

ENPRESAREN GIZARTE ERANTZUKIZUNARI BURUZKOTXOSTENA 2016

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



1. Lehendakariaren gutuna	4
2. LABORAL Kutxaren gizarte-gestio arduratsua	7
2.1. LABORAL KUTXAREN LORPEN ETA KONPROMISOAK EGEAN	8
2.2. LABORAL KUTXAREN EGEAREN INGURUKO AGINTE TAULA	13
2.3. OINARRIZKO ADIERAZLE ALDERATUAK	15
2.4. TXOSTENAREN PROFILA	17
2.5. MATERIALTASUNA	18
2.6. ENTITATEAREN ESTRATEGIA ETA ARRISQUAREN GESTIOA	23
3. Antolamendua, gobernu-egitura eta partaidetuak	25
3.1. ENTITATEAREN EGITURA	26
ANTOLAMOLDEA.....	26
GOBERNU ORGANOEN ORDAINKETA.....	28
ANTOLAMENDU EGITURA.....	29
3.2. PARTAIDETZAKO ENPRESAK	30
3.3. ENTITATEAREN KOPURU NAGUSIAK	30
3.4. LABORAL KUTXAREN MERKATUA	34
4. Bezeroekiko harremanak	36
4.1. BEZEROEN PROFILA	41
4.2. GIZARTEAREKIN ARDURATSUAK DIREN PRODUKTU ETA ZERBITZUAK	42
FINANTZAKETARAKO PRODUKTUAK.....	42
HITZARMENAK ETA LANKIDETZA ADMINISTRAZIO PUBLIKOekin	43
ELKARTASUNEZKO TXARTELAK.....	44
NAZIOARTEKO LANKIDETZA PROIEKTUETARAKO DOHAINTZAK	44
GKE-EN ASEGURUAK	45
ENPRESAK SORTZEKO LAGUNTZA.....	45
GIZARTE ERANTZUKIZUNEN INBERTSIOA	47
4.3. INGURUMENAREKIN ARDURATSUAK DIREN PRODUKTU ETA ZERBITZUAK	48
BEZEROEI INFORMAZIOA IGORTZEKO ZERBITZU ELEKTRONIKOA	48
ENERGIA BERRIZTAGARRIETARAKO KREDITUAK	48
4.4. FINANTZA ZERBITZUETARAKO IRISGARRITASUNA	48
BIZILAGUN GUTXIKO EREMUAK	48
ARKITEKTURA OZTOPOAK	49
INTERNETEN ETA TELEFONO MUGIKORRAREN BIDEZKO SARBIDEA	49
FINANTZA KULTURA.....	50
NAZIOARTEKOTZEKO LAGUNTZA	50
4.5. BEZEROEKIN ELKARRIZKETATZEKO MEKANISMOAK	51
4.6. INTZIDENTEAK ETA EZ-BETETZEAK	58
5. Bazkideekiko harremana	60
5.1. PLANTILLAREN PROFILA	63
5.2. PERTSONEKIN ELKARRIZKETATZEKO BIDEAK	65
5.3. GURE PLANTILLAREN GARAPENA ETA PRESTAKUNTZA	66
ETENGABE PRESTATZEKO PROGRAMAK	67
ERRETIRORA IRITSI DIREN PERTSONENTZAKO PRESTAKUNTZA	68

JARDUERAREN GESTIOA (JGS)	68
USTELKERIAREN KONTRAKO PROZEDURETAKO PRESTAKUNTZA.....	68
KONTSEILU ERREKTOREKO KIDEENTZAKO PRESTAKUNTZA	69
5.4. ORDAINKETA SISTEMA.....	69
5.5. ONURA SOZIALAK	70
ONURA SOZIALEN PAKETEA	70
LANKIDE KLUBA	71
LANALDI MALGUA	71
KAPITALIZATUTAKO ITZULKIN KOOPERATIBOAK (PENSIO PLAN INDIBIDUALA).....	71
DINAMIZAZIO PLANA	72
OSASUN LAGUNTZAKO SISTEMA OSAGARRI BAT FINANTZATZEKO KUOTEN ESTALDURA.....	72
BAZKIDEENTZAKO ONURA EKONOMIKOAK	72
5.6. NEGOZIAZIO KOLEKTIBOA.....	72
5.7. LANEKO SEGURTASUNA ETA OSASUNA	73
5.8. ANIZTASUNA ETA AUKERA-BERDINTASUNA	75
6. Gizartearekiko harremana	79
GIZARTEARI EGINDAKO ZUZENEKO EKARPENAK	80
GAZTENPRESA FUNDAZIOA	82
ZERGAK ETA TRIBUTUAK	83
ZEHARKAKO EKARPENAK GIZARTEARI.....	83
GIZARTEAREKIN ERABILITAKO ELKARRIZKETA MEKANISMOAK	83
USTELKERIAREN AURKAKO BORROKA.....	86
ADMINISTRAZIO PUBLIKOEEKIKO ETA ALDERDI POLITIKOEEKIKO HARREMANAK	88
ARAUTEGIA BETETZEA	88
LABORAL KUTXAK ONTZAT EMANDAKO EKIMENAK	89
LABORAL KUTXAK ESKURATUTAKO SARIAK	90
7. Ingurumenarekiko harremana	91
PAPERA ETA TONERRA	93
ENERGIA.....	94
ISURTZEAK ETA KARBONO AZTARNA.....	95
URA	97
ISURTZEAK ETA HONDAKINAK.....	97
INGURUMEN GASTUAK	98
INGURUMEN ARRISKUEN EBALUAZIOA	98
8. Enpresa hornitzaileekiko harremanak	100
9. Eranskinak	103
9.1. TXOSTENAREN ERAGIN MAILA.....	104
9.2. AENORen EGIAZTAPENA	104
9.3. GRI ADIERAZLEEN TAULA.....	105
9.4. HARREMANA	114
9.5. NAZIO BATUEN MUNDU ITUNA	114



LEHENDAKARIAREN GUTUNA

LABORAL Kutxan, kreditu-kooperatiba izanik eta jaio ginen unetik bertatik, parte garen gizartearen ongizatean eta garapenean laguntzeko tresnatzat ulertzen dugu geure jarduera. Gure ustez, lortutako helburuek bezainbesteko garrantzia du gauzak egiteko moduak. Horregatik, guztiz bat gatoz Amartya Sen ekonomiako Nobel saridunak esandakoarekin: *«Ez dago gizarte onik enpresa onik gabe, eta ez dago enpresa onik gizarte onak sortzen laguntzen ez duenik»*. Beraz, aurten ere atsegin handiz aurkeztu nahi dut Enpresaren Gizarte Erantzukizunari buruzko 2016ko txostena, gizarte hobea lortzeko egiten dugun ekarpena azaltzeko aukera egokia delakoan.

2016ko ekitaldiari erreparatuz, esan dezakegu geure buruari agindutako helburu zorrotzetatik gehienak lortu egin ditugula. Gizarte-alderdiari erreparatuta, parte garen gizartean aberastasuna sortzen jarraitu dugu, gure jardunbide ekonomiko egokiari esker: enpresa-proiektuak eta proiektu pertsonalak finantzatu ditugu, eta geure jardueraren bidez eskuratutako etekinen zati handi bat gizarteari itzuli diogu. Azkenik, eta ingurumenaren ikuspuntutik, gestioan eta inbertsioan etengabeko ahalegina egiten jarraitu dugu, gure jarduerak ingurumenean duen inpaktua ahalik eta txikiena izan dadin.

Txosten honetako orrialdeetan, LABORAL Kutxak iaz erdietsitako helburuak azalduko ditugu. Emaizta ekonomikoez gain, aipagarria da gure gobernantza hobetzeko egin dugun ahalegina, batik bat arriskuaren gestioari lotuta. Era berean, aurrera egin dugu geure bezeroekin harremanetan jartzeko orotariko kanalen bidez (hau da, bulegoen, kutxazainen, Interneten eta mugikorraren bidez) zerbitzu hobea eskaintzeko jardunean. Iraunkortasunaren ikuspegitik, azpimarratzekoak dira Gizarte Erantzukizuneko Inbertsioan (GElan) egindako aurrerapausoak, ekintzailtzari laguntzeko ahaleginari eutsi izana eta gure Arrasateko Zerbitzu Zentraletan energia berriztagarriko (biomasako eta geotermiako) instalazioak abian jarri izana.

