozialak hobetzea helburu duten ekimen hauek jarri ditu LABORAL Kutxak abian:

Onura sozialak
Uztartze-neurriak (pertsona guztientzat): Barne-arautegiak familiako eta laneko bizitza uztartzeko neurriak ditu jasota. Horri esker, bazkideek familiarekiko ezinbesteko betebeharrak bete ahal izango dituzte, baimen eta/edo berariazko lizentzien bidez. Lan-ordutegiak, bertaratu gabeko lana, ordaindutako baimenak eta ordaindu gabeko baimenak biltzen dituzte.
Pertsona guztientzako urteko topaketa eta bizikidetza-eguna –Elkarte eguna– ospatu eta, Lankide Klubaren bidez (Entitateak finantzatuta), kultura- eta kirol-jardueretan parte hartzea, lankideek lan-jardunaldiaz kanpo elkarren arteko harremanak izateko.
Abantailak finantza-produktuetan (bazkideentzat soilik): Aktiboa: ohiko etxebizitza erosteko mailegu hobariduna, etxerako beste helburu batzuetarako mailegua, nomina-aurrerakina. Pasiboa: nomina-kontua. Banku-zerbitzuak: komisioetatik eta txartelen kuotetatik salbuetsita. Istripu-asegurua. Ibilgailuaren kalteetarako estaldura. Bazkideen heriotzak eragindako aparteko beharrizanetarako laguntza. Enpresako jantokia diruz lagunduta (pertsona guztientzat).
Beste onura batzuk (bazkideentzat soilik): **Ikasketa pribatuak egiteko eta euskara ikasteko finantzaketa** Izaera pertsonaleko ezohiko premiak betetzeko **diru-fondoak**

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

LANKIDE KLUBA

LABORAL Kutxak uste du lan-bazkideek lan-orduetatik kanpo kulturari, kirolari, turismoari eta abarri lotutako jarduerak eginez, elkarren arteko harremana sustatzen dutela. Horregatik, egoitza nagusian nahiz lurraldeetako bakoitzean Lankide klubak sortzea erabaki du, aisialdiko jarduerak eginez pertsonen arteko harremanak sustatzeko helburu nagusiarekin.
Urtean behin adiskidetze-jardunaldia (Elkarte Eguna) egiteaz gain, 2015ean kulturari, kirolari eta aisiari lotutako jarduerak ere egin dira. Hona hemen adibide batzuk: mus-txapelketa, padel-lehiaketa, antzerki- eta musika-denboraldirako abonuak, mendi- eta txirrindularitza-federaziorako laguntzak, futbol-txapelketak, futbolerako eta saskibaloirako abonamenduak, ardo-dastatzeak eta txangoak. Guztira 29.372,70 € bideratu dira horietara guztietara.

LANALDI MALGUA

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

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

“Nahitaezko” presentzia-aldia

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

KAPITALIZATUTAKO ITZULKIN KOOPERATIBOAK (PENTSIO PLAN INDIBIDUALA)

LABORAL Kutxak emaitza erabilgarriaren % 12,5 banatzen du, urtero, lan-bazkideen artean, kooperatiba-itzulkin edo mozkinetako partaidetza gisa. Kopuru hori kapitalizatu eta bazkideetako bakoitzak kapital sozialean daukan zatiari edo kuotari gehitzen zaio.
Kapital sozialeko partaidetza ezin da erabili, harik eta lan-bazkideak Entitateko lanari uzten dion arte. Hortaz, pentsio-plan indibidual birtual bat eratzen da, Entitateko lan-bizitza osoan eusteko. Sozietate-partaidetza horrek ordainketa bat (% 7,50eko gordina 2010era arte eta % 4koa 2011-2015 aldian) jasotzen du urtean behin, kapitalerako interes moduan.
Pertsona bakoitzaren itzulkin kooperatiboa bakoitzaren ordainsari gordin osoaren arabera esleitzen da.

Lan-bazkideei esleitutako kooperatiba-itzulkina (mila eurokotan)	2013	2014	2015
Urteko kopuru globala	8.319	8.966	9.422
Batez besteko kopurua bazkideko	3,80	4,05	4,30

II. DINAMIZAZIO PLANA

2012ko uztailean “II. Dinamizazio Plana” onartu zen. Plan unibertsala eta borondatezkoa izan zen, 1953tik 1957ra bitartean jaiotako bazkideei 60 eta 61 urterekin kooperatibako jarduerari uzteko aukera eskaintzen ziena, laguntza ekonomikoa jasota. Planak bi modalitate jasotzen zituen: egun horretara arte lanean jarraitzea, edota aldi hori jardueraren eta aisialdiaren artean banatzea. Bigarren modalitatean, aldi horren erdian (% 85eko ordainsaria jasota bi zatietan), edota heren batean (aldi osoan % 80ko ordainsaria jasota) lan egiteko aukera zegoen.
Plana 2013ko urtarrilaren 1ean jarri zen indarrean, eta 2016ko lehen erdian irtengo da planari atxikitako azken bazkidea. 346 pertsonako kolektiboan, % 80 atxiki zaio planari eta 2015ean 57 pertsona irtetea aurreikusita zegoen.

OSASUN-LAGUNTZAKO SISTEMA OSAGARRI BAT FINANTZATZEKO KUOTEN ESTALDURA

LABORAL Kutxak bere gain hartzen du, lan-bazkideen onerako, osasun-laguntzako sistema integral bat —Gizarte Segurantza publikoaren osagarria— finantzatzeko behar diren kuoten erdi banako ordainketa. MONDRAGON Korporazioak sistema hori eskaintzen die bere bazkide partaideei. Koordainketak kontsumo-aurrerakin gordinaren gaineko % 2,10 hartzen du.

BAZKIDEENTZAKO ONURA EKONOMIKOAK

2015ean, LABORAL Kutxako bazkide izan ondoren erretiroa hartu eta lan-jarduera utzi arren, bazkide izaten jarraitzen duten pertsonentzako onura sozialak zehazten aritu gara. 2016an onura horiek egituratu egin dira, pasiboko produktuak, komisioen salbuespena eta maileguetako baldintza bereziak aintzat hartuta.

5.6. NEGOZIAZIO KOLEKTIBOA

Kreditu-kooperatiba izanik, LABORAL Kutxa *lan-bazkidez (norbere kontura ari diren langileez*) osatuta dago. Gauzak horrela, ez daude zuzenean lan-legeriaren eta Langileen Estatutuaren menpe. Horrenbestez, kooperatibaren barneko ordenamendu juridikoak (*lan-araudiak, ordainsariari buruzko araudiak...*) arautzen ditu lan-baldintzak. Caja Laboralak (gaur egun, LABORAL Kutxak) Enpresako Negoziazio Kolektiborako barne-araudia ezarri zuen 1996an. Haren bidez, negoziazio kolektiborako eredu propioa eratu zuen, esparru orokorreko lan-hitzarmen kolektiboekin homologatzeko bezalakoa. Lan-bazkideen kolektiboari zuzenean eragiten dioten alderdi profesionalak eta sozietateari loturikoak arautzeko eta indarrean jartzeko prozedura antolatua izan zen.
Negoziazio kolektiboaren bidez, lan-bazkideen enplegu- eta lan-baldintzak ezartzen dira, bai eta horiek aplikatuko direla bermatzen duten garantia sozialak ere. Negoziazioan eta onarpenean parte hartzen duten alderdi eta estamentu guztiek nahitaez bete behar dute negoziazio kolektiboaren emaitza (horren ondoriozko arau eta prozedurak). Hau da, Kontseilu Errektoreak, Zuzendaritzak, Kontseilu Sozialak eta lan-bazkideen kolektiboak.

Aldi baterako LABORAL Kutxan aritzen diren inoren konturako langileei dagokienez, lan-kontratuetan, sektoreko hitzarmenean eta lan-legeria orokorrean zehazten dira beraien lan-baldintzak.

Gastuen konpentsazioari, egutegiari eta abarrari lotutako ohiko kontuez gain, 2015ean araudian jasotako baimen ordainduetako bat aldatu da, laneko eta etxeko bizitza uztartzen laguntzeko ordaindu gabeko baimen bat gehitu da, udako hiletako ordutegia malgutu da eta oporraldian gestionatzeko hainbat irizpide erabaki dira.
Urtero bezala, urteko negoziazio-prozesua amaitu ondoren, bi alderdiek 2016an negoziatu beharreko gaien zerrenda trukatu dute.

Caja Laboral **BancaSeguros** SLU sozietateari dagokionez (LABORAL Kutxan integratuta dago eta % 100 beraren jabetzakoa da), bertako langile guzti-guztiak inoren kontura kontratatuta daude eta bertako lan-hitzarmenak eta lan-araudi orokorrak zehazten dituzte lan-baldintzak.
Hitzarmen horrek langileei zuzenean eragiten dieten laneko eta lanbideko alderdiak arautzen ditu, eta lotura handia du LABORAL Kutxako lan-araudi eta -prozedurekin.

5.7. LANEKO SEGURTASUNA ETA OSASUNA

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

2013an, **BancaSeguros** sortu eta Ipar Kutxa integratu ondoren, Caja LABORAL Taldearen Prebentzio Zerbitzu Mankomunatu Propioa sortu zen. 2014an, LABORAL Kutxa Osarten Prebentzio Zerbitzu Mankomunatuan sartu eta, ondorioz, Laneko Segurtasun eta Osasun Sistema berriz antolatu behar izan zen. 2015ean, LABORAL Kutxak eta Bankaseguruek arauzko ikuskaritza egin eta OHSAS egiaztagiria berritu zuten.

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

Gestio-programa: 2015eko ekintzak eta lorpenak
1. Laneko Segurtasun eta Osasun Sistemaren dokumentazioa berrikusteko lanean aurrera egin dugu (eskuliburua, prozedurak, formatu eta erregistroak…), sistemaren antolamendu berrira egokitzeko.
2. 75 lantoki eta 558 langile hartu dituzten arrisku-ebaluazioak egin dira.
3. Plantilla osoari arrisku psikosozialen ebaluazioak egiten hasi gara.
4. Emozioen gestio osasungarrirako prestakuntza-ikastaroak egiten hasi gara.
5. OHSAS ziurtagiria berritu dugu.
Gestio-programa: 2016rako konpromisoak
1. Sistema berrikusten amaitzea.
2. Plantilla osoarentzako lanari eta segurtasunari buruzko prestakuntza egitea. Ondoren, pertsona berrien harrerako prestakuntzan txertatuko da.
3. Prebentzio-jardueran SEHTRA tresna informatikoa guztiz erabiltzea.
4. Arrisku psikosozialen ebaluazioarekin jarraitzea, gainerako ebaluazioekin batera.
5. Enpresa-jarduerak geroz eta hobeto koordinatzea.

Segurtasun eta Osasun Batzordea paritarioa da, eta Gestio Sozialaren Areako zuzendariak eta enpresako 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 gestioko adierazlerik esanguratsuenak aurkeztuko ditugu, xehetasunez:

Istripu-tasa	2013	2014	2015
Langileen istripu-tasa	1,26	1,37	1,17
Langileen istripu kopurua	18	24	19
Hildako langileen kopurua	0	0	0
Lapurreta kopurua	daturik ez	4	1

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

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

Absentismo-orduak eta -tasa (1)	2013		2014		2015		2016
	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Helb.
Istripua Gaixotasuna	91.233	87.069	89.132	91.233	83.501	89.132	83.501
Amatasuna	38.472	27.394	33.435	38.472	32.521(3)	33.435	32.521
Aitatasuna	4.426	2.045	3.306	4.426	3.111(3)	3.306	3.111
Gainerakoak	0	0	1.831	0	0	1.831	2.824
Absentismo-orduak guztira	134.131	116.508	127.704	134.131	121.957	127.704	121.957
Absentismo-tasa (2)	% 2,223	≤% 3,00	% 2,37	≤% 3,00	% 2.36	≤% 3,00	≤% 3,00

(1) LABORAL Kutxaren jarduera eta jarduera-eremua kontuan hartuta, ez da garrantzitsutzat jo datu horiek sexuaren eta eskualdearen arabera xehakatzea.
(2) Absentismo-tasa ateratzeko, lan egin beharreko ordu guztietan egon diren absentzia-orduak hartzen dira kontuan; amatasunagatik eta aitatasunagatik gertatutakoak ez dira kontuan hartzen.
(3) 71 emakumek eta 4 gizonek hartu dute amatasun-baja. 45 gizonek hartu dute aitatasun-baja.

Amatasun/aitatasunagatik, adopzioagatik eta harreragatik hartzen diren baimenek estaldura ekonomikoa dute, Lagun Arok finkatua, eta Barne Araudiaren 24. artikuluan arautzen dira. Araudi horrek baimenak eta eszedentziak ere arautzen ditu.
Guzti-guztiak itzuli dira lanera, amatasunagatik edo aitatasunagatik hartutako baja amaitu eta gero. Gainera, 2015ean 48 emakumek eta bi gizonek hartu dute seme-alabak zaintzeko eszedentzia.

Bankasegurietan hiru lan-istripu izan dira 2015ean, eta absentismo-tasa % 3,42koa izan da.

Athlon programa.
LABORAL Kutxak prozedura bat du ezarrita, Zuzendaritzaren eta Kontseilu Sozialaren artean osasun-planak eta -programak negoziatzeko. Horrela, bada, 1995az geroztik, osasun-programak garatzen dira urtero, ATHLON enpresarekin lankidetzan, bizimodu aktiboa hedatu, jarduera fisikoaren inguruko kultura garatu eta harreman pertsonalak sendotzeko.
2015ean, 154 pertsonari eman zaie bizkar osasuntsua izeneko prestakuntza linea bidez. Gainera, 460 pertsonak linea bidezko aholkularitza jaso dute, eta 127 elkarrizketa pertsonal burutu dira. Asteko jardun fisikoari buruzko 44 bideo ere eskegi dira webgunean. Azkenik, erretiro aktiboari buruzko prestakuntza eman zaie erretiroa hartzekotan ziren 3 pertsona talderi.

5.8. ANIZTASUNA ETA AUKERA-BERDINTASUNA

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

Iaz LABORAL Kutxaren III. Berdintasun Plana prestatu zen (2016-2018 aldirakoa), II. Plana ebaluatu eta egoeraren diagnostikoa egin ondoren. III. Planaren bidez eskuratu nahi ditugun erronkak honako hauek dira:

- Bezeroen iritzia kontuan hartzea.
- Emakumeen ahalduntzearen alde lan egitea.
- Entitate barnean Plana gehiago zabaltzea.
- Langileen sentsibilizazioa bultzatzea.

2015ean berdintasunaren alorrean burututako jarduera hainbat talde eta batzorderen dinamizazioaren bidez gauzatu da:

- Talde eragilea: planaren koordinazio orokorra burutzeko.
- Berdintasun Batzordea: helburuen betetze-mailaren jarraipena egiteko.
- Lantaldeak: beraiek arduratzen dira plana gauzatzeaz.
    - Komunikazioa
    - Prestakuntza

2015eko gestio-planak 7 ardatzetan banatutako 20 ekintza zehatz burutzea aurreikusten zuen. Ekintzen % 90 gauzatu da. Betetze-mailaren balorazioari dagokionez, % 60k garapen handia izan du; % 30ek betetze-maila ertaina, eta % 20k balorazio eskasa jaso du.
Egindako jarduera guztiak garrantzitsuak dira, kultura sortu eta elkarren artean elikatzen dutelako. Ondoren, ekintzarik garrantzitsuenetako batzuk aipatuko ditugu:

III. BERDINTASUN PLANA DISEINATZEA
Hona hemen Plan berriaren bidez lortu nahi ditugun helburuak:

LABORAL KUTXAKO EMAKUME ETA GIZONEN ARTEKO BERDINTASUNERAKO III. PLANA		
LAN ILDOA	**HELBURUAK**	**NEURRIAK**
Komunikazioa eta sentsibilizazioa	1. HELBURUA: Entitateak berdintasunarekiko duen konpromisoa erakustea eta konpromiso hori bultzatzeko neurriak sustatzea.	10 neurri
Entitatearen kultura	2. HELBURUA: LABORAL Kutxan berdintasunaren aldeko kultura indartzen jarraitzea.	6 neurri
Uztartzea eta ardurakidetasuna	3. HELBURUA: LABORAL Kutxako langileen etxeko, laneko eta norberaren bizitza uztartzen laguntzea.	4 neurri
Sustapena eta ahalduntzea	4. HELBURUA: Emakumeek ardura-postuetan duten presentzia handitzea.	4 neurri
Gizarte-erantzukizuna	5. HELBURUA: Berdintasuna sustatzea eta gizarteari LABORAL Kutxak berdintasunarekiko duen konpromisoaren berri ematea.	8 neurri

Horretarako, Planak indarrean iraungo duen hiru urteetan hainbat lantalde jarriko ditugu lanean:

- Talde eragilea: Plana koordinatuko du.
- Berdintasun Batzordea: Planaren jarraipena egingo du.
- Talde bereziak:
    - Ahalduntze Taldea
    - Uztartze Taldea
    - Sentsibilizazio Taldea

Hona hemen LABORAL Kutxako plantillaren osaera 2015ean:

LABORAL Kutxako plantilla adinaren arabera	2013		2014		2015	
	Bazkidea	Aldi bat.	Bazkidea	Aldi bat.	Bazkidea	Gainerakoak
30 urtera arte	88	214	61	209	59	197
31 eta 40 urte bitartekoak	662	52	628	56	595	55
41 eta 50 urte bitartekoak	726	7	748	5	781	7
51 eta 60 urte bitartekoak	589	5	509	5	489	0
60 urtetik gorakoak	26	3	30	0	32	3
Langileak guztira	**2.091**	**281**	**1.976**	**275**	**1.956**	**262**

Bankaseguruetan 30 urtetik beherako 4 langile daude, 31 eta 40 urte bitarteko 77, 41 eta 50 urte bitarteko 94, eta 51 eta 63 urte bitarteko 44.