Beste aldean, 2017an gehiago garatu barik gelditu diren beste proiektu batzuri bultzada handiagoa ematea gustatuko zitzaigukeen; besteak beste: efizientzia handiagoa lortzeari, digitalizazioan aurrera egiteari, MiFID araudira egokitzeari eta hornitzaileak kontratatuzko prozedurak eta sistemak garatzeari. Era berean, gure gobernu-organo gorenean, Kontseilu Errektorean, genero-parekotasuna lortzeko beste urrats bat egiteko asmoa dugu.

Azken urteotan, finantza-sektorea goitik behera aldatu da. Krisi ekonomiko eta finantzarioak, araudiari eta gobernu korporatiboari lotutako eskakizunek eta teknologiari lotutako eraldaketa sakonak erronka handia ekarri dute, eta finantza-erakundeen arteko batzuek baino ezin izan diogu horri eutsi. Datozen urteetako erronkak ez dira munta txikiagokoak izango, eta, gure etorkizunaren jabe izaten jarraitzekotan, prest egon behar dugu horretarako.

Hala, erronka ugari ditugu aurrean 2017an eta hurrengo urteetan. Banku-sektorearentzat bereziki kaltegarria den ingurune ekonomikoari ez ezik, lege- eta arau-eskakizunei ere egin beharko diegu aurre, eta, zalantzarik gabe, gure kooperatiba gestioatzeko modu berria eskatuko digu horrek.

Bezeroek bankuekiko konfiantza galdu izana da gairitu beharreko beste erronka bat. Izan ere, bankuei egozten diete, inolako ñabardurarik gabe, krisiaren erantzukizuna eta horren ondorioz etorri den bizi-kalitatearen galera. Konfiantza berreskuratzea eta gure ospea hobetzea finantza-sektore

osorako erronka estrategikoak dira. Eta, gure kasuan, gainera, geure elementu bereizgarriak nabarmendu nahi ditugu: gizartearekiko dugun konpromisoa, gure etekinen zati handi bat (% 25, zehazki) bertara itzultzea eragiten duena; eta barne-gestioko elementu bereizgarriak, zehazki gure gestio-eredu demokratikoa, parte hartzekoa eta arduratsua. Gure ospea zaindu eta hobetzea — gizarterako baliagarriak izateko gure bokazioa eta geure ereduaren onurak plazaratuz— izango da ahalegin osoz ekin beharreko helburua eta betebeharra.

Azkenik, eta 2016az geroztik urtero egiten dugun legez, Nazio Batuen Mundu Itunarekin sinatua dugun konpromisoari eutsi eta berriro egin dugu, giza, lan- eta ingurumen-eskubideekiko errespetuan eta ustelkeriaren aurkako borrokan aurrera egiteko.



Txomin García Hernández
LABORAL Kutxako lehendakaria



LABORAL KUTXAREN
GIZARTE-GESTIO ARDURATSUA

2.1. LABORAL KUTXAREN LORPEN ETA KONPROMISOAK EGEAN

LABORAL Kutxak hamabigarren urtez argitaratu du Enpresaren Gizarte Erantzukizunari buruzko Txostena, eta hirugarren aldia da Global Reporting Initiativeren (GRIren) G4 gidari nahiz Sektorekako Finantza Gehigarriari jarraikiz egiten duena. LABORAL Kutxak iraunkortasunarekin hartu duen konpromisoaren erakusgarri da hori.

Segidan, 2016an EGEaren alorrean gauzatu ditugun jarduera nagusiak azalduko ditugu laburtuta, LABORAL Kutxak EGEaren aurreko txostenetan bere egindako konpromisoak betez. Jarduera horiek Entitateak zehaztutako **interes-taldeetan** sailkatuta ageri dira. Hona hemen taldeok: **Pertsonak - Plantilla, Bezeroak, Gizartea eta Enpresa hornitzaileak.**

EGEaren inguruko jarduerak. 2016ko funtsezko proiektu eta ekintzak, eta 2015ean eta 2014an egiteko gelditutakoak	Ekintzaren egoera/burutzemaila	Ukitutako interes-taldeak eta egiteko epea	Ezarritako gobernu-mekanismoak	Materialtasuna eta lehentasuna
1. LABORAL Kutxak zerbitzu-kalitatean duen berezitasuna eta lidergoa finkatzea.	Eginda	Bezeroak	Prozesu-taldea	Ertain-handia
2. Caja Laboralak, Ipar Kutxak eta Lagun Aro Aseguruak erakundearen sare zuzenak bat egin ondorengo kultura zehaztea.	Eginda	Pertsona guztiak 2014	Gestio Soziala	Ertain-handia
3. Egoitza Nagusiko LK1 eraikina zaharberritzen hastea, ingurumen-inpaktua optimizatzeko hobekuntzak ezarri, hala nola biomasa, isolamenduak eta geotermia.	Eginda	Ingurumena 2015-16	Ibilgetua	Ertaina
4. Segurtasun eta Osasun Sistema berrikusteko prozesua bukatzea.	Eginda	Pertsonak 2015	Segurtasun eta Osasun Batzordea	Ertain-handia
5. Ekintzaitzaren bultzadari eustea, 2014an adina negozio eta enpresa (462) sortzen lagunduz.	Zati batean eginda	Bezeroak eta gizartea 2015	Gaztenpresa Fundazioa	Handia
6. Arriskuarekiko Grinaren Esparrua, Arrisku Batzordea, Berreskurapen Plana.	Eginda. Irismen handiagoa 2017an	Pertsonak 2016	Kontseilu Errektorea	Handia
7. Bezeroentzako aurrezki- eta inbertsio-produktu konplexu eta ez-konplexuei buruzko informazioa hobetzeko planak garatzen jarraitzea.	Eginda. Irismen handiagoa 2017an	Bezeroak 2016	Negozio Garapenaren Area	Handia
8. ETE eta autonomoentzako finantza-informazioaren gardentasunerako eskakizun berrietara egokitzea.	Eginda	Bezeroak 2016	Lehentasuneko proiektua	Handia

9.	Larrialdietarako eta autobabeserako plan berriak egitea, Segurtasun Integraleko Plan Zuzentzailearen barruan.	Eginda	Bezeroak, gizartea, pertsonak 2016-2018	Segurtasuna	Handia
12	III. Berdintasun Plana hedatzea	Hasita	Pertsonak 2016-2018	Berdintasun Batzordea	Ertain-handia
13	Bulegoen integrazioak eragindako pertsonentzako egokitzapenak eta gaitasunen garapena gestionatzea.	Eginda	Pertsonak 2016	Gestio Soziala	Ertain-handia
14	Delituei aurrea hartzeko eskuliburuaren araberako prozedurak ezartzea.	Eginda	Pertsonak 2016	Etika Batzordea	Ertain-handia
15	Antolamendu-kulturari buruzko inkesta kuantitatiboa egitea.	2017an helduko zaio gaiari	Pertsonak	Gestio Soziala	Ertain-handia
16	Finantza Hezkuntzako Plana zehaztea.	Eginda	Gizartea 2016	Gestio Soziala	Ertain-handia
17	ElFrekin berme-akordioak zabaltzea, mikroenpresa eta ETE-en finantzaketa errazteko.	Eginda. Irismen handiagoa 2017an	Bezeroak 2016	Enpresa eta Partikularren Negozioaren Garapena	Ertain-handia
18	Erretiro-planak Otik gertuko tasetan jartzea, bezeroen bizitza-ziklora egokitzeko.	Eginda	Bezeroak 2016	Negozio Garapenaren Area	Ertain-handia
19	Bezeroekiko kanal anitzeko harremanetan sakontzea, autozerbitzurako aukerak handituz eta kanaletan zein mugikortasunean aktibo direnak gehituz. Online Banka berriarekin.	Eginda. Irismen handiagoa 2017an	Bezeroak 2015-2016	Kanal-aniztasunaren ardatz estrategikoa	Ertaina
20	ISO 14001 ingurumen-ziurtagiria berritzea.	Eginda	Ingurumena 2016	Ingurumen Batzordea	Ertain-txikia
21	Hizkuntza-normalizazioa: Bikain ziurtagiriaren mailarik handiena lortzea, Zerbitzu Zentraletan euskara erabiltzeagatik. 2016-2019 aldirako Euskara Plan Estrategikoa egitea.	Eginda	Bezeroak, pertsonak 2016	Hizkuntza Batzordea	Ertain-txikia