LK-ko bazkideen plantilla sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera	2013				2014				2015			
	Gizonak		Emakumeak		Gizonak		Emakumeak		Gizonak		Emakumeak	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zuzendariak	36	1,7	1	0,1	33	1,7	2	0,1	33	1,69	2	0,1
Buruak	355	17	114	5,4	322	16,3	121	6,1	311	15,9	123	6,29
Teknikariak	382	18,3	392	18,7	379	19,2	414	21	384	19,6	429	21,9
Administrariak	219	10,5	369	17,6	185	9,4	317	16	172	8,79	307	15,7
beste batzuk	160	7,6	63	3	151	7,6	52	2,6	138	7,06	57	2,91
Guztira	**1.152**	**55,1**	**939**	**44,9**	**1.070**	**54,2**	**906**	**45,9**	**1.038**	**53,1**	**918**	**46,9**
Jarduneko bazkideak	**2.091**				**1.976**				**1.956**			

LABORAL Kutxako plantilla sexuaren arabera	2013		2014		2015	
	Gizonak	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak
Bazkideak	1.152	939	1.070	906	1038	918
Gainerako langileak	85	196	94	181	82	180
Guztira	**1.237**	**1.135**	**1.164**	**1.087**	**1.120**	**1.098**

LK-ko plantilla sexuaren eta negozio-arearen arabera	2013				2014				2015			
	Gizonak		Emakumeak		Gizonak		Emakumeak		Gizonak		Emakumeak	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zerbitzu Zentralak	245	56,1	192	43,9	217	55,6	173	44,4	210	55	172	45
Enpresen Area	80	74,1	28	25,9	81	71,7	32	28,3	80	72.7	30	27.3
Partikularren Area	827	53,5	719	46,5	772	52,4	701	47,6	748	51.1	716	48.9
LABORAL Kutxako jarduneko bazkideak guztira	**1.152**	**55,1**	**939**	**44,9**	**1.070**	**54,2**	**906**	**45,9**	**1.038**	**53.1**	**918**	**46.9**
Zerbitzu Zentralak	10	28,6	25	71,4	10	32,3	21	67,7	10	27	27	73
Enpresen Area	1	50	1	50	1	33,3	2	66,7	1	33	2	67
Partikularren Area	74	30,3	170	69,7	83	34,4	158	65,6	71	32	151	68
Gainerako langileak guztira	**85**	**30,2**	**196**	**69,8**	**94**	**34,2**	**181**	**65,8**	**82**	**31.3**	**180**	**68.7**
Plantilla osoa	**1.237**	**52,2**	**1135**	**47,8**	**1.164**	**51,7**	**1.087**	**48,3**	**1.120**	**50.5**	**1.098**	**49.5**

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

Bankaseguruei dagokienez.

Plantilla sexuaren, kategoria profesionalaren eta negozio-arearen arabera	2013				2014				2015			
	Gizonak		Emakumeak		Gizonak		Emakumeak		Gizonak		Emakumeak	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zuzendariak	2	100	0	0	2	100	0	0	2	100	0	0
Buruak	8	80	2	20	8	80	2	20	8	80	2	20
Teknikariak	1	20	4	80	1	16	5	84	1	16	5	84
Gestore komertzialak	46	22,3	160	77,66	45	22	160	78	43	21	158	79
Langileak guztira	**57**	**25,56**	**166**	**74,44**	**56**	**25,11**	**167**	**74,88**	**54**	**24,65**	**165**	**75,34**
Zerbitzu Zentralak	4	44,4	5	55,55	4	40	6	60	4	40	6	60
Sare Komertziala	53	24,76	161	75,23	52	24,41	161	75,58	50	23,9	159	76,0
Langileak guztira	**57**	**25,56**	**166**	**74,44**	**56**	**25,11**	**167**	**74,88**	**54**	**24,65**	**165**	**75,34**

Desgaitasuna duten langileen enpleguari dagokionez, LABORAL Kutxan halako 14 pertsona daude, eta beste bat Bankaseguruetan. Era berean, posta-jarduera Gureak enpresari azpikontratatzen dio eta, hala, Entitateak desgaitasuna duten beste 15 lagun kontratatu ditu 2015ean.

6 ENPRESA HORNITZAILEEKIKO HARREMANAK

LABORAL kutxa

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

EGEari buruzko txosten hau prestatzeko materialtasun-analisia egiteko, interes-taldeei galdetu genien zenbateko garrantzia aitortzen zioten enpresa hornitzaileekiko gestioari. Emaitzan ikus daitekeen bezala, alderdi horri materialtasun txikia aitortu zioten. Enpresa hornitzaileei eurei galdetuta ere, erantzunean ikusi dugu LABORAL Kutxarekin duten harremanean (eta jaso nahi duten informazioan) alor horri ez diotela lehentasunik ematen. LABORAL Kutxak ere ez du lehentasunezko alderditzat jotzen. Gure finantza-jarduera dela-eta, oso lurralde-eremu zehatzean dugunez presentzia, enpresa horiekiko gestioan ez dugu arrisku nabarmenik.

2015eko apirilean, eta 2015eko EGEari buruzko txostenerako materialtasun-analisiaren baitan, horietako batzuekin harremanetan jarri gara. LABORAL Kutxako interes-taldeak diren heinean, iraunkortasun-alderdiei buruz duten iritziaren eta egoeraren berri jaso nahi genuen.
Guztira 43 enpresarekin jarri ginen harremanetan eta horietako 25ek erantzun zuten (% 58k). Kontsulta egiteko unean oraindik egin gabe zegoen 2014ko itxierako enpresa hornitzaileen zerrenda eta, hartara, 2013ko zerrenda erabili genuen. Erantzun zuten enpresek LABORAL Kutxak urte horretan egin zituen erosketa guztien zenbatekoaren % 21,8 hartzen dute (% 14,89, 2014ko enpresa hornitzaileen zerrenda erabiliz gero). LABORAL Kutxarekin gutxienez bi urteko harreman izan duten enpresak dira. Beraiekiko harremanetarako erabiltzen dugun pertsonaren bidez egin genuen kontaktua.
Lagin hori adierazgarritzat jo daiteke, ETEak eta enpresa handiak, tokikoak eta multinazionalak, sozietate anonimoak eta kooperatibak biltzen dituelako. Gainera, ekonomiaren orotariko sektoreak biltzen dira: alor teknologikokoak, zerbitzuen sektorekoak, commodities nahiz komunikazio-alorrekoak.
Materialtasun-analisia egiteko beharrezko galderak egiteaz gain, euren iraunkortasun-politiken garapen-mailaren berri jasotzeko helburua ere finkatu genuen. Bigarren galdera-sorta horren bidez, enpresa hornitzaileetan gizarte-alderdiek, ingurumenari lotutakoek eta gobernu korporatiboei buruzkoek duten ezarpen-maila ebaluatu nahi izan genuen eta, horrekin batera, sistema horiek ezartzera animatu. Enpresek euren gestio arduratsuaren berri emateko galdera-sorta helarazi genien, beraz. Hiru zati zituen:

a. Lehenengo zatian ingurumen-alderdiei lotutako gestioen inguruan galdetu genien.
b. Bigarrenean, gizarte-alderdien gestioa sakon aztertu genuen, giza baliabideen gestioan oinarrituta.
c. Hirugarrenean, iraunkortasunari lotutako beste alderdi batzuen inguruan galdetu genien; adibidez, EGEaren garapen-mailaz.

Hona ondorioak:

- Erantzun-mailak eta inkestari erantzun zioten enpresen pisu erlatiboa aintzat hartuta, lortutako emaitzak sendotzat eta adierazgarritzat jo daitezke.
- Ingurumena Gestionatzeko Sistema (IGS) enpresen erdiak baino ez duen arren, gehien-gehienek ingurumena gestionatzeko politika zehaztuta dute eta baliabideen erabilera murrizteko eta hondakinak egoki gestionatzeko jarduketak burutzen dituzte.
- Ildo beretik, enpresa gehienek alderdi sozialak gestionatzeko sistema egiaztaturik ez duten arren, ehuneko handi batek alor horri lotutako ekintzak egiten ditu. Lan-arriskuak prebenitzearen esparruan egiten dituzten jarduketak nabarmendu behar dira.
- Azkenik, EGEa gestionatzeko sistemen —besteak beste, EGEari buruzko txostenak, jokabide kodeak eta munduko hitzarmenari atxikitzea— ezarpen-maila oso txikia da. Enpresa handienek, toki-mailatik goragokoek, aztertzen dituzte soilik alor horiek.

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

	2013	2014	2015
Erosketa-bolumena (mila eurokotan)	134.945	161.776	191.086
Tokiko hornitzaileei erositako ondasunen eta zerbitzuen %-a	% 97,0	% 96,9	% 96,3
Tokiko enpresa hornitzaileen %-a enpresa guztiekiko	% 96,6	% 95,7	% 94,7
Barruko, hots, inportatu gabeko erosketen ehunekoa (1)	% 100	% 100	% 99

(1) 2015ean, LABORAL Kutxak Estatutik kanpoko 21 enpresa hornitzaile izan ditu (guztizkoaren % 1,01, erositako ondasun eta zerbitzuen % 1,05 hartu dutenak). Guztiak ere Europar Batasuneko herrialdeetakoak dira, AEBko 4 izan ezik.

Halere, LABORAL Kutxak, jardueraren gestio arduratsua egiteko konpromisoaren baitan, 2016an enpresa hornitzaileen gestioan sakontzeko asmoa du. Horretarako, 2016ko gestio-planean enpresa hornitzaileak homologatzeko politika ezarriko du, departamentuen erosketa-politikak antolatzeko asmoz. Horrela jokatuz, gutxieneko iraunkortasun-alderdiak kontratu bidez ziurtatu eta hori benetan gauzatzeko kontrol-iragazkiak ezarri nahi ditu. Oraindik ere zehaztu gabe dago hori nola burutuko den, baina enpresa hornitzaileak kontratatzeko mahaia eratzea izan daiteke aukeretako bat.
Politika hori urteko bigarren seihilekoan burutuko da, Etika Batzorde sortu berriak abian jarri dituen jardueren artean kokatuta.

Zuhurtziazko printzipioa aintzat hartuta, tokikoak izateaz gainera, badira hornitzaileen aukeraketan eragiten duten beste faktore batzuk; besteak beste, eskakizun teknikoak eta prezioa. Era berean, hornitzaileekin sinatuta duen klausula baten bidez, gizartearen eta lanaren alorreko legedia betetzen dela egiaztatzen du LABORAL Kutxak:

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

7 INGURUMENAREKIKO HARREMANA

LABORAL kutxa

LABORAL Kutxak Ingurumena Gestionatzeko Sistema (IGS) bat ezarria du 2001etik, ISO 14001 Arauarekin bat garatua, Egoitza Nagusiko hiru eraikinetako jarduera guztietarako. AENORen azken ikuskaritzaren arabera (2015eko iraila): “zuzen ezarritako eta mantendutako gestio-sistema da eta erreferentziako arauaren eskakizunak egoki betetzen ditu”. Sistemaren indarguneak, besteak beste, honako hauek dira:

- LK2 eraikineko berokuntza-bonben sisteman egindako inbertsioak.
- Instalazio garrantzitsuen, galdara-gelen, kontrol-ekipamenduen, klimatizagailuen eta abarren garbitasuna.
- Alderdi interesdunenganako komunikazioa eta haien sentsibilizazioa.

Ingurumena Gestionatzeko Sistema hori Ingurumen Batzordeak gestionatzen du, eta Aholkularitza Juridiko, Barne Ikuskaritza, Komunikazio eta Publizitate, Arrisku, Mantentze, Hornikuntza eta Kalitate ataletako kideek osatzen dute; azken horrek egiten ditu koordinatzaile-lanak. Rioko Adierazpenaren zuhurtziazko printzipioa ezarriz, jarduerak izan litzakeen inpaktuak hartzen dira aintzat, ingurumenari kalterik ez egiteko.
LABORAL Kutxak ingurumena zaintzeko konpromiso sendoa du eta esparru horretako ekimen ugaritan hartzen du parte. LABORAL Kutxa Stop CO2 Euskadi elkarteko erakunde sortzaileetako bat da; IZAITEko (iraunkortasunaren aldeko euskal enpresak) kidea da; eta Munduko Hitzarmena sinatu du. Bankaseguruak LABORAL Kutxaren Ingurumena Gestionatzeko Sistemaren barruan dago.

Hona hemen 2015eko ekintza eta lorpen kualitatibo nagusiak:

- Bukatuta dago Zerbitzu Zentraleko LK2 eraikineko lana (ebakuazio-eskailera izan ezik). Aire-girotzeari, behe-tentsioari eta abarrei lotutako egiaztagiriak dagoeneko tramitatuta daude. Era berean, LK1eko lanak hasita daude. Goitik behera berritzeko lana da eta nabarmen hobetuko ditu eraikinaren isolamendua eta energia-eraginkortasuna. Ondorioz, kontsumoan % 25etik gorako aurrezkiak aurreikusten dira. Horretaz gain, geotermiako eta biomasako instalazio bana egiten ari dira; horren ondorioz, aire giroturako gasolioa erabiltzeko premia desagertu egingo da. Biomasak bertoko pinu-txirbila erreko du; CO2 isuriak oso-oso txikiak izango dira eta errauts-hondakina baino ez du sortuko.
- EGEari buruzko txostenerako materialtasun-analisia prestatzeko prozesuan, LABORAL Kutxarekin duten harremanaren hainbat alderdiri buruzko galderak egin dizkiegu gure interes-taldeei. Besteak beste, ingurumen-alderdiari buruz galdetu diegu. Garrantzi berezia izan du LABORAL Kutxaren enpresa hornitzaileekin izandako elkarrizketa, ingurumen-gestioko sistemen ezarpen-mailari buruz galdetu baitiegu. Emaitza gisa esan dezakegu galdera-sortari erantzun diotenen erdiak (LKren erosketa guztien % 21,8 hartzen dute) ingurumena gestionatzeko sistema duela, eta ez dutenen artean, % 66,7k 1-3 urteetan ezartzeko asmoa adierazi duela. Kontsultaren helburua hau da: iraunkortasunari lotutako alderdietan zer aurrerakuntza-maila duten jakitea eta, aldi berean, LABORAL Kutxak alderdi horiekiko duen kezkaren berri eman eta ildo horretan bultzatzea.
- LABORAL Kutxa 2015eko Planetaren Orduari atxiki zitzaion martxoaren 28an. Bulegoetako eta zerbitzu zentraletako kartel argidunak itzali egin ziren kontzientziazio-ekintza gisa eta planeta zaintzeko dugun konpromisoa adierazteko.
- Arrasaten ezarritako hondakinak gestionatzeko sistema berriaren baitan, hondakinen bilketa selektiboa erabaki eta intranetean hondakinak edukiontzi egokietan sailkatzeko hiztegia argitaratu da.

2015eko emaitza kuantitatiboak, txostenean ingurumenaren arloan hartutako konpromisoen betetze-maila eta 2016rako helburuak adierazleetan jaso dira. 2016rako hartutako konpromisoen artean, hauek dira nabarmengarrienak:

- Ingurumen Batzordeak orain arte jorratutako ildoari eustea; hau da, plantilla kontzientziarazi eta motibaraztea eta, horretarako, LABORAL Kutxak ingurumenarekin duen konpromisoa, lorpenak eta hutsak, eta ingurumenaren alorrean zehaztutako helburuak eta helmugak lortzearen garrantzia jakinaraztea.

- Sistemaren berrikusketa osoa egingo da, politika, prozedurak, formatuak eta jarraibideak aztertuta. Helburua: sistema eguneratu eta ISO 14001:2015 berrira egokitzea.

PAPERA ETA TONERRA

2015ean 54.719 kilo paper gutxiago (-% 16,5) kontsumitu da bulegoetan. Oso beherakada handia da. Publizitate-papera % 6,4 murriztu da eta, hala, 85.000 kilo baino gehiago ez kontsumitzeko helburua lortu dugu.

Paperaren kontsumoa (1) kg-tan	2013		2014		2015		2016
	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Helb.
Publizitateko papera	88.742	90.000	83.748	90.000	78.396	85.000	80.000
Bulegoko papera	321.658	350.000	330.648	320.000	275.829	320.000	276.000
Paperaren kontsumoa guztira	**410.400**	**440.000**	**414.396**	**410.000**	**354.225**	**405.000**	**356.000**
Publizitateko papera bezeroko	0,073	≤ 0,080	0,070	≤ 0,080	0,066	≤ 0,075	≤ 0,066
Bulegoko papera bezeroko	0,265	≤ 0,300	0,277	≤ 0,270	0,234	≤ 0,270	≤ 0,235
Kontsumo osoa bezeroko	**0,338**	≤ 0,380	**0,347**	≤ 0,350	**0,066**	≤ 0,345	≤ 0,301
Paperaren kontsumo osoa pertsonako	163,70	≤ 220	162,38	≤ 175	141,86	≤ 173	≤ 144

(1) LABORAL Kutxa osoaren —Zerbitzu Zentralak eta bulegoak— paper-kontsumoa.

Paperaren kontsumoak % 14,5 egin du behera eta, horri esker, maila orokorrean nahiz bezeroko zehaztutako helburua hobetu egingo dugu. Entitateak abian duen digitalizazio-prozesuak eragin du beherakada hori, bulegoek paper gutxiago behar izaten baitute orain.

Publizitateko paper balorizatuaren kontsumoa (1)	2013		2014		2015		2016
	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Helb.
Publizitateko paper birziklatua, publizitateko paper guztiarekiko (%-tan)	% 20,4	≥ % 70	% 13,8	≥ % 20	% 24.6	≥ % 20	≥ % 20
Publizitateko klororik gabeko paper ekologikoa, publizitateko paper guztiarekiko (%-tan)	% 77,7	≥% 20	% 82,1	≥ % 70	% 75.4	≥ % 70	≥ % 70
Publizitateko paper balorizatua, publizitateko paper guztiarekiko (%-tan)	% 98,1	≥ % 90	% 95,9	≥% 90	% 100	≥% 90	≥% 90

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

(1) LABORAL Kutxa osoaren (Zerbitzu Zentralen eta bulegoen) publizitateko paperaren kontsumoa.

Kontsumitutako publizitate-paper guzti-guztia birziklatua edota klororik gabeko paper ekologikoa izan da.

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

Postamailen erabiltzaileak	2013	2014	2015
Erabiltzaile kopurua.	315.886	334.304	381.373
Erabiltzaileen ehunekoa bezeroen guztizko kopuruarekiko.	% 26,0	% 28,03	% 32,45

Toner-kartutxoei dagokienez, ahalik eta gutxien kontsumitzeko ahalegina egiten dugu eta, ahal den neurrian, birziklatutako kartutxoak erabiltzen ditugu.

Toner-kontsumoa (1) aletan	2013		2014		2015		Helb. 2016
	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	
Toner-kartutxoen kontsumoa guztira	1.667	≤ 1.700	1.735	≤ 1.700	657	≤ 1.700	≤ 800
Kartutxo-kontsumoa pertsonako	0,66	≤ 0,85	0,68	≤ 0,85	0,26	≤ 0,85	≤ 0,32
Birziklatutako kartutxoen kontsumoa	1.504	≥ 1.000	1.580	≥ 1.360	452	≥ 1.530	≥ 400
Birziklatutako tonerraren kontsumoa kontsumo osoarekiko (%-tan)	% 90,2	≥ % 59	% 91,1	≥ % 80	% 68,8	≥ % 90	≥ % 50

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

(1) LABORAL Kutxa osoaren (Zerbitzu Zentralen eta bulegoen) birziklatutako toner- eta toner-kontsumoa.

Toner-kontsumoa nabarmen murriztea lortu dugu. Digitalizazioan emandako aurrerapausoek, horrek ekarri duen paper- eta toner-kontsumoaren murrizketak eta banaketa biltegitik gestionatzeko eredu berriak kartutxoen kontsumoa nabarmen murriztea eragin dute. Aitzitik, birziklatutako kartutxoen erabilerak behera egin du, hornitzaile berriek jatorrizko kartutxoak, birziklatu gabeak, ematen dizkigutelako.

ENERGIA

Energia-kontsumoak behera egin du 2014tik 2015era bitartean. Bi arrazoi egon dira horretarako: batetik, egindako lanak, eta, bestetik, negu hotzak berokuntza gehiago jartzea eskatu duela. Halere, zehaztutako helburuak aise bete dira.

Energia (Gj)	2013		2014		2015		2016
	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Helb.
Elektrizitatea	9.435	9.720	7.559	9.720	7.752	7.920	7.920
Gasolioa	2.652	2.700	1.980	2.700	2.393	2.700	2.340
Propanoa	0,735	0,752	0,638	0,75	0,605	0,75	0,75
Energiaren kontsumoa	**12.087,5**	**12.421**	**9.539,6**	**12.421**	**10.146**	**10.621**	**10.261**
Energia-kontsumoa / pertsonako	**25,55**	**d/e**	**22,66**	**d/e**	**24,21**	**d/e**	**d/e**

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

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

2016rako elektrizitate-helburuei dagokienez, LK1 eraikina berritzeko lanak abian daudenez, oraindik orain ezinezkoa da helbururik zehaztea. Gasolioaren eta propanoaren kontsumoak, hein handi batean, kontrolatu ezin diren faktoreen menpe daude; adibidez, tenperatura (berokuntza) edota bazkari kopurua.

Bihurketak: KWh eta gasolio litroa*0,036=Gj. Propano m3*0,03901=Gj.

Energiaren zeharkako kontsumoa, lehen mailako iturrien arabera (Gj)	2013	2014	2015
Energia hidraulikotik datorren kontsumoa, elektrizitatearen kontsumoan oinarrituta (Gj)	835	669	1.152
Energia berriztagarrietatik datorren kontsumoa, elektrizitatearen kontsumoan oinarrituta (Gj)	2.231	1.788	1.890
Ikatz/fuel bidezko energia termikotik datorren kontsumoa, elektrizitatearen kontsumoan oinarrituta (Gj)	1.096	878	676
Ziklo konbinatuetatik datorren kontsumoa, elektrizitatearen kontsumoan oinarrituta (Gj)	2.995	2.400	2.351
Kogeneraziotik datorren kontsumoa, elektrizitatearen kontsumoan oinarrituta (Gj)	450	361	320
Energia nuklearretik datorren kontsumoa, elektrizitatearen kontsumoan oinarrituta (Gj)	1.827	1.464	1.364

Iberdrolaren energiaren ekoizpen gordina energia-iturrien arabera bananduta estimatutako datuak (Iberdrolaren 2014ko Iraunkortasun Txostena), IKSan sartutako Egoitza Nagusiko hiru eraikinetako elektrizitatearen kontsumoan oinarrituta.

Kanpoko B energia-kontsumoak, joan-etorrietan erabiltzen den gasolinak, 10.498 Gj-ko kontsumoa eragin du (2014an 11.700 Gj izan ziren).

2015ean, **energia-intentsitatea** (guztizko energia-kontsumoa —A barrukoa gehi B kanpokoa— zati langile kopurua) 9,31koa izan da (2014an 9,44koa izan zen).

URA

Abian diren lanen ondorioz ur-kontsumoak gorakada handia izan du. Zehazki, geotermia instalaziorako zulaketek ur kantitate handia kontsumitu dute, modu puntualean. Kontsumo osoa udal sarearen bidez egiten da.

Egoitza Nagusiko ur-kontsumoa (m3-tan)	2013		2014		2015		2016
	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Helb.
Ur-kontsumoa	6.864	≤10.000	6.930	8.500	14.085	7.500	7.500
Pertsonako kontsumoa urtean	10,67	d/e	16,46*	d/e	33,62*	d/e	d/e

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

*2014an eta 2015ean, ratio hori kalkulatzeko Egoitza Nagusiko bazkideen eta IKLen kopuru osoa hartzen da aintzat (421 eta 419 hurrenez hurren).

IGORPENAK, ISURIAK ETA HONDAKINAK

CO2 **isuri guztiak** xehatuko ditugu jarraian:

Isuriak	2013		2014		2015		2016
	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Helb.
Gasolio-kontsumoaren CO2 tonak	198	202	148	201	179	201	175
Elektrizitate-kontsumoaren CO2 tonak	894	921	716	921	735	750	750
Propano-kontsumoaren CO2 tonak	31	32	27	32	26	32	32
Laneko bidaien CO2 tonak	843	d/e	796	842	715	796	715
Isuritako CO2 tonak guztira	**1.966**	**d/e**	**1.688**	**1.996**	**1.653**	**1.779**	**1.672**

*Berotegi-efektuko gas-isurien eragileak honako kontsumo hauek dira: Egoitza Nagusiko hiru eraikinetako elektrizitatea, sukalderako propanoa eta berokuntzarako gasolioa. LABORAL Kutxako langile guztiek norberaren ibilgailua lanerako bidaietan erabiltzeari buruzko datuak baizik ez ditu jaso laneko bidaien atalak (lanerako joan-etorriak izan ezik). Autoen erdiak gasoliozkoak direla jotzen da. LABORAL Kutxaren merkatu geografiko txikiaren ondorioz, langileek ia ez dute hegazkinik erabiltzen garraioetan. STOP CO2 Euskadi ekimenaren kalkulagailua erabiliz egiten da zenbatespena.

Isurien xehakapena, jatorriaren arabera	2014	2015
2. irismena: isuri zuzenak (gasolioa eta propanoa)	175	204
2. irismena: zeharkako isuriak (elektrizitatea)	716	735
3. irismena: zeharkako beste isuri batzuk (errepideko garraioa)	796	715
Isuritako CO2 tonak guztira	**1.688**	**1.653**

Berotegi-efektuko gasen isurien intentsitatea (CO2 isuri guztiak LK-ko plantillarekin —2.2.18 lagun— zatituta) 0,745ekoa izan zen 2015ean. 2014an, berriz, 0,75ekoa izan zen (2.2.51 pertsona).

LABORAL Kutxak gaika biltzen ditu Egoitza Nagusian **sortutako hondakin** guztiak, eta bulegoetako paper- eta toner-hondakinak ere bai. Gero, baimendutako gestore eta/edo berreskuratzaileei ematen dizkie. Helburua: Egoitza Nagusian sortutako hondakin guztiak (Udalak bildutako hiri-hondakinak izan ezik) berrerabili edo birziklatzea eta, arriskutsuak badira, gestionatzea. 2015ean inausketa-hondakinen gestioari heldu diogu.

Erabilitako ura udal saneamendu-sarera isurtzen da. Urtean behin, isurtzen denaren kanpoko analisia egiten da, legezko mugen baitan dagoela egiaztatzeko.

Gestionatutako hondakinak (Zerbitzu zentralak)	Unitatea	Kopurua / urtea		
		2013	2014	2015
Txatarra	Kiloak	30	0	70
Plastikoa	Kiloak	1.675	1.630	288(3)
Kartoia eta papera (1)	Kiloak	253.770	207.620	163.760
Inausketa-hondakinak	Kiloak	daturik ez	daturik ez	32.900
Informatika-ekipamenduak (1)	Kiloak	0	0	0
Erabilitako landare-olioa	Kiloak	1.935	1.875	1.600
Lohi fekalak (2)	Kiloak	0	2.000	0
Toner-kartutxoak (1)	Kiloak	2.720	1.160	1.321
Olio industriala / ontziak	Kiloak	0	200	0
Hondakinak dituzten materialak	Kiloak	0	32	35
Bateria agortuak	Kiloak	7.493	0	3.822
Pila agortuak	Kiloak	83	38,75	38,25
Fluoreszenteak	Kiloak	0	0	0
Hondakin sanitarioak	Kiloak	20	3	3
Hondakinak dituzten plastikoak	Kiloak	0	5	40
Kaltzio-kentzailearen erretxinak	Kiloak	0	0	0
Batura	Kiloak	266.366	214.564	203.877

(1) Hondakin horiek zerbitzu zentraletatik eta saretik datoz.
(2) Sukaldeko putz septikotik datoz eta gestore espezializatu baten bidez gestionatzen dira.
(3) 2015eko martxoaz geroztik, Arrasaten bilketa selektiboa egiten da eta, beraz, plastiko-hondakinak horretarako edukiontzira bota eta mankomunitateak gestionatzen ditu.

INGURUMEN GASTUAK

IKSari zuzenean egotzitako gastuak	2013		2014		2015		2016
	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Helb.
IKSaren mantenua (1)	5.630	6.700 €	4.585	5.100	4.585	5.100	10.700
Hondakinen gestioa (2)	1.292	2.850 €	3.016	2.750	3.772	3.500	5.850
Neurketak (isuria)	0	550 €	1.162	500	545	500	550
Guztizkoa €-tan	**6.922**	**10.100**	**7.602**	**8.350**	**8.902**	**9.100**	**17.100**

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

(1) IZAITE, AENOR, Planetaren Ordua eta legezko eskakizunak
(2) .Papera eta olioa kentzea eta segurtasun-kontseilaria.

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

INGURUMEN ARRISKUEN EBALUAZIOA

LABORAL Kutxak “**Arriskuen Berrikuspenaren eta Gestioaren Kontrola**” izeneko prozedura du ezarrita, Ingurumena Gestionatzeko Sistemaren barruan. Kreditu-inbertsioko eta sinadura-arriskuko eragiketa guztietan ingurumen-arriskuak ebaluatzeko eta kontrolatzeko eman behar diren urratsak finkatzen ditu, eta jarduera bakoitzari arrisku handia, ertaina edo txikia esleitzen dio. Altxortegia, balore-zorroa eta aktibo monetarioak, baina, hortik kanpo utzi dira. Arrisku-maila handia esleitzen zaionean, eragiketa positiboki edo negatiboki baloratzeko kontuan hartu beharreko faktorea izaten da.