2016an, LABORAL Kutxak enpresekin, sektore publikoarekin, mikroenpresekin, autonomoekin eta ETE-ekin hartutako hainbat **konpromiso** ezagutarazi zituen jendartean. Honako hauek dira:

Enpresekin	Ekintzak eta lorpenak
• 2.531 milioi € zirkulatzailerako finantzatzeko	2.266 milioi € (% 90 bete da)
• 679 milioi € kredituetarako, maileguetarako eta leasingerako	685 milioi € (% 101 bete da)
Mikroenpresa, autonomo eta ETE-ekin	Ekintzak eta lorpenak
• 432 milioi € zirkulatzailerako finantzatzeko	404 milioi € (% 94 bete da)
• 291 milioi € gainerako merkataritza-produktuetarako	269 milioi € (% 92 bete da)
• Gaztenpresak 600 enpresaren sorrera bultzatzea	386 enpresa (% 64 bete da)
Sektore publikoarekin 2016an	Ekintzak eta lorpenak
• Inbertsio-mailari eustea (305 milioi €)	230 milioi € (% 75 bete da)
<ul style="list-style-type: none"> • Administrazio publikoekiko, eta bereziki EAEko eta Nafarroako administrazio publikoekiko, finantzaketaren aldeko apustua indartzea; tokiko, erkidegoko eta estatuko erakundeek sustatutako hitzarmenetan parte hartzea (enpresa eta autonomoentzako finantzaketa, BOE-en eta gizarte-laguntzako etxebizitzaren finantzaketa); eta Luzarorekin, Elkargirekin eta Oinarriekin sinatutako – <i>Helburu kualitatiboa, beteta.</i> 	

2017rako, LABORAL Kutxak honako konpromiso hauek eman ditu ezagutzera:

2017an enpresekin hartutako konpromiso publikoak
• Zirkulatzailerako finantzatzeko zenbatekoa % 3 handitzea (2.334 milioi €).
• Merkataritza aktiboaren saldoa % 3 handitzea (2.560 milioi €).
2017n mikroenpresa, autonomo eta ETE-ekin hartutako konpromiso publikoak
• 432 milioi € zirkulatzailerako finantzatzeko.
• 310 milioi € hartu ditu Sare Komertzialak gainerako merkataritza-produktuetarako.
• Gaztenpresa programaren bidez 400 enpresa sortzen laguntzea.
2017rako sektore publikoarekin hartutako konpromiso publikoak
• 2017an 305 milioi € lortzeko helburua finkatu da.
• Administrazio publikoen, eta bereziki Euskal Autonomia Erkidegokoaren eta Nafarroakoaren, finantzaketa-proiektuetan gure kuotaren tamainako partaidetza izatea, eta tokiko, autonomiako eta estatuko erakundeek sustatutako hitzarmenetan laguntzea.

2017an zehar, gizarte-erantzukizunaren arloko proiektu eta ekintza hauek bideratuko dira, finkatutako konpromisoak betetzeko:

EGEaren inguruko jarduerak. 2017rako oinarritzko proiektu eta ekintzak	Ukitutako interese-taldeak eta egiteko epea	Ezarritako gobernu- mekanismoak	Materialtasun- eta lehentasun- alderdiak
Aurreko urteetatik datozenak			
1. Segmentazio-eredua berrikustea eta bezeroei harreman eta aholkularitza pertsonalizatua eskaintzea.	Bezeroak 2016	Partikularren Area Komertziala	Ertain-handia
2. Bulegoen integrazioa egitea efizientzia handitzeko, herri txikiak finantza-zerbitzuetatik kanpo utzi gabe.	Gizartea 2016	Partikularren Area Komertziala	Ertain-handia
3. Aseguruetan espezializatutako gestoreek aseguru pertsonaletan aholku emateko eredu ezartzea.	Bezeroak, pertsonak 2016	Partikularren Area Komertziala	Ertain-handia
4. Digitalizazioa aprobetxatzea paper-kontsumoa murrizteko eta urruneko harreman pertsonalizaturako.	Bezeroak Ingurumena Epe ertaina	Digitalizazioaren ardatz estrategikoa	Ertaina
5. Enpresa hornitzaileekin kontratatzeko prozedurak eta sistemak garatzea.	Enpresa hornitzaileak 2016	Etika Batzordea	Txikia
6. Kaudimena eta likidezia indartzea.	Pertsonak Bezeroak	Lehentasun estrategikoa	2 Handia
2017			
7. kapitalaren eta likideziaren egokitzapenaren autoebaluazioak (ICAAP, ILAAP), Berreskurapen Plana, Suntsipen Plana.	Pertsonak 2017	Kontseilu Errektorea Arrisku Batzordea	2 Handia
8. MiFIR	Bezeroak 2017	Lehentasunezko 2 proiektu	17 Handia
9. Inbertsio-fondoak eskaintzeko proiektua eta MiFID akreditaziorako prestakuntza-plana.	Pertsonak 2017	Lehentasunezko proiektua	17 Handia
10. Bezeroekiko harremanen gestioan bikaintasun-posizioei eustea.	Bezeroak	Kalitate integralerako prozesua	13 Handia
11. MONDRAGONen bidez, enpresak sortzen eta daudenak sendotzen laguntzea.	Gizartea Bezeroak	Fondoak, KFSaren eta HSFaren bidez	7 Handia
12. 400 ekintzaileri beraien enpresa abiarazten laguntzea.	Gizartea Bezeroak	Gaztenpresa Fundazioa	7 Handia
13. , gizarte-ekonomiaren eta enpresa berritzaileen finantzaketa hobetzeko berme-hitzarmenak lotzea EIFrekin.	Bezeroak 2016 - 2019	EIFrekiko hitzarmenak	7 Handia
14. Enpresentzako finantzaketa-hitzarmenak.	Bezeroak	Enpresen Negozio Garapena	7 Handia

15. Online Banka eraldatzea: autozerbitzurako aukerak areagotzea eta kanaletan eta mugikortasunean aktibo dabiltzan pertsonen kopurua handitzea.	Bezeroak Pertsonak	Lehentasunezko proiektua	14 Ertain-handia
16. III. Berdintasuna Plana hedatzea.	Pertsonak 2016 – 2019	Berdintasun Batzordea	21 Ertain-handia
17. Berdintasuna. Administrazio Organo gorenean parekotasuna bilatzea.	Pertsonak 2017	Kontseilu Errektorera hautapen- prozesua	21 Ertain-handia
18. Kulturari eta balioei buruzko inkesta egitea, hobetzeko palankak antzemateko.	Pertsonak 2017	Lehentasun estrategikoa	21 Ertain-handia
19. Gizarte Erantzukizuneko Inbertsiorako prozedurak zabaltzea	Bezeroak Gizartea	Talde berezia	19 Ertain-handia
20. EGE politikan Garapen Iraunkorrerako Helburuak (GIHak) txertatzea.	Gizartea	EGEaren Batzordea	1 Ertaina
21. Zerbitzu Zentralen aire-girotzan energia berriztagarriak erabiltzea.	Gizartea	Eraikuntzak berritzea	20 Ertaina
22. LKren karbono-aztarnaren kalkulua hobetzea.	Ingurumena 2017	EGEaren txostenak	20 Ertaina
23. Gobernantza. Barne-kontrola. Merkatu- abusuengatiko alertak.	Pertsonak 2017	Lehentasunezko proiektua	9 Ertain-txikia
24. Hizkuntza-normalizazioa: 2016-2019 aldirako Euskararen Plan Estrategikoa ezartzea.	Bezeroak Pertsonak 2016 - 2019	Hizkuntza Batzordea	12 Ertain-txikia

*Burutzeko eperik ez duten ekintzak etengabeko ekintzat jotzen dira.