2013. urtea

Segmentua	Eragiketa kopurua	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 kopurua	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**

2015 urtea

Segmentua	Eragiketa kopurua	Mila €-kotan	Handia	Ertaina	Txikia
Enpresak	596	787.465	20	102	474
Partikularrak	7	7.818	1	0	6
Autonomoak	1	1.200	0	0	1
Negozioak	2	474	0	0	2
Sustatzaileak	140	216.518	0	2	138
Erakundeak	157	406.369	14	36	107
Publikoa	44	619.945	1	0	43
Kreditua finantzatzea	6	22.600	0	0	6
Guztira	***953***	***2.062.389***	***36***	***140***	***777***

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

LABORAL kutxa

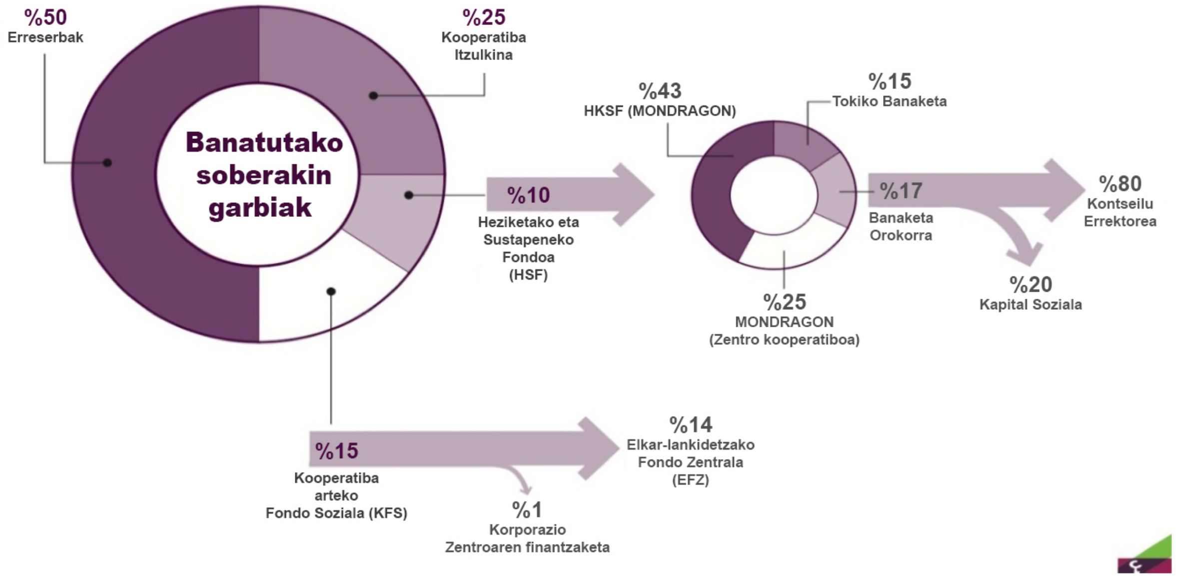
EKARPEN ZUZENAK GIZARTEARI

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

Gizarte-laguntzak emateko irizpide eta mekanismoek berezitasun batzuk dituzte:

- LABORAL Kutxak, bere izaera juridikoagatik eta bokazio kooperatiboagatik, kooperatiben mundua sustatzera bideratzen du ekarpen solidarioen zati handi bat.
- Kooperatibaren organo instituzionalek dute Hezkuntza eta Sustapen Fondorako banaketaren eskumena. Bertako ataletako baterako (Banaketa Orokorrerako) kargura egiten diren dirulaguntzak banatzean, Kontseilu Sozialak (hau da, Entitateko langileak ordezkatzen dituen organoak) ere hartzen du parte.
- Gizarte-lanen atal zehatz bat tokiko beharretarako (tokian-tokian banatzeko) gordetzen du, LABORAL Kutxaren 368 bulegoen bitartez. Bulego horiek inguruko jardueretara (auzo-elkarteetara, inguruko ikastetxeetara, gizarte-ekintzako eliza-taldeetara, etorkinei laguntzeko zentroetara…) bideratzen dituzte laguntzak.

Nola banatzen dira LABORAL Kutxaren mozkinak?



Oharra: Puntualki, Banaketa Orokorra eta Tokiko Banaketa ataletara bideratutako HSFaren ehunekoa % 36,5 murriztu zen 2015ean (HSF osoaren % 11,70), eta zenbateko hori 2013an Fagor Elektrodomésticos Taldearen berregituratze-prozesuari heltzeko konprometituta genuen laguntzaren ordainketa atzeratura bideratu zen, enpresa egonkortzea eta enplegu iraunkorrari eustea lortzeko. Hala, adierazitako zenbatekoa Berregituratzeko eta Sozietatearen Enplegurako Fondora (MONDRAGON taldeko kooperatiba guztien ekarpen solidarioen bidez osatua), aipaturiko helburua betetzeko.

Heziketako eta Sustapeneko Fondoak (HSF) honako helburu hauek ditu:

- Plantilla 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 sustatzea.

Fondo horien zuzkidurak nabarmen murriztu ziren krisi ekonomiko eta finantzarioak iraun zuen urteetan, baina harrezkero berriro ere gora egin dute eta gizarte osoaren aldeko jardueretan txertatzen da, pentsatzen baitugu LABORAL Kutxak bezeroen jardueraren ondorioz urtean sortzen duen superabitaren zati bat bera kokatuta dagoen gizartera bideratu behar dela. Joera-aldaketa hori agerian gelditzen da hurrengo taulan:

Kontzeptua (mila eurokotan)	Aplikazio-urteak		
	2013	2014	2015
Enpresa kooperatiboak abian jartzeko eta finkatzeko elkartasunezko ekarpena (MONDRAGONen bidez)	0	9.983	10.759
Kooperatiba arteko Fondo Soziala-KFS (emaitzen % 15)	**0**	**9.983**	**10.759**
Kooperatiba Sustapena MONDRAGONen bidez (HSFaren % 68) eta beste batzuk (UNACC…)	0	4.702	5.016
Berregituratzeko eta Enplegu Sozietariorako Fondoa (BESF)	-	490	838
Ekintzailetza eta Enpresa- eta lan-prestakuntza (Gaztenpresa Fundazioa)	0	292	221
Tokiko Banaketa	0	769	683
Euskararen eta euskal kulturaren sustapena	0	118	115
Laguntza-erakundeak eta hirugarren mundukoak	0	131	137
Nekazaritzako elikagaien sektorea	285	154	162
Heziketako eta Sustapeneko Fondoa-HSF (emaitzen % 10)	**285**	**6.655**	**7.172**
KFS + HSF	**285**	**16.648**	**17.931**

2015eko ekitaldian, LABORAL Kutxak ingurumenaren, biodibertsitatearen eta garapen iraunkorraren aldeko apustua indartzen jarraitu du nekazaritzako elikagaien sektoreko eragile nagusiekin sinatutako hitzarmenen bidez eta landa-eremuari lotutako ekimenei emandako laguntzaren bidez.

Kontzeptua	Deskribapena	Zenbatekoa
LORRA	Nekazaritzako elikagaien 4.000 ekoizle biltzen dituen gestio-zentroa	10.000
Euskadiko Nekazaritzako Elikagaien Kooperatiben Federazioa	Euskadiko Nekazaritzako Elikagaien Kooperatiben Federazioak kooperatibei fakturatzen dien gastu juridikoen % 50 diruz lagundu da. Beste esperientzia kooperatibo batzuk ezagutzeko dibulgazio-bidaia.	30.000
Azokak eta kongresuak	Nekazaritza-alorreko azoka eta kongresuak.	25.100
Elikaduraren klusterra	Elikaduraren klusterrean parte hartzea	7.500
Munduko Landagunea	LABORAL Kutxa Munduko Landagunearen bazkidea da.	17.334
LABORAL Kutxa&Bizkaiko Txakolina Saria	Bizkaiko Txakolina Jatorrizko Deiturak antolatutako sustapen-ekitaldia	16.000
UDAPA	ALBOAN Fundazioa	10.000
NPE	2015eko kanpaina	17.000
Beste batzuk.	Argitalpenak…	29.216
		2015ean Guztira: 162.150 €

GAZTENPRESA FUNDAZIOA

Gaztenpresa Fundazioa irabazi-asmorik gabeko erakunde pribatua da, LABORAL Kutxaren gizarte-jardunean sartua. Enplegua sortu eta mantentzeko ekimenei laguntzea eta ekintzak garatzea da haren helburua eta, horretarako, enpresa- eta lanbide-garapenean erabiltzaileei, aliatuei eta gizarte osoari balioa ekarriko dieten programak eta zerbitzuak erabiltzen ditu. Fundazioak helburu hauek ditu:
-Ekintzaileak, batez ere gazteak.
-Gizarteratzeko eta laneratzeko arazoak dituzten kolektiboak.
-Garatzeko proiektuak dituzten mikroenpresa gazteak.
-Ikasleen artean espiritu ekintzailea sustatu nahi duten prestakuntza-erakundeak.
LABORAL Kutxak eta Mondragon korporazioak, batetik, eta Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak, Lanbideren bidez, eta Europako Gizarte Funtsak, bestetik, finantzatzen dute Gaztenpresa Fundazioa. Fundazio horrek enpresak sortzeko burututako jarduera garrantzitsua egin du 2015ean.

Gaztenpresaren proiektuak	2013	2014	2015
Bideragarriak, negozioa abiarazten dute	**265**	**462**	**402**
Bideragarriak, baina ez dute negozioa abiarazten	**222**	**178**	**235**
Finkatzea	**49**	**45**	**76**
Deribatuak	**80**	**144**	**166**
Guztira	**606**	**829**	**879**

Hauxe da negozioa abiarazi duten proiektu bideragarrien lurraldekako banaketa:

Gaztenpresaren proiektuak 2015ean	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Nafarroa	Guztira
Bideragarriak, negozioa abiarazten dute	87	162	97	56	**402**

Negozio txikiak izaten dira, 2015ean batez beste 56.400 €-ko inbertsioa eskatu dutenak. Kopuru horren % 48 finantzatzen du LABORAL Kutxak. Abian jartzeko unean batez beste 1,8 langile dituzten negozio txikiak dira, batik bat zerbitzuen sektorean (% 66) eta merkataritza-sektorean (% 27). Ekintzailearen batez besteko adina 39 urtekoa da eta, sexuari erreparatuta, emakumezko ekintzaileen portzentajea % 46koa da.

Beste lan-ildo bat enpresa berriak merkatuan finkatzea da; hau da, abian jarri ondoren eta lehen urtean mikroenpresei negozioa finkatzen laguntzeko jarduera. Taldekako 11 finkapen-lantegi eman eta 84 ekintzailerentzako laguntza lotu da.

Enpresak finkatzea	2013. urtea	2014. urtea	2015 urtea
Egindako lantegiak	32	24	11
Parte-hartzaileak	286	236	84
Batez besteko parte-hartzaileak lantegiko	9	10	8

Gainera, beste 72 mikroenpresak aholkularitza pertsonalizatua jaso dute, ekintza edo inbertsio berriei heltzeko nahiz jarduera birplanteatzeko.

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

ZERGAK ETA TRIBUTUAK

LABORAL Kutxak bere jarduera burutzen duen lurraldeetan gauzatzen ditu zerga-betebeharrak. Horrela, zerbitzu publikoei eusten eta gizartea garatzen laguntzen du. 2015ean, honako ordainketa hauek egin zituen:

Zergak eta tributuak (mila €-kotan)	2013	2014	2015
Sozietateen gaineko Zerga	9.362	7.796	5.143
Tributuak (OHZ, EJZ, etab.)	2.011	7.535	7.475
BEZ	13.373	8.446	2.756(1)
Guztira	**24.746**	**23.777**	**15.374**

(1) 2015ean inbertsio eta gastu handiagoak egin direnez, BEZa nabarmen handitu da eta, sortutakoa konpentsatzeko, guztizkoa txikiagoa izan da.

EUSKAL EKONOMIAN ERAGINDAKO INPAKTUA

2015ean, bere jarduerak Euskal Autonomia Erkidegoan eta Nafarroan duen inpaktu ekonomikoa eta soziala kuantifikatzeko saioa egin zuen LABORAL Kutxak. Horretarako, B+I kontsultoretza-enpresaren laguntza jaso eta London School of Economicsek baliozkotutako neurketa-sistema erabili zuen. Hona hemen azterketaren ondorio nagusiak, 2014ko datuetan oinarrituta:

1. Aberastasuna eta enplegua sortzea.
    - 644 M€-ko ekarpena BPGd-ari.
    - 2.438 enplegu zuzen eta 2.672 zeharkakoak eta eragindakoak.
    - 104 M€-ko diru-sarrerak Administrazio Publikoentzat.

2. Finantza- eta aseguru-laguntza familia eta enpresentzat.
    - 642 M€-ko finantzaketa aitortu du.
    - 396.000 aseguru poliza aktibo.
    - 247 M€-ko balioa duten 5.000 eragiketa profesional eta enpresei.

3. Gizarterako itzulkin zuzena.
    - 22 M€ ekonomia- eta gizarte-garapenerako.

ZEHARKAKO EKARPENAK GIZARTEARI

Zeharkako inpakturik esanguratsuena aberastasuna eta enplegua –ahal dela, kooperatiboa– sortu eta banatzea da, LABORAL Kutxak MONDRAGON taldeari egindako baliabide-ekarpenaren bidez.
Gainera, LABORAL Kutxak babesletzaren bidez ere eragiten du gizartean, baliabide ekonomiko ugari bideratzen baitu sustapenera. Ondoren, ekarpenak egiten dituen atal nagusiak aipatuko ditugu.

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

- **Elkartasun- eta boluntariotza-jarduera**
- **Kirol babesletzak**
- **Euskarari laguntzea**
- **Kultura, gizartea eta hezkuntza**
- **Ikasketa-zerbitzua**
- **Babesletzak eta atxikimenduak**
- **Akordioak eta hitzarmenak**

Honako esteka honetan, jarduera horiei buruzko xehetasun handiagoa eskuratuko duzu.

GIZARTEAREKIN ERABILITAKO ELKARRIZKETA MEKANISMOAK

Honako hauek dira gizartearekin erabiltzen ditugun elkarrizketa-mekanismo nagusiak.

Interes-taldea: Gizartea
2015ean gauzatutako elkarrizketa-mekanismoak:

- Gizarte- eta ingurumen-sustapena helburu duten elkarteetako kide izatea (Izaite, Stop CO2 Euskadi eta beste).
- Ekintzaileen arteko gizarte-sarea, Gaztenpresa Fundazioaren bidez kezkak jaso eta lankidetza-ekimenak proposatzeko. LABORAL Kutxa Espainiako Youth Businees Internationaleko (YBI-YBS) kide sortzailea da. Jardunbide Egokien eta gazteen ekintzailetzaren laguntzarako nazioarteko sarea da.
- Interneteko blog eta gizarte-sareetan (Facebook, Twitter, Youtube...) presentzia duten komunitate birtualetan parte hartu eta dinamizatzea, harremanak sendotzeko eta ideia eta ekimenak biltzeko.
- Online Bankaren erabiltzaileen iritziak eta igurikimenak antzemateko azterketa berezia. Horretarako, jarraipenak egiten ditu, Interneteko tresnez, iritziez, foroez, gizarte-sareez eta adituen iruzkinez baliatuta.
- Hainbat erakunderekin lankidetzan sariak eskaintzea. Besteak beste: Humanitate Saria (Eusko Ikaskuntzarekin batera), Juan José Alvarez Rubiok eskuratu duena; Txemi Cantera Gizarte Ekonomiako Nazioarteko Saria (ASLErekin lankidetzan), Antonio Polok eskuratu duena; LABORAL Kutxa-Lorra nekazaritza-ustiategien saria; Etxepare Itzulpen Saria, Isaac Xubinek eskuratu duena.
- LABORAL Kutxak EGEaren alorrean egiten duen jardueraren inguruko inkesta enpresa bezeroei, 2014ko txostenaren informe exekutiboa bidali geniela aprobetxatuz.
- Aurkezpen publikoak. LABORAL Kutxako ordezkariak deituta dauden foroetara (unibertsitateak, elkarrizketak, hitzaldiak) joaten dira, entitatearen egiteko moduak eta gizartearekiko konpromisoa azaltzeko. Foro horiek, era berean, interes-taldeekiko elkarrizketa finkatzen laguntzen dute.

Bezeroaren igurikimenei buruzko emaitzak aurreko urteetakoen parekoak dira, baina materialtasun-analisiak areago doitzen ditu lehentasunak. Mekanismo horietan oinarrituta, balorazioak hobetzera bideratutako ekintzak egin dira.

Igurikimenak	Abiatutako ekintzak (materialtasun-matrizean lotutako elementua - ikusi 2.5 atala)
Entitate kaudimentsua, sendoa, bermeak eskaintzen dituena.	• Arrisku-profila betetzen dela kontrolatu eta bermatzea, arrisku mota guztiei dagokienez. • Lehentasun estrategikoa: marjina errepikaria optimizatzeko zentratzea gestioa. • Ondorioz, arriskuaren kalitatea hazkundearen gainetik lehenestea, eta zalantzakortasun-parametroak sektorearen batez bestekotik gora mantentzea.