2.2. LABORAL KUTXAREN EGAREN INGURUKO AGINTE TAULA

Jarraian, LABORAL Kutxaren aginte-taula aurkeztuko dugu. Ekonomiaren, gizartearen eta ingurumenaren ikuspuntuetatik, erakundeko funtsezko adierazleen ikuspegi orokorra izatea ahalbidetzen du. **Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.**

Jarduera ekonomikoaren adierazleak (datu bateratuak):

Adierazleak	2014		2015		2016(3)		2017(3)
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Zerga ondorengo emaitzak (M€-kotan)	109.289	98.172	110.325	104.402	103.473	97.876	100.163
Efizientzia-indizea (%-tan) (1)	47,8	49	56,4	53,1	63,61	56,84	56,45
Bezeroen gordailuak (M€-kotan)	17.957	17.311	18.283	17.731	17.894	17.631	18.512
Bezeroei emandako kreditua (M€-kotan)	14.407	14.372	13.719	13.676	13.894	13.606	13.504
Kaudimena (%-tan) (2)	14,3	13,5	15,92	14,5	16,91	16,42	16,70
Fondo bereziak (M€-kotan)	1.450	1.623	1.347	1.433	1.251	1.311	1.226
Inbertsioaren gaineko zalantza-arriskuen %-a	8,2	9,7	7,2	8,4	5,71	5,86	5,30

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

(2) Kapital osoaren ratioa (CET1) erabili da.

(3) 2016ko eta 2017ko itxieran eta aurreikuspenean 5/2014 zirkularra erabiltzen da: HSFa Beste ustiapen-zama batzuetan.

Gizarte-arloko lanaren adierazleak:

Alderdia/Adierazlea	2014. urtea		2015. urtea		2016. urtea		2017. urteko helb.
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	
Lan-bazkideak							
Jarduneko bazkideak	1.976	2.020	1.956	1.932	1.893	1.960	1.853
Prestakuntza							
Prestakuntza-orduak/plantilla osoa	54	52,2	53,6	55,2	63,6	75,5	124,6
Prestakuntzaren ebaluazioa (1-10)	8,4	8,3	8,4	8,3	8,6	8,4	8,3
Segurtasuna eta osasuna							
Absentismoaren %-a	2,4	≤% 3	2,4	≤% 3	2,8	≤% 3	≤% 2,9
Garapen profesionala							
Batez besteko lan-indizea	2,4	d/e	2,4	d/e	2,4	d/e	d/e
Sustapena: egiturazko indizearen hazkundera	% 13,1	d/e	% 7,5	d/e	% 5,1	d/e	d/e

Alderdia/Adierazlea	2014. urtea	2015. urtea			2016. urtea		
		%	Emakum.	Gizon.	%	Emakum.	Gizon.
Enplegu-dinamika							
Txandakatzeta-tasa	% 11,1	% 9,8	% 14,9	% 5,3	% 7,7	% 10,4	% 5,4
Irteera-tasa	% 8,3	% 5,4	% 6,8	% 4,1	% 4,7	% 6,2	% 3,3
Berdintasuna							
Bazkide emakumeen %-a	% 45,9	% 46,9			% 47		
Emakumezko zuzendarien %-a / zuzendari guztiak	% 25,7	% 26,7			% 27,8		

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

Alderdia/Adierazlea	2014		2015		2016		2017
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Fondoen ekarp. (HSF eta KFS) (mila €-kotan)	16.648	16.695	17.931	18.650	18.844	19.271	19.717
Ordaindutako zergak (mila €-kotan)	23.777	d/e	15.374	d/e	18.654	d/e	d/e
Gaztenpresaren laguntzaz sortutako enpresak	462	600	402	600	386	600	400

Ingurumen-arloko jardueraren adierazleak:

Kontsumoak:	2014		2015		2016		2017
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Publizitaterako papera:							
• Kiloak/bezeroa	0,070	<0,080	0,066	<0,075	0,062	0,066	<0,059
• Birziklatutako paperaren %-a guztizkoarekiko	95,9%	≥% 90	% 100	≥% 90	% 100	≥% 90	≥% 90
Barruko papera (kg/bezeroa)	0,277	<0,300	0,234	<0,270	0,241	<0,235	<0,235
Ura m ³ -tan	6.930	<8.500	14.085	<7.500	11.231	<7.500	<7.500
Elektrizitatea (kWh-tan)	2.099.725	≤2.700.000	2.153.425	≤2.200.000	2.324.528	≤2.200.000	≤2.200.000
Tonerra:							
• Kontsumitutako unitateak	1.735	≤1.700	1.917	≤1.700	1.877	≤1.700	≤1.700
• Birziklatutako tonerraren %-a guztizkoarekiko	% 91,1	≥% 80	% 87,8	≥% 90	% 73,8	≥% 90	≥% 60
Gasolioa litrotan	54.998	≤75.000	66.468	≤75.000	38.745	≤65.000	≤65.000
Gestionatutako hondakinak kg-tan (1)	214.564	% 100	203.877	% 100	214.504	% 100	% 100

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

2.3. OINARRIZKO ADIERAZLE ALDERATUAK

Ondoren, lehiakide nagusiekin alderatutako datuak azalduko ditugu. Besteak beste, aurrezki-kutxa zaharretatik sortu diren bi bankuak identifikatu ditugu (Kutxabank eta Caixa), LABORAL Kutxarekin gure esparruko lidergoa lortzeko borrokan ari direlako, bai eta tamaina ertaineko beste banku bat ere (IberCaja), berarekin ere partekatzen ditugulako bezeroak.

Reporting-estandarrek egiten diren arren, EGEar buruzko txostenen arteko alderaketak ez dira ohikoak izaten eta, horregatik, kontu handiz hartzen ditugu. Aurreko txostenetan bezala, hainbat arazorekin egin dugu topo:

- Ingurumen-neurtzaileen harira, konturatu gara azterketa-ikuspegi desberdinak erabiltzen ditugula. Hala, alderaketa egiteko homogeneousun txikiegia dagoelakoan, ez dugu alor horretako alderaketarik egin. Gainera, 2015eko datuak erabili ditugu.
- Gizarte-programetara bideratutako fondoek bidez gizaritari 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.
- GRIK soldata-tarteei buruz jasotzen duen ratioa ere ez dugu argitaratuta ikusi, eta, beraz, guk geuk egin dugu kalkulua.

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

- Adierazle ekonomikoetako dagokienek, abantaila esanguratsua du **errentagarritasunean**, **likidezian** eta **kaudimenean**. **Efizientzia**ri dagokionez, ordea, alderaketan atzetik gabiltza. Kontzeptu hori hobetzea oinarritzko lehentasun estrategikoa da, eta 2.5. Materialtasuna puntuan aipatzen dugu.
- Pertsonen alorrean, berriz, pertsonen arteko kohesioa handiagoa dakarren **soldaten arteko tarte** txikiagoaz gain, prestakuntzarako ahalegin handiagoa antzeman daiteke LABORAL Kutxan. **Berdintasun**ari erreparatuta, ordea, gure ahulezia antzematen da. Hain zuzen, LABORAL Kutxa ahalegin handia ari da egiten gabezia kuantitatibo hori betetzeko. Txostenaren beste puntu batzuetan deskribatzen dira Berdintasun Planen bidez lortutako aurrerakuntzak.

Alor ekonomikoa	Caixabank	IberCaja	Kutxabank	LABORAL Kutxa
Errentagarritasuna				
ROA (errentagarritasuna/aktiboak)	0,44	0,12	0,55	0,60
ROE (kapitalaren errentak)	4,4	5,3	5,0	7,3
Efizientzia (1)				
Efizientzia arrunta	52,6	57,7	56,1	62,4
Efizientzia errepikaria	65,9	71,9	78,1	70,7
Arriskuaren kalitatea				
Berankortasuna	6,9	8,9	6,8	6,0
Estaldura	47	44,1	48,2	57,0
LTD likidezia (maileguak/gordailuak)	109	93	106	74
CET 1 kaudimena (phased-in)	13,2	12	15,2	16,6

(1) Efizientzia arrunta = langile-gastuak + administrazio-gastuak + amortizazioak / marjina gordina

Efizientzia errepikaria: izendatzailean interes-marjina + komisioak baino ez ditu jasotzen eta, beraz, ez ditu aintzat hartzen finantza- edo kapital-eragiketen beste errendimendu batzuk.