Zerbitzu pertsonalizatua, berritzailea, bezeroari zuzendua.	• Bezeroarekiko harremanetan, negozioaren eta bezero motaren araberako espezializazioa da apustua, oraindik ere. Bulego Eredu Berrian aurrera egitea, bezeroen zerbitzura dauden gestore espezializatuekin eta segmentu bakoitzean bereizitako aholkularitza- eta harreman-ereduekin. • Bezeroekiko kanal anitzeko jarduera-maila areagotzea; produktu- eta zerbitzu-eskaintza handiagoa garatzea, bezero "digitalen" autozerbitzu-eskariari erantzunez.
Inguruko ekonomia- eta gizarte-garapenaren aldeko konpromisoa.	• Urteko etekinen % 25 gizarte-helburuetara bideratzeko konpromisoari eustea. • Ekintzailetza sustatzeko jarduera bultzatzea, Entitatearen ekimena eta gizartearekiko komunikazioa indartuz.
Bezeroen beharrizanetatik hurbil dagoen Entitatea, gestio arduratsua egiten duena.	• Zorrak berregituratzeko Jokabide Egokien Kodea (6/2012 Errege Dekretua, Eusko Jaurlaritzaren Hipoteka Bitartekaritzarako Zerbitzua eta ondorengo garapenak) ezartzea, utzarazpenak galarazi eta, egoerak banan-banan aztertuta, bezeroek etxean jarraitzea ahalbidetzeko, epeak luzatu eta ordainketa-konpromisoak betez, bai eta diru-sarreren arabera gabealdiak ezarriz ere. • MIFID araudia garatzea, eragiketak prestatu eta merkaturatzean nahiz bezeroak sailkatzean kontrolik gorenak ezarrita. Produktu Batzordea eratzea, produktuen bizitza-ziklo guztiaren egokitasuna gainbegiratzeko. • Kalitate Integraleko Prozesuaren bidez, barneko eta kanpoko bezeroaren gogobetetasuna bermatzea.

Oraingo eta aurreko beste txosten batzuetan azaldutako mekanismoez gain, LABORAL Kutxak aurrera jarraitu du 2015ean Gizarte Erantzukizuna hainbat interes-talderen artean hedatzeko bidean. Hala, LABORAL Kutxak:

- Txosten hau jendearen esku jarri du Entitatearen, GRIren, MONDRAGON Korporazioaren eta Izaiteren webguneetan.
- EGEari buruzko txostena Entitatearen barnean ezagutarazi du, Giltzaneten bidez.
- Enpresa, autonomo/mikroenpresa eta Banka Pertsonaleko bezeroei mezu elektroniko bana bidali die, txostenaren ildo nagusiak jasotzen dituen txosten exekutiboa eta txostenaren bertsio osoa eskaintzeko. Harreman hori aprobetxatu dugu LABORAL Kutxaren EGEari buruzko iritzia eskatzeko.

USTELKERIAREN AURKAKO BORROKA

2015ean ere, kanpoko aditu batek (PB Consultores, SL) urteroko ikuskaritza egin die barne-kontroleko eta komunikazioetako prozedura eta organoei. Haren arabera, kapital-zuriketa prebenitzeko prozedura eta organoen eraginkortasun operatiboa “**Oso ona**" da, eta aurreko ekitaldian baino puntuazio hobea lortu du. Segidan, iaz abian jarritako ekintzen berri emango dugu:

2015ean abian jarritako ekintzak
• Kapitala Zuritzea eta Terrorismoa Finantzatzea prebenitzeko Gidaliburua hiru aldiz aldatu dugu, administrazioaren eta kanpoko adituaren orientazio eta irizpide berrietara egokitzeko.
• Eragiketak egiteko sistema berri bat ezarri dugu, nortasun-agiria eskaneatuta ez duten bezeroen eragiketak automatikoki blokeatzeko.

- Seihilekoko txostena eta Azterketa Bereziko Eragiketen Laburpen-txostenaz gain, Entitateak Kapital Zuritzearen aurrean duen Arriskua Autoebaluatzeko Txostena ere prestatu dugu.
- 10. eranskina (Benetako Titularra) betetzeko eskakizuna hobetu dugu, aplikazio informatikoan haren irismena eta edukia zabalduz. Horren ondorioz, automatikoki galarazten da transakzio jakin batzuk gauzatzea, baldintzak bete ezean.
- Ardura publiko nazionaleko pertsonak, "strictu sensu", eta subjektuak ez diren gainerako arduradun publikoak bereizteko kontrol mekanizatuak aldatu egin ditugu.
- Kanpoko adituak Hobetzeko eta Zuzentzeko Gomendioak jakinarazi eta gero, aztertutako erakundeek (higiezinen sustatzaileek eta bizitza-aseguruen konpainiak) gomendio horiek zer mailatan bete dituzten jakiteko jarraipen etengabea egin dugu.
- Araudia Betetzeko Departamentua eratzeko agiria aldatu dugu, CNMVren 1/2014 Zirkularraren eskakizun eta baldintzetara egokitzeko. Hala, barne-antolamenduko eskakizunak ez ezik, inbertsio-zerbitzuak emateko kontrol-funtzioko eskakizunak ere ezarri ditugu.
- Gestore Administratibo berriei eta Eragiketako Departamenduko pertsonei Kapital Zuritzea Prebenitzeari buruzko urrutiko prestakuntza-ikastaroa eman zaie eta, ondoren, ebaluazioa egin. Bestalde, merkatu-gehiegikeriak antzemateari buruzko urrutiko prestakuntza eman eta ebaluazioa egin zaie sare komertzialeko bulegoetako langileei eta zerbitzu zentraletan inbertsio-zerbitzuei lotutako departamentuetan ari direnei.

2016an aurreikusitako ekintzen artean aipa daitezke:

- Gestore Administratibo bihurtu diren bazkideentzako prestakuntza-ikastaroa, hala aurrez aurrekoa nola urrutikoa, eta horren ebaluazioa ondoren.
- Aktibo eragiketen bidez kapitala zuritzea prebenitzeko aurrez aurreko ikastaroa honako departamentu hauetako pertsonentzat: Arriskuen Kontrola, Enpresa Bulegoen Zuzendaritza, Kooperatiben eta Enpresa Handien Bulegoa, eta Egoitza Nagusiko Enpresen Areako produktuaren gestore espezialistak.

Kapital Zuritzea Prebenitzeko Unitateak eragiketa susmagarriei buruzko 20 ohartarazpen bidali dizkio Kapital Zuritzea Prebenitzeko eta Diruzko Arau-hausteen inguruko Batzordearen zerbitzu exekutiboari.

Higiezinen aktiboak gestionatzeko sozietateetan ezarri den politikaren eta kapital zuritzea galarazteko sistemaren bidez, alor horretan ezarri beharreko araudia betetzeko organo, prozedura, barne-kontrol eta tresna egokiak ezarri dira. Aditu independente batek sistema horren kalitatea eta ezarpen praktikoa aztertzen ditu urtean behin. 2015eko ekitaldiari buruzko azterketan sistemaren eraginkortasun operatiboa “ONA” dela erabaki du.

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 Zuzendaritza Kontseiluko kideei nahiz jarduera-eremu horretan inplikaturikoei ezartzen zaie.

Entitateak etikaren eta zintzotasunaren alorrean ezarritako arauak bi agiritan jasota daude. Lehenengoa Etika eta Jokabide Profesionalaren Kodea da. Kontseilu Errektoreak 2015eko otsailean aldatu zuen, intranetean argitaratuta dago eta Araudia Betetzeko Departamentuaren zeregina da hura berrikusi eta eguneratzea. Pertsona guztiei ezartzen zaie eta euren jokabidea arautzen du, 2010ean onartutako Ustelkeriari eta Komunikazio Komertzialaren inguruko Politikari zuzenean lotutako arrisku-egoerak saihesteko. Bigarren agiria, Jokabide Egokien eta Sekretu Profesionalaren Gida izenekoa, Barne Ikuskaritzako Departamentuaren menpe dago. Lehenengo agiriak, Etika eta Jokabide Profesionalaren Kodeak, Salaketen Kanala bildu eta arautzen du.

Etika eta Jokabide Profesionalaren Kodea betetzen den egiaztatzeko, jarraipen-organoa eratu da, eta Giza Baliabideen Zuzendaritzaren ardurapean. Organo horren partaide dira, gainera, Arautegia Betetzeko Departamentua, Aholkularitza Juridikoa, Idazkaritza Orokorra eta Barne Ikuskaritza. Organo horrek, jarraipena egiteaz gain, baimenak edo salbuespenak aitortu eta Salaketa Kanalean jasotako salaketak ebazten ditu, dagokien bezala bideratzeko.
Delituak prebenitzeko eta, hala badagokio, erantzun egokia emateko zaintza- eta kontrol-neurriak bilduko dituzten sistemak eta antolamendu- eta gestio-ereduak ezarri dira. Hala, Kontseilu Errektoreak 'Delituak Prebenitu eta Erantzuna emateko Gida' onartu ondoren, Gida horretan araututako Etika Batzordeak Entitatearen "Zigor-kodea betetzeari buruzko politika" txostena prestatu du.
Beste alde batetik, Delituak Prebenitu eta Erantzuna emateko Eskuliburuak Salaketa Kanal berriaren irismena arautzen du. Kanal hori Barne Ikuskaritzako Departamentuko zuzendariari zuzenduta dago eta, haren bidez, batez ere finantza- eta kontabilitate-alorrean garrantzia izan dezaketen irregulartasunak jakinaraztea ahalbidetzen da, aldi berean salatzailea babestuta geldituko dela ziurtatuta.

Higiezinen aktiboak gestionatzeko sozietateek euren jarduna jorratzeko hirugarrenekin egiten dituzten kontratuetan betebehar jakin batzuk zehaztu eta hirugarrenei ere betearaziko dizkietela berariaz xedatzeaz gain, bete ezean zigor larriak ere arautzen dira, laneko osasunari eta seguritateari buruzko araudia, ingurumenaren errespetuari loturikoa eta giza eskubideak beteko dituztela (eta hornitzaileei betearaziko dizkietela) bermatzeko.

Gobernu Korporatiboari dagokionez, kreditu-erakundeen antolaketari, gainbegiratzeari eta kaudimenari buruzko 10/2014 Legea garatzen duen 2015eko otsailaren 13ko 84/2015 Errege Dekretua betetzeko behar diren egokitzapenak burutu dira 2015ean.

Aztertutako negozio-unitateak

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

	2013		2014		2015	
	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.
Aztertutako bulego kopurua	57	50	59	58	62	68
Aztertutako bulegoen ehunekoa	% 15	% 13	% 16	% 16	% 17	% 18

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

Esan beharra dago, hala ere, ezarritako urrutiko ikuskaritza-kontrolek Entitatearen bulegoen % 100ean dutela eragina.
Higiezinen aktiboak gestionatzeko sozietateetatik jardunean dauden 2ak kapital-zuritzea prebenitzearen inguruko araudi berrira egokitu dira eta aditu independenteen azterketa izan dute.

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

ADMINISTRAZIO PUBLIKOEKIKO ETA ALDERDI POLITIKOEKIKO HARREMANAK

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

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

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

“Arrisku hautemangarririk gabeko” inbertsiotzat hartzen denez, ez da arrisku-saririk ezartzen eta handizkako merkatuen egoeraren araberako marjinak ezartzen dira.

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

	2013	2014	2015
Eusko Alkartasuna	44	4	2
EAJ	1.938	1.518	1.319
Aralar (abala)	3	3	3
Kredituak (mila eurotan)	1.985	1.525	1.324

ARAUTEGIA BETETZEA

Arautegia Betetzeko Departamentuak, Finantza Arearen barruan dagoenak, gestio-eremuak gehitu zituen 2009an, eta merkatu-gehiegikeriak egitearen susmagarri diren eragiketen detekzioa ere barne hartu du. 2015ean, aplikazio informatikoak 860 alarma erregistratu zituen. Behin aztertuta, ez ziren merkatu-gehiegikeria izateko eragiketa susmagarritzat hartu. Hortaz, 2015ean ez zaio CNMVri kasu bakar bat ere jakinarazi.

LABORAL KUTXAK ONTZAT EMANDAKO EKIMENAK

Taula honetan, LABORAL Kutxak abian jarritako azken 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
Izaiterekin, Iraunkortasunaren aldeko Euskal Enpresen Elkartearekin, bat egitea	Enpresa-iraunkortasunaren inguruko esperientziak partekatu eta garapen iraunkorrari buruzko prestakuntza eta hedapena sustatzea.	2006
Autocontrol elkartean sartzea	Merkataritza Komunikazioa Autoerregulatzeko 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.	LABORAL Kutxan eta ingurunean CO2 isuriak gutxitzeko neurriak hedatu eta bultzatzeko ekintza-plana abian jartzea.	2009

EFMAren barruko Business Banking Council eta Next Generation Banking Council	Europan nabarmentzen diren kutxa eta bankuen artean merkataritzaren eta gestioaren arloetako jardunbide egokiak trukatzea.	2010
Andoaingo, Astigarragako, Hernaniko, Lasarte-Oriako eta Urnietako udalekin sinatutako hitzarmenak.	Elkarrekiko harremanetan, ahozkoetan zein idatzizkoetan, euskararen erabilera indartzea.	2011
Akordioa Europako Inbertsio Funtsarekin.	1.600 mikroenpresa eta 2.700 lanpostu sortu eta finkatzen laguntzeko akordioa. Progress Programa.	2013
Akordioa EFMArekin.	Cards and Payments Advisory Councilen sartzeko akordioa.	2013
MU-Enpresagintzari dokumentazio-fondoa ematea.	Unibertsitateari 17.000 agiritik gora ematea, unibertsitateko ikertzaileek azter ditzaten.	2014
YBS-Youth Business Spain elkartearen tokiko bazkide eratzailea	Youth Business Internationalen, Gazte Ekintzaileei Laguntzeko Nazioarteko Sarean, parte hartzea.	2014
Hizkuntz eskubideak zaintzeko hitzarmena Eusko Jaurlaritzarekin	Bezeroek eragiketa guztiak bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan egiteko aukera bermatzea.	2015
Akordioa Europako Inbertsio Funtsarekin.	Mikrokredituetarako berme-linearik handiena, EaSI programa.	2015

LABORAL Kutxak ez du finantzatzen nazioko edo nazioarteko elkarterik edo erakunderik, 84. orrialdean adierazitako alderdi politikoentzako maileguak eta abalak izan ezik.

LABORAL KUTXAK ESKURATUTAKO SARIAK

-GUREAK sarien LUZAROAN Saria, desgaitasuna duten pertsonak laneratzeko Gureak enpresarekin 20 urtetik gorako ibilbidea egiteagatik.

9 ERANSKINAK

9.1. TXOSTENAREN ERAGIN MAILA

Beheko taulari jarraikiz, LABORAL Kutxak maila exhaustiboa ezarri dio txosten honi, G4aren aplikazioari dagokionez. Izan ere, horixe erakusten dute AENORek egindako kanpo-egiaztapenaren emaitzek.

Ondoren, GRI (G4) gidaren oinarrizko edukiak non dauden adieraziko dugu.

9.2. AENORen EGIAZTAPENA

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 009/16

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 2015***

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 26 de abril de 2016, 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 2016/21003/GRI/01 de fecha 23 de febrero de 2016 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: 13 de mayo de 2016

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

9.3. GRI ADIERAZLEEN TAULA

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

ESTRATEGIA ETA AZTERKETA

G4-1	Txertatu erakundeko erabakien arduradun nagusiaren adierazpena, iraunkortasunak erakundearentzat duen garrantzia azpimarratu eta gai horri heltzeko zer estrategia duen argitzeko.	2-3. Lehendakariaren gutuna
G4-2	Deskribatu ondorio, arrisku eta aukera nagusiak.	13-18. Materialtasuna 5-8. EGEaren konpromisoak eta lorpenak 8-9. EGEaren aginte-taula

ERAKUNDEAREN PROFILA

G4-3	Erakundearen izena.	Caja LABORAL Popular Cooperativa de Crédito
G4-4	Erakundearen markarik, produkturik eta zerbitzurik garrantzitsuenak.	30-33. Bezeroekiko harremanak Ikusi www.LABORALkutxa.com web-orria
G4-5	Erakundearen egoitzaren kokalekua.	Jose M. Arizmendiarrieta, 4, 20500 Arrasate (Gipuzkoa)
G4-6	Adierazi zenbat herrialdetan aritzen den erakundea eta izendatu erakundeak zein herrialdetan egiten dituen eragiketa garrantzitsuak edota txosten honen helburu diren iraunkortasun-gaietan eragin berezia duten eragiketak.	LABORAL Kutxak Espainiako estatuan jarduten du soil-soilik 27-28. Laboral Kutxaren merkatua
G4-7	Jabetza-erregimenaren izaera eta forma juridikoa.	Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito
G4-8	Adierazi zer merkaturi zerbitzatzen dien (geografikoki, sektoreka, bezero motaren eta hartzaileen arabera xehatuta).	27-28 LABORAL Kutxaren merkatua 34-35. Bezeroaren profila.
G4-9	Zehaztu erakundearen eskala, honako hauek adieraziz: a) Langile kopurua b) Eragiketa kopurua c) Salmenta garbiak edo diru-sarrera garbiak d) Kapitalizazioa, zorraren eta ondarearen arabera xehatuta (sektore pribatuko erakundeentzat). e) Eskaintzen dituen produktu edo zerbitzu kantitatea	24-25. Entitatearen kopuru nagusiak

G4-10	Zehaztu: a) Enplegatu kopurua, lan-kontratuaren eta sexuaren arabera bereizita. b) Lanaldi finkoa duten pertsona kopurua, sexuaren eta kontratu motaren arabera bereizita. c) Plantillaren tamaina, enplegatuen, langile kontratudunen eta sexuaren arabera bereizita. d) Adierazi erakundearen lanaren zati garrantzitsua juridikoki aitortutako norberaren konturako langileek edota enplegatu edo langile kontratudunak ez beste pertsona batzuek egiten duten; adibidez, kontratistek kontratatutako enplegatuek edo azpienplegatuek.	51-52. Plantillaren profila 63-64.- Aniztasuna
G4-11	Lan-hitzarmen kolektiboen bidez estalitako enplegatuen ehunekoa.	59. Negoziazio kolektiboa
G4-12	Deskribatu erakundearen hornidura-sarea.	66-67. Enpresa hornitzaileekiko harremanak
G4-13	Azaldu azterketaren helburu den aldian erakundearen tamainan, egituran, akziodunen jabetzan eta hornidura-katean izan diren aldaketa garrantzitsuak.	11-13. Txostenaren profila 20-22. Antolamendu-egitura 24. Enpresa partaidetuak
	PARTAIDETZA KANPO EKIMENETAN	
G4-14	Adierazi nola heltzen dion erakundeak prebentzio-printzipioari, hala badagokio.	30. Bezeroekiko harremanak 69. Ingurumenarekiko harremanak 66. Enpresa hornitzaileekiko harremanak
G4-15	Zerrendatu ekonomiari, ingurumenari edo gizarteari lotuta, erakundeak sinatu edo onartu dituen karta, printzipio eta bestelako kanpo-ekimenak.	85. LABORAL Kutxak ontzat emandako ekimenak
G4-16	Egin erakundea partaide den nazioko edo nazioarteko elkarte eta antolakundeen zerrenda, eta zehaztu: • gobernu-organoan kargurik duen; • bertako proiektu eta batzordeetan parte hartzen duen; • diru-ekarpen handia egiten duen, kidea izateagatik egin beharreko ekarpenaz gain; • kide izatea erabaki estrategikotzat duen.	

ALDERDI MATERIALAK ETA ESTALDURA

G4-17	a) Zerrendatu erakundearen finantzetako egoera-orri bateratuak eta horren agiri baliokideak. b) Adierazi erakundearen finantzetako egoera-orri bateratuetan eta agiri baliokideetan agertzen den erakunderen bat txostenean agertzen ez bada.	24. Enpresa partaidetuak
G4-18	a) Deskribatu txostenaren edukia zehazteko jarraitu den prozesua eta Alderdi bakoitzaren estaldura. b) Azaldu nola ezarri diren txostenak prestatzeko printzipioak, txostenaren edukia zehazteko.	11-13. Txostenaren profila 13-16. Materialtasuna
G4-19	Zerrendatu txostenaren edukia zehazteko prozesuan identifikatu ziren alderdi materialak.	13-16. Materialtasuna

G4-20	Adierazi alderdi material bakoitzak erakundean duen estaldura.	13-18. Materialtasuna
G4-21	Adierazi alderdi material bakoitzak erakundetik kanpo duen estaldura.	13-18. Materialtasuna
G4-22	Deskribatu aurreko txostenetan emandako informazioa berriz adieraztearen ondorioak eta horren kausak.	Ez da aurreko txostenei dagokien informazioa berriz adierazi.
G4-23	Adierazi txosten honetako alderdi materialen irismenetan eta estalduran aurreko txostenekiko egon diren aldaketa guztiak.	11-13. Txostenaren profila.

INTERES TALDEEN PARTE HARTZEA

G4-24	Zerrendatu erakundearekin lotutako interes-taldeak.	5. EGEaren konpromisoak eta lorpenak Interes-taldeak identifikatu eta hautatzean, ingurumena gehitu zaie 2008ko txostenean (57-58 or.) bildutakoei. 13-18. Materialtasuna 44-46. Bezeroekin elkarrizketatzeko mekanismoak 52-53. Pertsonekin elkarrizketatzeko mekanismoak 80-81. Gizartearekin elkarrizketatzeko mekanismoak 13-18. Materialtasuna
G4-25	Adierazi zertan oinarritzen den lantzen diren interes-taldeen hautaketa.	
G4-26	Deskribatu erakundeak interes-taldeetako partaidetzari buruz duen ikuspegia, baita zer maiztasunekin lan egiten duen alderdi mota eta talde interesdunekin batera ere. Zehaztu, bestela, berariaz txostena prestatzeko prozesuan parte hartu duen talderen batek.	
G4-27	Adierazi zer gai eta arazo sortu diren interes-taldeetan parte hartzearen ondorioz, eta deskribatu erakundeak egindako ebaluazioa, besteak beste bere txostenaren bidez. Zehaztu zer interes-taldek planteatu zuten funtsezko gai eta arazoetako bakoitza.	

TXOSTENAREN PROFILA

G4-28	Txostenak hartzen duen epealdia.	2015. urtea
G4-29	Azken txostenaren data (hala badagokio).	2014ko txostena, 2015eko apirilean argitaratua
G4-30	Txostenak aurkezteko zikloa (urtean behin, bi urtean behin).	11. Txostenaren profila
G4-31	Eman harremanetarako bide bat, txostenaren edukiaren harira sor litezkeen zalantzak argitzeko.	Web-orrialdean: www.LABORALkutxa.com edota helbide elektroniko honetan: Javier.alli@LABORALkutxa.com

	GRI INDIZEA	
G4-32	a) Zehaztu Gidarekiko zer “adostasun” maila hautatu duen. b) Zehaztu aukeratutako GRI indizea. c) Adierazi kanpoko egiaztapen-txostenaren erreferentzia, baldin eta txostenak egiaztapen hori jaso badu.	Txosten exhaustiboa 88-100. GRI adierazleak 87. AENORen egiaztapena
	EGIAZTAPENA	
G4-33	a) Deskribatu erakundearen politika eta indarrean dauden jardunbideak, txostenaren kanpo-egiaztapenaren harira. b) Iraunkortasun-txostenari atxikitako egiztapen-txostenean aipatzen ez badira, adierazi kanpoko egiaztapenaren irismena eta oinarria. c) Deskribatu erakundearen eta egiaztapena egin duten enpresen artean dagoen harremana. d) Adierazi gobernu-organo gorenak edo goi-zuzendaritzak erakundearen iraunkortasun-txostenaren kanpo-egiaztapena eskatzeko prozesuan parte hartu duten.	12-13. Txostenaren profila Finantza Arearen zuzendariak txostena egiaztatzeko eskaera onartzen du.

GOBERNUA

G4-34	Deskribatu erakundearen gobernu-egitura, gobernuko goi-organoko batzordeak ahantzi gabe. Adierazi zer batzordek duten ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako erabakiak hartzeko ardura.	20-22. Antolamendu-egitura Ikusi Gobernu Korporatiboari buruzko txostena
G4-35	Deskribatu zer prozesu erabiltzen duen gobernu-organo gorenak ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako agintea goi zuzendaritzaren eta pertsona jakin batzuen esku uzteko.	
G4-36	Kontuak kontseiluaren aurrean emateko prozesua.	
G4-37	Kontsulta-prozesuak	
G4-38	Deskribatu gobernu-organo gorenaren eta haren batzordeen osaera.	
G4-39	Gobernu-organo gorenak izaera betearazlea duen ala ez.	
G4-40	Deskribatu gobernu-organo goreneko eta haren batzordeetako kideak hautatu eta izendatzeko prozesuak, eta zer irizpide erabiltzen diren gobernu-organo goreneko kideak izendatzeko.	Ikusi Gobernu Korporatiboari buruzko txostena
G4-41	Deskribatu zer prozesu erabiltzen dituen organo gorenak sor litezkeen interes-gatazkak prebenitu eta gestionatzeko. Adierazi interes-taldeei jakinarazten ote dizkieten.	20-22. Antolamendu-egitura Ikusi Gobernu Korporatiboari buruzko txostena
	GOBERNU ORGANO GORENAREN EGINKIZUNA ERAKUNDEAREN ASMOAK, BALIOAK ETA ESTRATEGIA ZEHAZTEAN	
G4-42	Deskribatu zer eginkizun betetzen duten gobernu-organo gorenak eta goi-zuzendaritzak erakundearen misioaren, estrategien, politiken eta erakundearen ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-inpaktuen xedeak, balioak eta aitorpenak garatu, onartu eta eguneratzean.	20-22. Antolamendu-egitura Ikusi Gobernu Korporatiboari buruzko txostena
	GOBERNU ORGANO GORENAREN KONPETENTZIEN ETA JARDUNAREN EBALUAZIOA	
G4-43	Adierazi zer neurri hartu diren ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako gaien harira gobernu-organo gorenaren ezagutza kolektiboa garatu eta hobetzeko.	54. Kontseilu Erréktoreko kideen prestakuntza

G4-44	a) Deskribatu gobernu-organo gorenean zer prozesu dauden ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako gaien inguruko jarduna ebaluatzeko. Adierazi ebaluazioa independentea den eta zenbatean behin burutzen den. Adierazi autoebaluazioa den. b) Deskribatu zer neurri hartzen diren gobernu-organo gorenean ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako gaien inguruko jarduna ebaluatzearen ondorioz; besteak beste, adierazi gutxienez aldaketarik egon den kideen artean edo antolamendu-jardunbideetan.	20-22. Erakundearen egitura. Ikusi gobernu korporatiboari buruzko txostena
G4-45	a) Deskribatu gobernu-organo gorenaren eginkizuna ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako inpaktu, arrisku eta aukerak identifikatu eta gestionatzean. Adierazi, halaber, zer eginkizun duen gobernu-organo gorenak arreta egokiko prozesuak ezartzean. b) Adierazi interes-taldeei kontsultak egiten zaizkien, kontsulta horien emaitzak, ondoren, gobernu-organo gorenak burutzen duen lanean erabiltzeko: ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako inpaktu, arrisku eta aukerak identifikatu eta gestionatzeko, hain zuzen.	
G4-46	Deskribatu gobernu-organo gorenak zer eginkizun duen erakundeak erabiltzen dituen prozesuen eraginkortasuna aztertzean, ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako gaien inguruko arriskuak gestionatzeko.	
G4-47	Adierazi gobernu-organo gorenak zenbatean behin aztertzen dituen ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako inpaktu, arrisku eta aukerak.	
	GOBERNU ORGANO GORENAK IRAUNKORTASUNARI BURUZKO TXOSTENA PRESTATZEAN DUEN EGINKIZUNA	
G4-48	Adierazi zein den iraunkortasunari buruzko txostena berrikusi eta onartu, eta alderdi material guztiak egoki islatuta agertuko direla ziurtatzen duen batzorderik edo kargurik garrantzitsuena.	21. Antolamendu-egitura
	GOBERNU ORGANO GORENAK DUEN EGINKIZUNA INGURUMENARI, EKONOMIARI ETA GIZARTEARI LOTUTAKO JARDUNAREN EBALUAZIOAN	
G4-49	Deskribatu kezka garrantzitsuak gobernu-organo gorenari helarazteko prozesua.	20-22. Erakundearen egitura.
G4-50	Adierazi gobernu-organo gorenari helarazi zaizkion gai garrantzitsuen izaera eta kopurua; deskribatu, halaber, horiei guztiei heldu eta ebaluatzeko erabili diren bideak.	60. Laneko segurtasuna eta osasuna 50. Iradokizunen sistema
	ORDAINSARIAK ETA PIZGARRIAK	
G4-51	a) Deskribatu gobernu-organo gorenerako eta goi-zuzendaritzarako ordainsari-politikak. b) Lotu gobernu-organo gorenaren eta goi-zuzendaritzaren ordainsariari eragiten dioten jarduera-irizpideak, ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako helburuekin bat datozenak.	22-23. Gobernu-organoen ordainketa Ikusi Urteko kontu bateratuak
G4-52	Deskribatu ordainsaria zehazteko prozesuak. Adierazi ordainsariak zehazteko aholkulariengana jotzen den, eta aholkulari horiek zuzendaritzatik independenteak diren. Adierazi ordainsari-alorreko aholkulari horiek erakundearekin izan dezaketen beste edozein harreman mota.	55-56. Ordainsari-sistema Ikusi Zuhurtziazko garrantziko txostena

G4-53	Azaldu nola eskatu eta hartzen den kontuan interes-taldeek ordainsariei buruz duten iritzia, baita, hala badagokio, gai horri lotutako politiken eta proposamenen harira egindako bozketen emaitza ere.	20-22. Erakundearen egitura 55-56. Ordainsari-sistema
G4-54	Kalkulatu erakundean hobekien ordainduta dagoen pertsonaren urteko ordainsari osoaren eta plantilla osoaren batez besteko urteko ordainsari osoaren arteko erlazioa (hobekien ordaindutako pertsona izan ezik).	56. Ordainsari-sistema
G4-55	Kalkulatu erakundean hobekien ordainduta dagoen pertsonaren urteko ordainsari osoaren ehuneko hazkundearen eta plantilla osoaren batez besteko urteko ordainsari osoaren ehuneko hazkundearen arteko erlazioa (hobekien ordaindutako pertsona izan ezik).	

ETIKA ETA ZINTZOTASUNA

G4-56	Deskribatu erakundearen balio, printzipio, estandar eta arauak, hala nola jokabide-kodeak eta kode etikoak.	22. Etika Batzordea 82-84. Ustelkeriaren aurkako borroka
G4-57	Deskribatu legezko jokabidea eta jokabide etikoa sustatzeko kanpo- eta barne-aholkularitzaren bideak; ildo beretik, deskribatu erakundean zintzotasunari lotutako gaiak kontsultatzeko dauden bideak, hala nola laguntzarako eta aholkularitzarako telefono-lineak.	82-84. Ustelkeriaren aurkako borroka
G4-58	Deskribatu etika gutxiko edo legez kanpoko jokabideak salatu eta erakundearen zintzotasunari lotutako kontuak bideratzeko barne- eta kanpo-mekanismoak; adibidez, zuzendaritzako agintariei mailaz maila jakinarazteko mekanismoak, irregulartasunak salatzeko bideak edota laguntzarako telefono-lineak.	81-83. Ustelkeriaren aurkako borroka 46-47. Bezeroaren Arreta Zerbitzua

KATEGORIA: EKONOMIA

DMA-EC	Gestioaren ikuspegiari buruzko informazioa.	24-26. Magnitude nagusiak

Alderdia: jarduera ekonomikoa

EC1	Sortutako eta banatutako balio ekonomiko zuzena.	25. Magnitude nagusiak
EC2	Klima-aldaketak eragindako finantza-ondorioak eta erakundearen jarduerarentzako bestelako arrisku eta aukerak.	40-41. Ingurumenarekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuak
EC3	Prestazio-planetik eratorritako betebeharrak estaltzea.	55-56. Ordainsari-sistema 58. Kapitalizatutako itzulkin kooperatiboak
EC4	Gobernuaren erakundeek emandako laguntza ekonomikoak.	22. Antolamendu-egitura

Alderdia: merkatuko presentzia

EC5	Hasierako soldataren eta tokiko gutxieneko soldataren arteko erlazioa, sexuaren arabera.	55. Ordainsari-sistema

EC6	Tokiko komunitatetik datozen goi-mailako zuzendarien ehunekoa.	21. Antolamendu-egitura

Alderdia: zeharkako ondorio ekonomikoak

EC7	Inbertsioak azpiegituran eta zerbitzu motetan duen inpaktua eta garapena.	69. Ingurumenarekiko harremanak 76-77. Gizarteari egindako zuzeneko ekarpenak
EC8	Zeharkako ondorio ekonomiko garrantzitsuak eta beraien irismena.	79-80. EAEko ekonomian duen inpaktua eta gizarteari zeharka egindako ekarpenak

Alderdia: erosteko jardunbidea

EC9	Eragiketa garrantzitsuak egiten diren lekuetan tokiko enpresa hornitzaileekin egindako gastuaren ehunekoa.	67. Enpresa hornitzaileekiko harremanak

KATEGORIA: INGURUMENA

Alderdia: materialak

DMA-EN	Gestioaren ikuspegiari buruzko informazioa	69-70. Ingurumenarekiko harremanak 15. Materialtasuna
EN1	Materialak, pisuaren edo tamainaren arabera banatuta.	70-71. Papera eta tonerra
EN2	Material balorizatuak diren erabilitako materialen ehunekoa.	