Iturria: Afi datu bateratuak. Alde txikiren bat egon liteke erakundeek argitaratutako datuekin.
 Berdea: LKren aldeko posizioa Gorria: LKren aurkako posizioa

Pertsonen alorra	Caixabank	IberCaja	Kutxabank	LABORAL Kutxa
Prestakuntza				
Orduak pertsonako	46,6	50,9	47,96 (1)	66,5
Berdintasuna				
Emakumeen %-a	% 52,2	% 45,8	% 53,4 (1)	% 47,0
Emakumeen %-a zuzendaritzan/burutzan	% 40,9	% 31,3	% 46,7 (1)	% 27,8
Sustapena (%-tan)	% 16,8	% 13,6	d/e	% 5,09 (3)
Soldata-aldea: ondoen ordaindutako pertsonaren ordainsaria / plantillaren batez besteko ordainsaria	35,5 (2)	6,5 (2)	7,7 (1)	2,8

(1) 2015eko datuak

(2) Kalkulua. Ratioa ez da txostenetan agertzen.

(3) Egiturazko indizearen aldakuntza. Antzinasuna kontuan hartuta, % 27,01 izango litzateke. Iturria: urteko kontuak, erakunde bakoitzaren txostenak.

Berdea: LKren aldeko posizioa Gorria: LKren aurkako posizioa

Ingurumenaren alorra	Caixabank	IberCaja	Kutxabank	LABORAL Kutxa
Papera				
Kontsumoa guztira (tonatan)	253	615	437	353
Enplegatu bakoitzeko kontsumoa (tonatan)	0,15	0,11	0,10	0,14
Tonerra				
Kontsumitutako unitatea	3.422	2.732	5.389	657
Enplegatu bakoitzeko kontsumitutako unitateak	1,99	0,47	1,22	0,26
Ura				
Kontsumoa guztira (m ³ -tan)	45.558	56.632	d/e	14.085
Enplegatu bakoitzeko kontsumoa (m ³ -tan)	26,5	9,8		5,5
Gasolioa				
Kontsumoa guztira (litrotan)	49.192	177.326	80.124	66.468
Enplegatu bakoitzeko kontsumoa (litrotan)	28,6	30,6	18,2	26,1
Elektrizitatea (1)				
Kontsumoa guztira (kWh-tan)	15.877	43.295	35.680	2.153
Enplegatu bakoitzeko kontsumoa (kWh-tan)	9.236	7.467	8.094	4.733
CO₂				
Isurpenak guztira (tonatan)	3.795	20.769	9.365	1.672
Enplegatu bakoitzeko isurpenak (tonatan)	2,21	3,58	2,12	0,66

(1) CaixaBanken eta LABORAL Kutxaren datuek egoitza nagusia baino ez dute kontuan hartzen. Iturria: erakunde txostenak. 2015eko datuak

Gizartearen alorra	Caixabank	IberCaja	Kutxabank	LABORAL Kutxa
Zergak Mozkinen gaineko zergak / Zerga aurreko mozkin bateratuak	% 31,3	-% 102,2	% 22,2	% 11,5
Fundazioetara edo gizarte-programetara bideratutakoa / Zerga ondorengo mozkinak	d/e	% 18,8	% 50,0	% 18,9

Datuak kalkulatu egin ditugu, ez baitira txostenetan agertzen.

Iturria: urteko kontuak, erakunde bakoitzaren txostenak.

2.4. TXOSTENAREN PROFILA

2012an Caja Laboralak eta Ipar Kutxak bat egitearen ondorioz sortu zen Entitateak argitara eman duen EGEari buruzko laugarren txostena da 2016koa, eta urte osoa hartzen du. Caja Laborala zenak 2005az geroztik kaleratzen zituen urtero EGEari buruzko txostenak.

LABORAL Kutxak asmoa du EGEari buruzko txostena urtean behin kaleratzen jarraitzeko, GRIK zehaztutako erabakiei jarraikiz. 2016ko ekitaldiko EGEari buruzko txostena egiteko, GRIren G4 gidaliburu «sakona» eta Sektorekako Finantza Gehigarria hartu ditu aintzat LABORAL Kutxak. Aukera sakona hautatuz, identifikatutako alderdi material guztiei lotutako adierazle guztiei erantzungo die. Aurten, gainera, txostena ere GRI estandarretara egokitu du.

Txostenaren amaieran, **9.4. Harremana** atalean, zehaztu dira gai horri lotutako edozein kontu argitzeko harreman-bideak.

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

- **Higiezinaren aktiboak gestionatzeko sozietateak.** LABORAL Kutxak higiezinaren 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 **BancaSegurosi**, aseguru-produktuen bitartekaritza egiteko.

BancaSeguros LABORAL Kutxaren sare komertzialetan eta Zerbitzu Nagusietan txertatuta dagoenez, haren jardueraren adierazleen zati handi bat LABORAL Kutxaren barruan dago. Adierazle independenteak dituzten esparruak txostenean zehar zerrendatu dira.

LABORAL Kutxa MONDRAGON Korporazioko kidea da. MONDRAGON Korporazioak 261 kooperatiba autonomo eta independente ditu, eta bakoitzak informazioa emateko modu propioa du.

GRI alderdien eta adierazleen norainokoa

LABORAL Kutxaren 2016ko EGEari buruzko txostenean, eta ezarritako estaldurari jarraikiz, ez dago GRIk erabakitako mugarik, honako hauetan ez bada:

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

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

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

Txostena egiaztatzearen inguruko politika

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

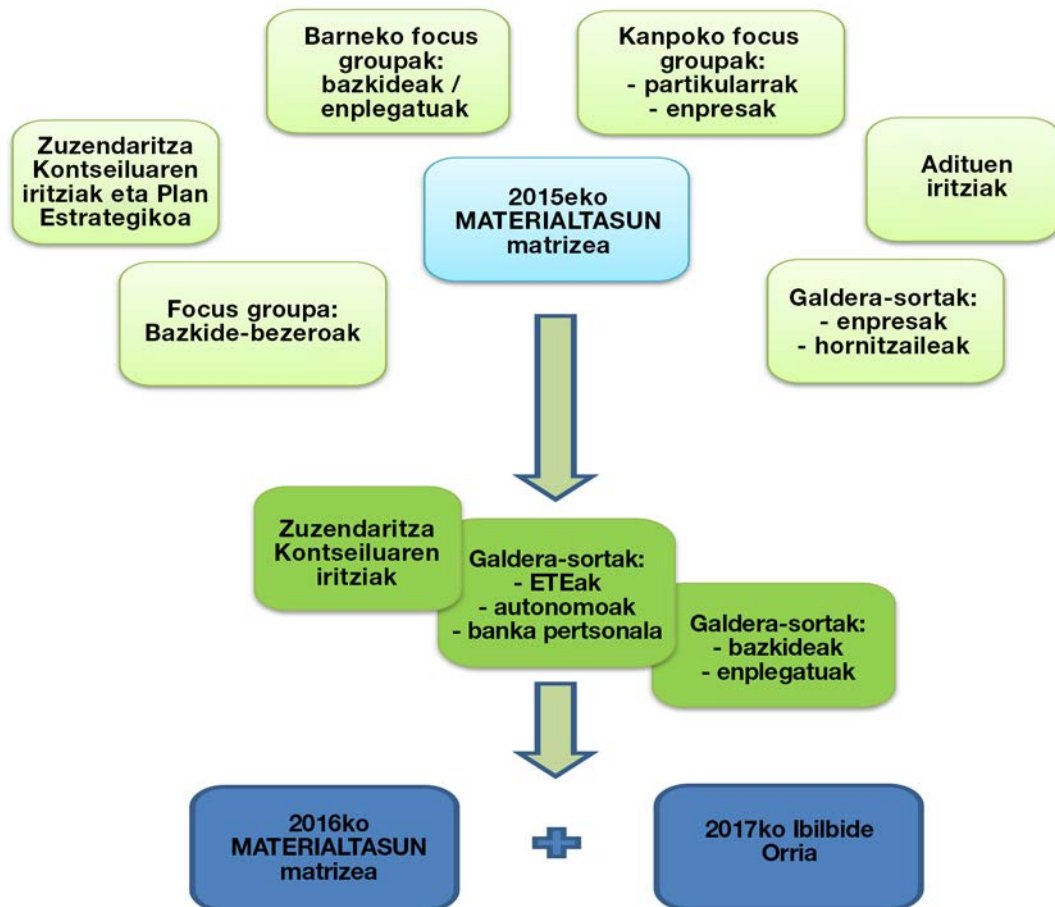
2.5. MATERIALTASUNA

2014ko txostenean, LABORAL Kutxak zehatz-mehatz azaldu zuen Entitateak zer prozesu erabili zuen interes-talde nagusien informazio-beharrizanak identifikatzeko aukera eman zuen lehen materialtasun-matrizea eraikitzeke (elkarrizketa-bideen ataletan deskribatuta daude elkarren arteko harremanetarako ohiko kanalak).

Hurrengo urteetan, bildutako informazioa zabaltzeari esker, hobetu egin da Entitatearekin harremana duten interes-taldeen beharrizanen eta igurikimenen interpretazioa. 2016an, zehazki, informazioa eskuratzeko beste iturri batzuk gehitu dira:

- Bezero-segmentuei zuzendutako galdera-sortak: 57 enpresa, 54 autonomo eta mikroenpresa eta Banka Pertsonaleko 52 bezero
- 25 lan-bazkide
- Zuzendaritza Kontseilua; aurreko lehentasunak eguneratzeko eskatu zaio.

2016ko Materialtasun Matrizearen eraikuntza



Antzemandako datu garrantzitsu bat da, bilakaera argia egon dela interes-taldeek nahiz LABORAL Kutxak berak elementu batzuei eta besteei aitortzen dieten garrantzian. Gure ustez, gizarte osoan ingurumenari, gizarteari eta gobernu korporatiboari lotutako alderdien inguruan geroz eta heldutasun- eta aitopen-maila handiagoa eskuratu izana da horren arrazoia.

Ekarpen berri horiek ere txertatuta dituen matrizean oinarrituta, erakunde lehiakideek argitaratutako materialtasun-matrizeak aztertu ditugu.

Hona hemen azterketa horren ondorioak:

- **Faktore ekonomikoek** berebiziko garrantzia dute eta, zehazki, kanpoko eta barneko interes-taldeek garrantzi berezia aitortzen diete **bikaintasunera bideratutako gestio zuhurrari** eta **bezeroarekiko harremanari lotutako erantzukizunari**. Izan ere, nabarmentzekoa da kaudimena eta likidezia indartzeari aitortzen zaion garrantzia, bai eta zerbitzuaren kalitateari edo gardentasunari eta bezeroarekiko kanal anitzeko harremanaren inguruko erantzukizunari aitortzen zaiena ere. Lehentasun nagusien artean dago, halaber, LABORAL Kutxa kokatuta dagoen lurraldeetako enpresa-sarearen garapen ekonomikoari eta finantzarioari laguntzeko eskaera.
- **Gizarte-faktoreek** materialtasun txikixeagoa dute. Nolanahi ere, pertsonen esparruan nabarmentzekoa da pertsonen gestioari eta inplikazioari lotuen dauden elementuen

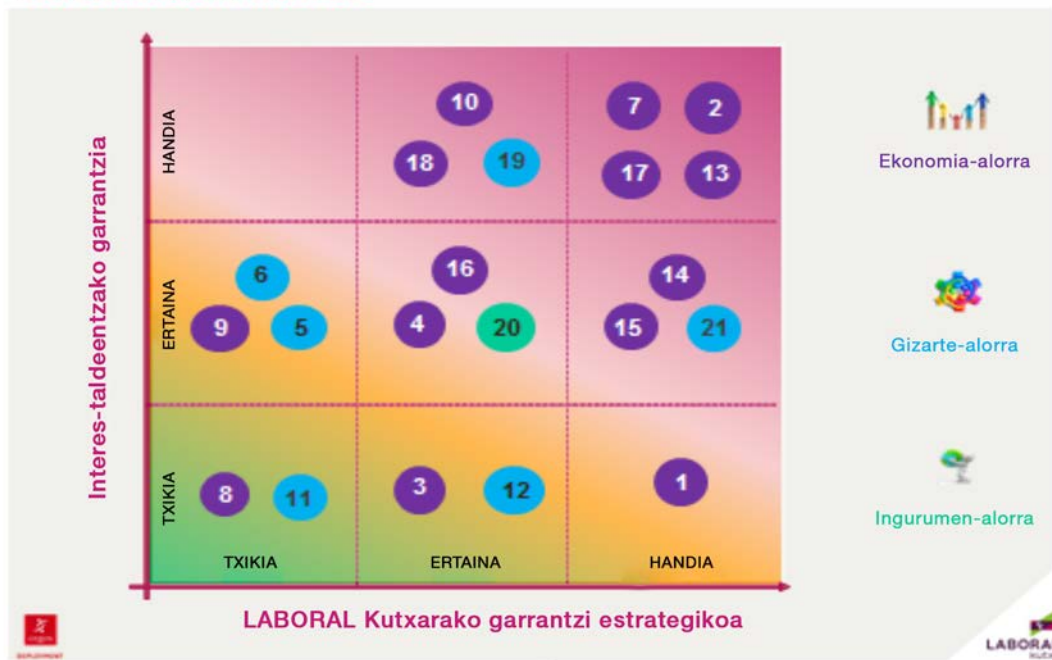
egitearena eta soldata-aldeak mugatzearena. Gizarte-eskaeren alorrean, gizartearekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuen eskaintza da elementurik garrantzitsuenak. Horrela, bada, indartu egiten da banku-negoioaren muinean (txikizkako merkatuetan finantzen eta aseguruaren alorreko produktu eta zerbitzuak merkaturatzean) gizarte erantzukizuneko irizpideak erabiltzeko eskaera.

- Azkenik, **ingurumen-alderdiei** lotuta, gizartean haren garrantzia geroz eta handiagoa bada ere, erantzunetan materialtasun ertainekotzat ageri da. Aurreko txostenetan esan genuen bezala: «*Agerikoa denez, bankuen 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 txikitu. Xede horrekin, arriskuen eta aukeren azterketa egin dugu*».

Ildo beretik, badira bi elementu, barnean nahiz kanpoan garrantzi txikikotzat sailkatu arren, gure misioaren muinean jasota daudenak eta, beraz, lehentasunezko arreta-esparrutzat jotzen ditugunak. MONDRAGON Korporazioa lagunduz jorratzen dugun gizarte-sustapena da bata, eta euskara garatzeko laguntza bestea. Gure iritzian, bi elementuen inguruan ageri den eskaera txikiaren arrazoia hau da: gai horiei buruzko igurikimenak aise estalita daudela eta, beraz, ez dela bestelako ekimen osagarriren baten premiarik antzematen, dagoeneko abian daudenez harago.

Materialtasuna	Alderdia	
MATERIALTASUN HANDIA	2	Kaudimena eta likidezia indartzea
	7	Enpresa-ehunaren garapen ekonomikoan eta finantzarioan laguntzea: finantzaketa-hitzarmenak enpresekin, ekintzaileei eta unibertsitateari laguntzea...
	13	Bezeroen gestioa (harremanaren alorra): gardentasuna, adetasuna...
	17	Bezeroarekiko gestio arduratsua: aurrezki-produktu konplexuak azaltzea eta saltzea
MATERIALTASUN ERTAIN-HANDIA	10	Bikaintasuna zerbitzuaren kalitatean: akatsak murriztea eta eragiketak hobetzea
	14	Kanal berrien (banka elektronikoaren, telefono-bidezko bankaren, banka mugikorraren) bidezko sarbidea garatzea
	15	Bezeroarekiko gestio arduratsua: bezeroen gehiegizko zorpetzea saihestea
	18	EGEari lotutako neurriak: kapitalak zuritzearen aurka; armagintzara, jokora, pornografiara doan finantzaketa kontrolatzea
	19	Gizartearekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuak
21	Pertsonen gestioa, genero-berdintasuna, lan-bizitza eta familia bateragarri egitea, soldata-mailak eta -tarteak eta abar.	
MATERIALTASUN ERTAINA	1	Interes-taldeein Entitatearen balioak transmititzea
	4	Bezeroekin eta beste interes-talde batzuekin etengabeko elkarriketa-bideak irekitzea
	16	Kobratutako kostuen eta ordaindutako interesen arteko oreka. Bi alderdientzako onura
	20	Ingurumena zaintzea
MATERIALTASUN ERTAIN-TXIKIA	3	MONDRAGON taldearentzako laguntza indartzea
	5	LABORAL Kutxan berrikuntza sustatzea
	6	Gizarte-ekintza: babesletzak, GKE-entzako ekarpenak, gizarte-jarduerak, garapenerako lankidetzak
	9	Barne-kontrolerako bideak berrikusi eta hobetzea (administratzaileen erabakiak, ustelkeria, kapitalak zuritzea, kode etikoa, ustelkeria, gastuen kontrola)
	12	Euskararen erabilera sustatzea
MATERIALTASUN TXIKIA	8	Ordaindu gabeko zorrak berriz kobratzeko eta birfinantzatzeko malgutasuna
	11	Hornitzaileak: kontratazioa, homologazioa eta ordainketa. Jarduera arduratsua kontrolatzea