Alderdia: energia

EN3	Barneko energia-kontsumoa.	71. Energia
EN4	Kanpoko energia-kontsumoa.	72. Energia
EN5	Energia-intentsitatea	72. Energia
EN6	Energia-kontsumoa murriztea.	71-72. Energia 69. Ingurumenarekiko harremanak
EN7	Produktu eta zerbitzuen energia-eskakizuna murriztea.	69. Ingurumenarekiko harremanak 40-41. Ingurumenarekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuak

Alderdia: ura

EN8	Ur-bilketa osoa, iturriaren arabera.	72. Ura
EN9	Ur-bilketen eragin handia jasan duten ur-iturriak.	72. Ez da eragindako ur-iturririk aurkitu
EN10	Ur birziklatuaren eta berrerabiliaren ehunekoa eta bolumena guztira.	Ura ez da ez birziklatzen, ez berrerabiltzen

Alderdia: biodibertsitatea

EN11	Instalazio operatibo propioak, errentan hartutakoak nahiz gestionatutakoak, biodibertsitaterako balio handiko gune babestuetan (edo babestu gabeetan) eta beraien alboan daudenak, edota halako gunerik hartzen duten eremu zabalagoetan daudenak.	Ez da aplikagarria, LABORAL Kutxak ez baitu dibertsitate biologikoaren gaineko inpakturik, ez dagoelako babestutako guneetan
EN12	Erakundearen jardueraren, produktuen eta zerbitzuen ondorioz,	Ez da aplikagarria, LABORAL Kutxak ez baitu dibertsitate biologikoaren gaineko

	handiko guneetan dauden inpaktu garrantzitsuenak.	inpakturik, ez dagoelako babestutako guneetan
EN13	Habitat babestuak edo onera ekarriak.	
EN14	NBNBren (UICNren) Zerrenda Gorrian edo zerrenda nazionaletan desagertzeko arriskuaren arabera sailkatuta dauden eta jarduerek haien habitatean eragina duten espezieen kopurua, arrisku mailaren arabera.	

Alderdia: isurketak

EN15 EN16	Berotegi-efektuko gasen zuzeneko eta zeharkako isuriak guztira, pisuaren arabera	72-73. Igorpenak, isuriak eta hondakinak
EN17	Berotegi-efektuko gasen zeharkako beste isuri batzuk, pisuaren arabera.	72-73. Igorpenak, isuriak eta hondakinak
EN18	Berotegi-efektuko gasen isurien intentsitatea.	72. Igorpenak, isuriak eta hondakinak.
EN19	Berotegi-efektuko gasen isuriak murriztea.	69. Ingurumenarekiko harremanak 71. Energia 72. Igorpenak, isuriak eta hondakinak
EN20	Ozonoa xahutzen duten substantzien isuriak.	Ez da ozonoa xahutzen duen substantziarik ekoizten, inportatzen edo esportatzen
EN21	NO, SO eta beste isuri atmosferiko garrantzitsu batzuk.	Halako isuriak aire girotuko sistemen emaitza dira, eta ez dira garrantzitsutzat jotzen

Alderdia: efluenteak eta hondakinak

EN22	Hondakin-uren isuria guztira, izaeraren eta helmugaren arabera.	73. Igorpenak, isuriak eta hondakinak
EN23	Gestionatutako hondakinen pisua guztira, motaren eta tratatzeko bidearen arabera.	73. Igorpenak, isuriak eta hondakinak
EN24	Istripuz gertatutako isuri esanguratsuen kopuru osoa eta bolumena.	Ez da istripuz gertatutako isuri esanguratsurik antzeman.
EN25	Arriskutsutzat jotako hondakin garraiatu, inportatu, esportatu edo tratatuen pisua, Basileako Itunaren sailkapenaren arabera —I., II., III. eta VII. eranskinak—, eta nazioartean garraiatutako hondakinen ehunekoa.	Ez da adierazle honetan zehaztutako hondakin motarekin lanik egiten
EN26	Erakundeko ur-isuriek eta isurketa-urek nabarmen eragindako ur-baliabideen eta horiei lotutako habitaten identifikazioa, tamaina, babes-egoera eta biodibertsitatearen balioa.	Ez da dibertsitatearen gaineko eraginik antzeman, ur-jarioen edo isurketa-uren ondorioz

Alderdia: produktuak eta zerbitzuak

EN27	Produktu eta zerbitzuen ingurumen-inpaktua arintzeko gaitasuna.	40-41. Ingurumenarekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuak
EN28	Balio-bizitzaren amaieran berreskuratzen diren produktu salduen eta bilgarrien ehunekoa, produktuaren kategoriaren arabera.	Finantza-produktuen alderdi materiala ez da esanguratsua

Alderdia: arauak betetzea

EN29	Ingurumen-araudia ez betetzeagatik jarritako isun esanguratsuen zenbatekoa eta zigor ez-monetarioen kopurua.	Txostenak barne hartzen dituen ekitaldietan, isun eta zehapenen kostua 0koa izan da.

Alderdia: garraioa

EN30	Erakundearen jarduerak gauzatzeko erabilitako produktuen eta bestelako ondasun eta materialen garraioak eta langileen garraioak eragindako ingurumen-inpaktu esanguratsuak.	Ez da alderdi horretako inpaktu esanguratsurik antzeman, LABORAL Kutxa finantza-alorrean ari dela kontuan hartuta

Alderdia: orokorra

EN31	Ingurumen-gastuen eta -inbertsioen banakatzea	73. Ingurumen-gastuak

Alderdia: enpresa hornitzaileen ingurumen-ebaluazioa

EN32	Ingurumen-irizpideen arabera aztertu ziren enpresa hornitzaile berrien ehunekoa.	66-67. Enpresa hornitzaileekiko harremanak
EN33	Hornikuntza-katean eragindako ingurumen-inpaktu negatibo garrantzitsuak, errealak eta potentzialak, eta horren inguruan hartutako neurriak.	

Alderdia: ingurumen-alorreko erreklamazioak egiteko bidea

EN34	Erreklamazio-mekanismo formalen bidez ingurumenaren harira aurkeztutako, aztertutako eta konpondutako erreklamazioen kopurua.	Aztertutako aldian ez da ingurumenari lotutako erreklamaziorik egon.

KATEGORIA: GIZARTE ARLOKO LANA

AZPIKATEGORIA: lan-jardunbideak eta lan duina

DMA-LA	**Gestioaren ikuspegiari buruzko informazioa**	50. Bazkideekiko harremanak 51. Plantillaren profila

Alderdia: enplegua

LA1	Kontratazio kopurua eta tasa, eta enplegatuen batez besteko txandakatze-tasa, adinaren, sexuaren eta eskualdearen arabera.	51-52. Plantillaren profila 9. Aginte-koadroa
LA2	Lanaldi osoko langileei bai baina aldi bateko langileei edo lanaldi erdian ari direnei eskaintzen ez zaizkien prestazio sozialak, lantoki garrantzitsuaren arabera.	56-57. Onura sozialen paketea.
LA3	Amatasun- edo aitatasun-baja hartu ondoren, lanpostura itzultze-maila eta lanpostuari atxikitze-maila, sexuaren arabera.	61. Laneko segurtasuna eta osasuna

Alderdia: zuzendaritzaren eta langileen arteko harremanak

LA4	Aldaketa operatiboak egiteko aurretiko gutxieneko epea eta halakoak lan-hitzarmenean sartuta dauden.	Kooperatiban ez dago lan-hitzarmen kolektiborik. Barne-araudian eta barneko lan-arauetan bazkideen lanpostu-aldaketa jakinarazteko eperik berariaz zehaztuta ez badago ere, antolamenduko aldaketak edo aldaketa operatiboak Kontseilu Sozialetik pasatu behar dira.

Alderdia: laneko segurtasuna eta osasuna

LA5	Laneko segurtasun- eta osasun-alorra kontrolatu eta horri buruzko aholkularitza eskaintzeko ezarri diren zuzendaritzaren eta	60. Laneko segurtasuna eta osasuna

	langileen arteko laneko segurtasun- eta osasun-batzorde formaletan ordezkaritza duten langileen ehunekoa.	
LA6	Laneko absentismo-tasa, gaixotasun profesionalen tasa, galdutako egunak eta lanari lotuta hildakoak, eskualdearen arabera.	60-61. Laneko segurtasuna eta osasuna
LA7	Lanpostuan gaixotzeko arrisku edo gaixotze-tasa handia duten langileak.	Finantza-jarduna dugunez, ez dago lan-gaixotasunik edo gaixotzeko arrisku nabarmenik.
LA8	Sindikatuekin sinatutako hitzarmen formaletan aintzat hartu diren osasun- eta segurtasun-kontuak.	60. Laneko segurtasuna eta osasuna

Alderdia: prestakuntza eta hezkuntza

LA9	Langile bakoitzak urtean prestatzera bideratzen dituen lan-orduak, sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera.	53. Gure plantillaren garapena eta prestakuntza
LA10	Gaitasunak gestionatzeko eta etengabe prestatzeko programak, langileen enplegagarritasuna handitzen eta lanbide-karreren amaiera bideratzen laguntzeko.	54. Etengabeko prestakuntza 61. Athlon programa
LA11	Aldian-aldian laneko jarduera eta garapena ebaluatzen zaien langileen ehunekoa, sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera.	54-55. Jardueraren gestioa

Alderdia: aniztasuna eta aukera-berdintasuna

LA12	Gobernu-organo korporatiboen eta plantillaren osaera, sexuaren, adin-taldeen, gutxiengoetako partaidetzaren eta aniztasunaren inguruko bestelako adierazle batzuen arabera.	63-64. Aniztasuna eta aukera-berdintasuna 20. Antolamendu-egitura

Alderdia: emakume eta gizonen arteko ordainsari-berdintasuna

LA13	Gizonezkoen eta emakumezkoen oinarrizko soldaten arteko lotura, kategoria profesionalaren eta lantoki garrantzitsuen arabera.	55-56. Ordainsari-sistema Lanpostu berdinak soldata berdina du, gizona edo emakumea izan

Alderdia: enpresa hornitzaileen lan-jardunbideen ebaluazioa

LA14	Lan-jardunbideko irizpideen arabera aztertu ziren enpresa hornitzaile berrien ehunekoa.	66-67. Enpresa hornitzaileekiko harremanak
LA15	Hornikuntza-kateko lan-jardunbideari lotutako inpaktu negatibo garrantzitsuak, errealak eta potentzialak, eta horren inguruan hartutako neurriak.	

Alderdia: lan-jardunbideen inguruan erreklamatzeko bideak

LA16	Erreklamazio-mekanismo formalen bidez lan-jardunbideen harira aurkeztutako, aztertutako eta konpondutako erreklamazio kopurua.	Aztertutako aldian ez da lan-jardunbideari lotutako erreklamaziorik egon.

AZPIKATEGORIA: GIZA ESKUBIDEAK

DMA-HR	**Gestioaren ikuspegiari buruzko informazioa.**	LABORAL Kutxa espainiar estatuan dihardarduen finantza-erakundea da, eta, bertan, giza eskubideen errespetua babesten duten legeak eta Konstituzio-arauak aplikatzen dira. Hala ere, LABORAL Kutxak Nazio Batuen Mundu Itunarekin bat egin du, Itun horren 10 printzipioekin harturiko konpromisoaren erakusgarri. Ildo horretan, txosten honen 9.4. atalean urte honi buruzko Garapen Txostena erantsi da.

Alderdia: inbertsioa

HR1	Giza Eskubideei buruzko klausulak jasotzen dituzten edo Giza Eskubideen inguruko analisia egin zaien inbertsio-akordio esanguratsuen ehunekoa eta kopurua.	LABORAL Kutxan ez dago giza eskubideen klausulak jasotzen dituen akordio adierazgarririk Hala ere, giza eskubideen arloko arriskuak aztertzeko asmoa du LABORAL Kutxak, gai horrekiko kritikoak diren hornitzaileen eta enpresa partaidetuen artean.
HR2	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

HR3	Diskriminazio-kasuen kopurua eta horren inguruan hartutako neurri zuzentzaileak.	Txostenaren estaldura-epean ez da diskriminazioari lotutako inolako gorabeherarik izan

Alderdia: elkartzeko askatasuna eta negoziazio kolektiboa

HR4	Elkartzeko askatasuna eta lan-hitzarmen kolektiboen babesa jasotzeko eskubidea urratuta edo mehatxupean egon daitezkeen zentro eta enpresa hornitzaile garrantzitsuak identifikatzea, eta eskubide horiek defendatzeko hartutako neurriak.	LABORAL Kutxak eta bere hornitzaile ia guztiek Espainiako Estatuan soilik dihardute. Horrek esan nahi du, legeak hala aginduta, giza eskubideak errespetatu behar dituztela, besteak beste elkartzeko askatasuna eta hitzarmen kolektiboak babestuta egoteko eskubideak.

Alderdia: haurren lana

HR5	Haur-esplotazioa gertatzeko arriskudun jarduerak hornitzen dituzten zentroak eta enpresak identifikatzea, eta esplotazioa deuseztatzeko helburuz hartutako neurriak.	Bai LABORAL Kutxak bai haren hornitzaile ia guztiek Espainiako estatuan dihardute soilik. Horrek esan nahi du, legeak hala aginduta, Giza Eskubideak errespetatu behar dituztela, besteak beste haur-esplotaziorik ez egitea.

Alderdia: bortxazko lanak

HR6	Bortxazko lanak eragiteko arrisku handiko zentro eta enpresak, eta era guztietako bortxazko lanak deuseztatzeko helburuz harturiko neurriak.	Bai LABORAL Kutxak bai haren hornitzaile ia guztiek Espainiako estatuan dihardute soilik. Horrek esan nahi du, legeak hala aginduta, giza eskubideak errespetatu behar dituztela, besteak beste, bortxazko lanik ez dutela egin eragin behar.

	Alderdia: segurtasun-neurriak	
HR7	Entitatearen eragiketekin zerikusia duten giza eskubideen inguruko politikei eta prozedurei buruzko prestakuntza jaso duten segurtasuneko langileen ehunekoa.	LABORAL Kutxak baimenduriko kanpo-enpresen bitartez kontratatzen ditu segurtasuneko langileak, eta horiek arduratzen dira langile guzti-guztiei lanposturako behar duten prestakuntza osoa emateaz.
	Alderdia: indigenen eskubideak	
HR8	Indigenen eskubideak urratu direneko kasuen kopurua, eta horien kontra hartutako neurriak.	Adierazle hori ezin zaio Entitateari aplikatu, LABORAL Kutxaren jarduera-eremua Espainiara mugatzen delako.
	Alderdia: Ebaluazioa	
HR9	Giza eskubideen inguruko eragina aztertu edo ebaluatu zaien zentroen kopurua eta ehunekoa.	Ez da Entitatearen jarduerarik aztertu giza eskubideekin zerikusia duten alderdietan, horiek urratzeko arriskua oso txikia edo ezdeusa delako.
	Alderdia: enpresa hornitzaileak giza eskubideei dagokienean ebaluatzea	
HR10	Giza eskubideen alorreko irizpideen arabera aztertutako enpresa hornitzaile berrien ehunekoa.	Ez da egin Entitatearen enpresa hornitzaile eta azpikontratisten azterketarik, giza eskubideen arloan. Izan ere, aldez aurretik, ez da hauteman erosketa kopuruarengatik, jarduerarengatik edo kokapenarengatik giza eskubideetan arriskutsua izan litekeen enpresa hornitzailerik. Dena den, LABORAL Kutxak aurrerapausoak eman nahi ditu enpresa hornitzaileak gizartearen eta ingurumenaren ikuspegitik aztertzeko sistema bat zehazten. Sistema horrek koherentea izan behar du Mundu Itunarekin.
HR11	Giza eskubideen alorreko balizko edo benetako eragin negatibo esanguratsuak hornidura-katean, eta hartutako neurriak.	
	Alderdia: giza eskubideen alorreko erreklamazio-mekanismoak	
HR12	Kexa formalak ebazteko mekanismoen bidez jaso, bideratu eta ebatzitako giza eskubideen inguruko kexa kopurua.	Ez da giza eskubideei buruzko kexarik izan.