Materialtasun Matrizea



Hausnarketa horren ondorioz, aurkeztuko dugun bide-orriak gure materialtasun-matrizea baliozkotzen du, eta beste bankuek jorratutakoarekin alderatu. Bide-orriak garrantzitsuentzat identifikatutako arrisku eta aukerak jasotzen ditu, eta horixe da LABORAL Kutxak erabiltzen duen erreferentzia gizarte-erantzukizunari lotutako jarduerak lehenesteko.

2017ko EGEaren bide-orria
interes-taldeen kontsulta egin eta sektorearekin alderatu ondoren

Rankinga	Jarduera-arloen lehenespena	Interes-taldea / Esparrua	Jarduketa-irizpideak
1	Kaudimena eta likidezia indartzea	Ekonomia	(B) Estrategiaren ikuspegia: marjina errepikaria optimizatzea + kostuak gestionatzea eta emaitzak berriz inbertitzea Recovery Plana. (B) Resolution Plana
2	Enpresa-ehunaren garapen ekonomikoan eta finantzarioan laguntzea: finantzaketa-hitzarmenak enpresekin, ekintzaileei eta unibertsitateari laguntzea...	Gizartea	Emaitzen helburua: HSF, KFS Finantzaketa-hitzarmenak eta -konpromisoak Gaztenpresa programa
3	Bezeroen gestioa (harremanaren alorra): gardentasuna, adeitasuna...	Bezeroak	Kalitate Integralaren gestio-prozesua
4	Bezeroarekiko gestio arduratsua: aurrezki-produktu konplexuak azaltzea eta saltzea	Bezeroak	(B) Inbertsio-fondoak eskaintzeko proiektua (B) MiFID II eta gestoreen prestakuntza-proiektua (B) MiFIR proiektua
5	Kanal berrien (banka elektronikoaren, telefono-bidezko bankaren, banka mugikorraren) bidezko sarbidea garatzea	Bezeroak	(B) Online Banka eraldatzea
6	Pertsonen gestioa, genero-berdintasuna, lan-bizitza eta familia bateragarri egitea, soldata-mailak eta -tarteak eta abar.	Pertsonak	III. Berdintasun Plana Pertsonak garatzeko eredia Ordainsari-eredua
7	Barne-kontrolerako bideak berrikusi eta hobetzea (administratzaileen erabakiak, ustelkeria, kapitalak zurtzea, kode etikoa, ustelkeria, gastuen kontrola)	Gobernu korporatiboa	(B) Merkatu-abusuaren proiektua (B) Hornitzaileei erosteko prozedurak Arriskuarekiko Grinaren Esparrua Etika Batzordea
8	Bikaintasuna zerbitzuaren kalitatean: akatsak murriztea eta eragiketak hobetzea	Bezeroak	Kalitate integralaren gestio-prozesua
9	Bezeroarekiko gestio arduratsua: bezeroen gehiegizko zorpetzea saihestea	Bezeroak	Harrera-ereduak berrikustea Arriskuen Eskuliburua eta Politika eguneratzea
10	EGEari lotutako neurriak: kapital-zuritzearen aurka; armagintzara, jokora, pornografiara doan finantzaketa kontrolatzea	Gobernu korporatiboa	Araudia Betearazteko Departamentua Gizarte Erantzukizuneko Inbertsiorako Taldea
11	Gizartearekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuak	Bezeroak	Inbertsio-fondo etikoa eta solidarioa

(B) 2017ko proiektu berria, edota proiektuaren ikuspegi funtsezko aldaketa izan duena.

2.6. ENTITATEAREN ESTRATEGIA ETA ARRISQUAREN GESTIOA

Lehentasuneko helburuak. Oinarrizko ardatzak eta ildoak, arriskuak eta aukerak

Hona hemen **norabide estrategikoak finkatzeko** darabilgun **prozesua**:

- Merkatuetako zaintza eta adimen lehiakorra sistematizatzen du, aukerak eta arriskuak identifikatzeko
- Negozio-ereduak aztertzen ditu, urtean behin egiten den hausnarketaren bidez, gero Gestio Plan bakoitzean jorratuko ditugun oinarrizko apustuak zehazteko.

Diagraman jasotako negozio-ereduek aurretiaz identifikatutako ardatzak eguneratzen dituzte.



Interes-tasa nulu eta negatiboak nagusi diren merkatu-ingurunean, eta emaitza-kontua errentagarri bihurtzeko zailtasunak aintzat hartuta, oinarrizko **ikuspegi** estrategikoa bikoitza da: merkatuaren alorrean, **marjina errepikaria optimizatzea** eta, egituran, **efizientzia eta kostuen kontrola lortzea**.

Azken alor horretan, 2016ko urrian amaitutako hausnarketa estrategikoaren erabakietako bat hauxe izan zen: egiturak beharrian berrietara egokitzeke premia. Hauexek dira berrantolaketa horretan jasotako jarduketarik garrantzitsuenak, 2017-01-01ean ezartzen hasi direnak:

- 58 Dinamizazio Plana aktibatzea.
- Enpresen eta Partikularren Areetako egiturak bateratzea, bai arlo komertzialean, bai Negozio Garapenaren arloan.
- Arriskuaren gestioko prozesuak integratzea.

Helburua: antolamenduaren eraginkortasuna nabarmen hobetzea, organigrama arinduz. Arlo komertzialean, Enpresen eta Partikularren negozioak bateratuz noranzko berean jotzea lortu nahi da. Ildo beretik, sareen arteko sinergiak aprobetxatuz politika komertzialak lerrokatzea eta sistema euskarrien eraginkortasuna bilatzea, baina betiere baliorik handieneko merkataritza-segmentuen espezializazio-mailari eutsita. Hala, mikroenpresentzat eta ETE-entzat erreferentziako bankua izateko asmoa sendotu eta Sare Finkatuan 50 M€-rainoko fakturazioa lortu nahi dugu, esparru horretan % 10eko merkatu-kuotara hurbiltzeko.

Enpresa-plana. 2017ko lehentasunak				
Enpresen Sarean negozioia suspertzea eta Enpresa Handien, Kooperatiben, Sektore Publikoaren eta Sustatzailen segmentuen berezitasunak gestionatzea	Mikroenpresen Negozioa eta Partikularren sareko Negozioak suspertzea 2 sareen arteko koordinazioa	Enpresetan dugun posizionamendua sendotzea	Gizarte-ekonomian, lehen sektorean eta ekintzaitzaren ditugun bereizgarritasunak sendotzea	Gure eskaintza ingurune omnikanalera egokitzea

Partikularren merkatuan, Sare Finkatuan bi helburu zehaztu ditugu: sarrerak hobetzea (horretarako hazkundearen eta marjinaren arteko oreka egoki kudeatuz) eta, aldi berean, merkatuko bigarren operadorea izatea (gure kuotak hobetuz aurrezkian, maileguetan eta BGAE-etan). Sare Berrian, gure likidezia-posizio bikaina aprobeztatuko dugu hipoteken kontratazio-maila hobetzeko, eta, aldi berean, sare komertzialeko errentagarritasuna eta efizientzia hobetuko ditugu. Diagraman ikus daitezke gure lehentasun komertzialak:



Azkenik, erakundearen aretako zeharkako proiektuetan ahalegina egitea ere jasotzen du gure **kudeaketa-ereduak**. Aipagarria da gizarte-erantzukizunaren politikaren baitan garrantzi estrategikoa aitortzen diogula ingurumen-gestioa etengabe hobetzeari eta ekimen sortu berriei, hala nola Gizarte Erantzukizuneko Inbertsioari. Pertsonen gestioaren barnean, oso asmo handiko ikuspegia dugu hainbat alorretan: osasunean, laneko segurtasunean edota euskara lan-hizkuntzatat erabiltzeko ahaleginean. Eta bezeroekiko harremanaren ikuspuntutik, azpimarragarriak dira gure kalitate integraleko ikuspegia eta autoenpleguari eta ekintzaitzari eskaintzen diegun laguntza.