AZPIKATEGORIA: GIZARTEA

DMA-SO	**Gestioaren ikuspegiari buruzko informazioa**	76-77. Gizartearekiko harremana
	Alderdia: tokiko komunitateak	
S01	Garapen-programak eta inpaktu-ebaluazioak ezarri zaizkien zentroen ehunekoa, eta tokiko komunitatearen parte-hartzea.	77. Gizarteari egindako zuzeneko ekarpenak 44. Bezeroekin elkarrizketatzeko mekanismoak 13-14. Materialtasuna
S02	Tokiko komunitateetan balizko edo benetako eragin negatibo esanguratsuak izan dituzten eragiketa-zentroak.	Ez da tokiko komunitateetan balizko edo benetako eragin negatiboa izan duen jarduerarik aurkitu.

Alderdia: ustelkeriaren aurkako borroka

S03	Ustelkeriarekin lotutako arriskuak ebaluatu zaizkien zentroen ehunekoa eta kopuru osoa, eta antzemandako arriskuak.	82-84. Ustelkeriaren aurkako borroka
S04	Ustelkeriaren aurkako borrokaren inguruan komunikatzeko eta gaitzeko politikak eta prozedurak.	54. Ustelkeriaren aurkako prozeduretako prestakuntza eta Kontseilu Errektoreko kideen prestakuntza 81-82. Ustelkeriaren aurkako borroka
S05	Berretsitako kasuan eta hartutako neurriak.	84. Ustelkeriaren aurkako borroka

Alderdia: politika publikoa

S06	Politikako ekarpenen balioa, herrialdearen eta hartzailearen arabera.	84. Administrazio publikoekiko eta alderdi politikoekiko harremanak

Alderdia: bidegabeko lehia

S07	Bidegabeko lehiarekin, monopolio-jarduerekin eta lehia librearen aurkako jarduerekin zerikusia duten demandak guztira, eta horien ondorioak.	Txostenak barne hartzen dituen ekitaldietan ez da erreklamazio edo ekintza judizialik izan.

Alderdia: arautegia betetzea

S08	Legeak eta arauak ez betetzeagatik jarritako isun esanguratsuen diru-balioa eta diruzkoak ez diren zigorren kopurua.	48. Intzidenteak eta ez-betetzeak

Alderdia: enpresa hornitzaileen gizarte-ondorioen ebaluazioa

SO9	Gizarte ondorioen alorreko irizpideen arabera aztertutako enpresa hornitzaile berrien ehunekoa.	Enpresa hornitzaileei ez zaie gizarte-azterketarik egin. 66-67. Enpresa hornitzaileekiko harremanak
S010	Gizartearentzako balizko eragin negatibo esanguratsuak hornidura-katean, eta hartutako neurriak.	Ez da antzeman hornidura-katearen ondoriozko eragin negatiborik.

Alderdia: gizarte-eraginaren ondoriozko erreklamaziorako mekanismoa

S011	Erreklamazio mekanismo formalen bidez aurkeztu, bideratu eta ebatzi diren gizarte-eraginen gaineko erreklamazioen kopurua.	Epealdian ez da gizarte-erreklamaziorik izan

AZPIKATEGORIA: PRODUKTUEN GAINEKO ERANTZUKIZUNA

DMA-PR	**Gestioaren ikuspegiari buruzko informazioa**	30-31. Bezeroekiko harremanak

Alderdia: bezeroen osasuna eta segurtasuna

PR1	Hobekuntzak egiteko asmoarekin osasunean eta segurtasunean duten eragina aztertu zaien produktu- eta zerbitzu-kategoria esanguratsuen ehunekoa.	30-31. Bezeroekiko harremanak
PR2	Produktuek eta zerbitzuek bizitza-zikloan zehar osasunean eta segurtasunean duten eraginaren alorreko arautegia edo borondatezko kodeak ez betetzeagatik sortutako gorabehera guztien kopurua, emaitza motaren arabera xehatuta.	48. Intzidenteak eta ez-betetzeak

Alderdia: produktu eta zerbitzuen etiketatzea

PR3	Produktuen eta zerbitzuen alorreko informazioaren eta etiketatzearen inguruan erakundeko prozedurek behar duten informazio mota, eta betekizun horien menpe dauden produktu eta zerbitzu esanguratsuen kategorien ehunekoa.	LABORAL Kutxako produktu eta zerbitzu guztiak Espainiako Bankuaren eta CNMVren araudiaren mende daude, informatzeko eta merkaturatzeko erari dagokionez. Horrek prozedura horien gardentasuna bermatzen du. Era berean, bezeroa babesten duen MiFID arautegia (sailkapena, testa, informazioa…) aplikatzen da. 30-31. Bezeroekiko harremanak
PR4	Produktu eta zerbitzuen informazioari nahiz etiketatzeari buruzko arauen eta borondatezko kodeen ez-betetzeak guztira, emaitza motaren arabera xehatuta.	48. Intzidenteak eta ez-betetzeak
PR5	Bezeroen gogobetetasuna neurtzeko inkesten emaitzak.	44-46. Bezeroekin elkarrizketatzeko mekanismoak

Alderdia: marketin-komunikazioak

PR6	Debekatuta edo auzitan dauden produktuen salmenta.	33. Bezeroekiko harremanak 47. Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua
PR7	Marketin-komunikazioei (publizitateari, sustapenari eta babesletzari) buruzko arauen eta borondatezko kodeen ez-betetzeak guztira, emaitza motaren arabera xehatuta.	48. Intzidenteak eta ez-betetzeak

Alderdia: bezeroen pribatutasuna

PR8	Bezeroen pribatutasuna urratzean eta datuen ihesean oinarritutako erreklamazioen kopurua.	48. Intzidenteak eta ez-betetzeak

Alderdia: araudia betetzea

PR9	Produktuak eta zerbitzuak hornitu eta erabiltzearen alorreko arauak eta legeak ez betetzeak eragindako isun esanguratsuen kostua.	48. Intzidenteak eta ez-betetzeak 84. Araudia Betearazteko Departamentua

PRODUKTU ZORROA

FS1	Negozio-lineei aplikatutako ingurumenaren eta gizartearen alorretako politikak deskribatzea.	5.6. LABORAL Kutxaren lorpen eta konpromisoak EGEaren alorrean 39. Gaztenpresa Fundazioa 39-40. Gizarte Erantzukizuneko Inbertsioa 69. Ingurumena Kudeatzeko Sistema
FS2	Negozio-lineetan aplikatzen diren eta deskribatu ditugun politiketako gizarte- eta ingurumen-arriskuak ebaluatu eta aukeratzeko prozedurak deskribatzea.	61-62. Aniztasuna eta Aukera Berdintasuna 39-41. Gizarte Erantzukizuneko Inbertsioa 69. Ingurumena Kudeatzeko Sistema
FS3	Bezeroek kontratu edo transakzioetan agertzen diren gizarte- eta ingurumen-baldintzak betetzen dituztela ziurtatzeko eta kontrolatzeko prozedurak deskribatzea.	Gure jardueraren eremua eta finantzatutako proiektuak aintzat hartuta, ez dago gure bezeroak kontrolatzeko eta haien jarduerari segimendua egiteko sistemarik.

FS4	Langileek gizarte- eta ingurumen-politikak eta horiek gauzatzeko prozedurak negozio-lineetan aplikatzeko dituzten gaitasunak hobetzeko prozedura(k) deskribatzea.	69. Ingurumenarekiko harremanak
FS5	Bezeroekiko eta beste interes-talde batzuekiko harremanak deskribatzea, ingurumenaren eta gizartearen gaineko arriskuen eta aukeren alorrean.	44-48. Bezeroekin elkarrizketatzeko mekanismoak 52-53. Pertsonekin elkarrizketatzeko mekanismoak 80-81. Gizartearekin elkarrizketatzeko mekanismoak
FS6	Negozio-linea bakoitzaren zorroaren ehunekoa, eskualdearen, tamainaren eta jarduera-sektorearen arabera xehatua.	34-35. Bezeroen profila 27-28. LABORAL Kutxaren merkatua
FS7	Negozio-linea bakoitzean gizarte-onura jakin bat lortzeko diseinatutako produktu eta zerbitzuen diru-balioa, gizarte-helburuen arabera xehatua.	35-39. Gizartearekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuak
FS8	Negozio-linea bakoitzean ingurumen-onura jakin bat lortzeko diseinatutako produktu eta zerbitzuen diru-balioa, ingurumen-helburuen arabera xehatua.	41. Energia berriztagarrietarako kredituak 40. Finantza-produktuak
FS9	Gizarte- eta ingurumen-arriskua kudeatzeko politiken eta prozeduren ezarpen-maila ebaluatzeko ikuskaritzen estaldura eta maiztasuna.	11-12. Txostenaren profila 69. Ingurumenarekiko harremanak
FS10	Erakundeak gizarte- eta ingurumen-gaietan harremanak izan dituen bere zorroko enpresen ehunekoa eta kopurua.	47-48. Bezeroekiko elkarrizketa EGEaren inguruan 66-67. Enpresa hornitzaileekiko harremanak
FS11	Gizarte- eta ingurumen-screening positiboari eta/edo negatiboari lotutako aktiboen ehunekoa.	35-36. Finantzaketarako produktuak 73-74. Ingurumen-arriskuen ebaluazioa 39-40. Gizarte Erantzukizuneko Inbertsioa
FS12	Gizarte- edo ingurumen-gaiei aplikatutako boto-politikak, erakunde informatzaileak horien gainean botoa emateko edo boto-aholkularitza eskaintzeko eskubidea duenean.	Ez da aplikagarria, erakundearen tipologia eta forma juridikoa direla eta.
FS13	Eremu hustuetan edo egoera ahulean dauden eremuetan finantza-zerbitzuetara heltzea, irismen motaren arabera.	41. Finantza-zerbitzuetarako irisgarritasuna / Eremu hustuak
FS14	Elbarritasunak edo eragozpenak dituen jendearen irisgarritasuna hobetzeko ekimenak.	41-42. Arkitektura-oztopoak eta Interneten eta telefono mugikorraren bidezko sarbidea
FS15	Produktu eta zerbitzu finantzarioak zuzentasunez diseinatu eta merkaturatzeko politikak.	LABORAL Kutxak arautegi estu-estua betetzen du, produktuak diseinatu eta merkaturatzeko. Gainera, Jokabide Kodea ere badu. 30-31. Bezeroekiko harremanak
FS16	Finantza-kultura hedatzeko ekimenak, onuradun motaren arabera xehatuta.	42-43. Finantza-kultura 76-77. Gizarteari egindako zuzeneko ekarpenak 78. Gaztenpresa Fundazioa 79-80. Gizarteari egindako zeharkako ekarpenak

HARREMANAK

LABORAL Kutxaren www.LABORALkutxa.com web-orrialdean, webgune korporatiboa ataleko "Txostenak eta gertaera nabarmenak" sailean, honako hauek daude eskuragarri:

- Txosten ekonomikoa
- Urteko Kontu Indibidualak eta Bateratuak
- Gobernu Korporatiboaren Txostena
- Gardentasun-informazioa
- EGEari buruzko txostenak
- EGEari buruzko txosten exekutiboa

"Kontaktua" 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 ziurtatu behar dute euren enpresak ez direla giza eskubideen urratzeetan gaizkide.

3. printzipioa. Enpresek afiliazio-askatasuna eta negoziazio kolektiborako eskubidea bultzatu behar dituzte.

4. printzipioa. Bortxaz edo behartuta egindako lan mota guztiak desagertzen lagundu behar dute enpresek.

5. printzipioa. Enpresek haur-lana desagertzen lagundu behar dute.

6. printzipioa. Lanean diskriminazio-jarduera guztiak desagertzen lagundu behar dute enpresek.

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 aurka egin behar dute lan (estortsioaren eta eroskeriaren aurka ere bai).

Txosten honetako 2.1. EGEari buruzko konpromisoak eta lorpenak LABORAL Kutxan atalean, Entitateak 2015ean landu dituen alderdi nagusiak jaso ditugu, bai eta horien aurrerapen-maila ere. Hortaz, badugu Mundu Itunaren printzipioekin horietako zein uztartzen den aztertzerik.

2015eko EGEari buruzko txostenean finkatutako helburuak eta erronkak	Mundu Itunaren zer printzipio dagokion
1. Egoitza Nagusiko LK1 eraikina zaharberritzen hastea, ingurumen-inpaktua optimizatzeko hobekuntzak ezarriz: biomasa, isolamenduak eta geotermia.	Mundu Itunaren 7. eta 9. printzipioak
2. Segurtasun eta Osasun Sistema berrikusteko prozesua bukatzea.	Mundu Itunaren 1. printzipioa
3. OHSAS ziurtagiria berritzea.	Mundu Itunaren 1. printzipioa
4. Ekintzailetzaren bultzadari eustea, 2014an adina negozio eta enpresa (462) sortzen lagunduz.	Mundu Itunaren 1. printzipioa
5. Etengabeko hobekuntzari begira Kalitate Integralaren prozesua finkatzea, zerbitzu-kalitatean liderrak izateko helburuz.	Ez dagokio Mundu Itunaren printzipio bat ere.
6. Arrisku psikosozialen ebaluazioa eta prebentzioa bultzatzea.	Mundu Itunaren 1. printzipioa
7. Bezeroekiko kanal anitzeko harremanetan sakontzea, autozerbitzurako aukerak eta kanaletan zein mugikortasunean aktibo direnen kopurua handituz.	Mundu Itunaren 9. printzipioa
8. Gobernantza egokitzea eta Arrisku Batzorde berria sortzea.	Mundu Itunaren 2. eta 10. printzipioak
9. Gogoeta estrategikoa egitea.	Mundu Itunaren 1. printzipioa
10. EGEari buruzko lehentasunak eta ekintzak berrikustea eta materialtasun-analisiaren emaitzak aplikatzea.	Mundu Itunaren 1., 8. eta 10. printzipioak
11. Materialtasun-analisia hornitzaileetan aplikatzea, haien igurikimenak eta eskakizunak baloratuz, eta iraunkortasunaren alorrean haien betetze-maila ezagutzea.	Mundu Itunaren 1etik 5era bitarteko printzipioak
12. Jarduera Gestionatzeko Sistema hedatzea eta Agintariak Ebaluatzeko Sistema berria diseinatzea.	Mundu Itunaren 6. printzipioa
13. Berdintasun Plan berria, emakumeen ahalduntzea azpimarratuz.	Mundu Itunaren 1. eta 6. printzipioak
14. Bazkideekiko eta elkartekideekiko informazio-sistema ezartzea.	Mundu Itunaren 1. printzipioa
15. MiFID. Bezeroentzako aurrezki- eta inbertsio-produktu konplexu eta ez-konplexuei buruzko informazioa hobetzeko planak aplikatzea.	Mundu Itunaren 2. printzipioa
16. Prozesuen Plan Zuzentzailea ezartzea, lehenetsitako 3 makroprozesuren gestioan aplikatuz.	Ez dagokio Mundu Itunaren printzipio bat ere.
17. Bezeroarekiko kanal anitzeko harremanetan sakontzea eta sukurtsalak ez diren kanaletan aktibo diren bezeroen kopurua handitzea.	Mundu Itunaren 9. printzipioa
18. Hornitzaileak gizartearen eta ingurumenaren ikuspegietatik ebaluatzeko sistema zehaztea.	Mundu Itunaren 1etik 5era bitarteko printzipioak
19. R-22 gasezko klimatizagailu guztiak ordezkatzea.	Mundu Itunaren 7. eta 9. printzipioak