**ANTOLAMENDUA, GOBERNU-EGITURA
ETA PARTAIDETZAKOAK**

3.1. ENTITATEAREN EGITURA

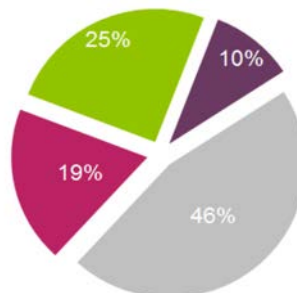
ANTOLAMOLDEA

LABORAL Kutxa kreditu-kooperatiba bat da; baina, aldi berean, lan elkartuko kooperatiba ere bai. Kapitalaren zatirik handiena MONDRAGON Taldeko kooperatiben eta lan-bazkideen esku dago —jarduneko langileak dira batzuk eta erretiratuak (laguntzaileak) besteak—.

KAPITAL SOZIALA 2016/12/31N
713,0 M €.

Banaketa, motaren arabera

- Lan-bazkideak
- Gainerako pertsona fisikoak
- Kooperatiba bazkideak
- Bazkide laguntzaileak

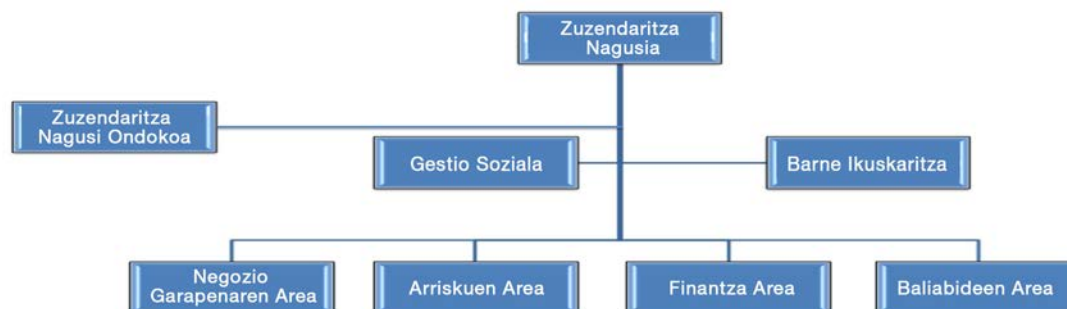


LABORAL Kutxaren egitura aurreko txostenetan deskribatuta dago (ez da aldaketarik egin 2016an).

Gobernu-organoa	30 eta 50 urte artekoak						50 urtetik gorakoak					
	2014		2015		2016		2014		2015		2016	
	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E
Kontseilu Errektorea (1)	3	0	4	1	4	1	8	3	7	2	7	2
Kontu-hartzaileak	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1
Errekurto Batzordea	6	2	6	2	6	2	4	0	4	0	4	0
Eragiketa Batzordea	1	0	1	0	1	0	9	0	8	0	8	0
Ikuskaritza Batzordea	0	0	1	0	1	0	1	2	0	2	0	2
Izendapenen Batzordea	1	0	1	0	1	0	4	0	4	0	4	0
Kontseilu Soziala	12	4	10	6	10	6	3	1	3	1	3	1
Zuzendaritza Kontseilua	2	1	2	1	2	1	7	0	7	0	7	0
Arrisku Batzordea (2015az geroztik)			1	1	1	1			2	1	2	1
Ordainsarien Batzordea (2016az geroztik)					1	0					4	0

(1) 2017az geroztik Kontseilu Errektoreak berriro ere 12 kide ditu, horietako 4 lan-bazkideak.

LABORAL Kutxak ez du ezarrita inongo politikarik, goi-zuzendariak kargua duten eskualde geografikoetan bertan kontratatuzko. Entitatearen jardura estatu osoan garatzen denez, gaitasun profesional egokiak izatea jartzen dugu beti irizpide nagusitzat. Egia esan, zuzendari guztiak (Zuzendaritza Kontseiluko 14 kideak) Entitateak diharduen eskualdeetan sortuak dira. Egitura operatiboari eta organigramari dagokienez, 2015ean Antolamenduko Eskuliburua onartu zen, eta errepositorio horretan agertzen dira erakunde osoan betetzen diren eginkizunak. 2016an argitaratu zen korporazioaren intranetean, Entitatearen organigrama orokorrarekin batera, eta langile guztiek eskura dezakete bertan. Ekitaldiko beste erabaki bat, 2017-01-01ean ezarri dena: Enpresen eta Partikularren Areetako egiturak bateratzea, efizientzia handiagoa erdiestekotan. Hauxe da organigrama berriaren egitura:



Hona hemen LABORAL Kutxaren gainbegiratze-organoak:

Batzordea/Erakundea	Eginkizunak	Eratze-urtea
Administrazio-organoaren egitura		
Kontseilu Errektorea	Goi-mailako gestioa, Zuzendaritza gainbegiratzea, Entitatea ordezkatzeta. Urtean behin EGEari lotutako alderdiak aztertzen ditu, eta, uneoro, inpaktuak, arriskuak eta aukera ekonomiko eta sozialak.	1960
Ikuskaritza Batzordea	Barne-ikuskaritzako zerbitzuak gainbegiratzeko finantza-informazioko prozesuaren eta barne-kontrolerako sistemen berri jasotzen du eta jokabide-kodeak eta gobernu korporatiboaren arauak betetzen direla egiaztatzen du.	2004
Izendapenen Batzordea	Kontseilu Errektorera hautagaiak identifikatzen ditu, kideen egokitasuna ebaluatzen du eta talde osoaren ezagutzen, gaitasunen, aniztasunaren eta esperientziaren oreka egiaztatzen du. Ordezkaritzarik txikiena duen sexuak ordezkari handitzeko helburua ere badu.	2012
Arrisku Batzordea	Kontseilu Errektorea aholkatzen du arrisku garrantzitsuen gestioan eta gainbegiratze-jardunean, eta arrisku-joera globala Entitatearen estrategiari egokitzen zaiola egiaztatzen laguntzen dio.	2015
Ordainsarien Batzordea	Kontseilu Errektoreari ordainsari-politika orokorra proposatzen dio; ordainsari-politikaren ebaluazio independentea ziurtatzen du eta «identifikaturiko kolektiboan» dauden zuzendaritzako kideen ordainsari-politikaren berri ematen dio.	2016
Beste batzorde batzuk		
Kontseilu Soziala	Lan-erregimena, Kontseilu Errektoreari eta Zuzendaritza Nagusiari aholku ematea.	1960
Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua	Bezeroen kontsultak, kexak eta erreklamazioak gestionatzea.	1994
Segurtasun eta Osasun Batzordea	Lan-arriskuen Prebentzioari buruzko organo aholku-emailea.	1996
Hizkuntza Batzordea	Hizkuntza-normalizazioa bultzatzeko batzordea.	2000
Ingurumen Batzordea	Ingurumen Sistema kudeatzea.	2001
Kapitalak Zuritzea Prebenitzeko Batzordea	Kapitalak Zuritzea Prebenitzeko prozedura kontrolatu eta ezagutaraztea.	2003
EGEaren Batzordea	Zuzendaritza Kontseiluaren organo ordezkaria EGEaren alorrean, hainbat areatako kideen partaidetzarekin. Kalitate-zuzendariak zuzentzen du eta urtean behin Kontseilu Errektorearen aurrean egiten du deskargua.	2008
Arriskuaren Kontrol Globala eta Aktiboaren eta Pasiboaren Batzordea (APB)	Likidezia-arriskua, interes-tasaren arriskua, kreditu-arriskua, merkatu-arriskua eta eragiketa-arriskua kontrolatzea. Aktibo eta Pasiboaren Batzordea (APB).	2008
Berdintasun Batzordea	Gizon eta emakumeen arteko berdintasuna sustatu eta bermatzea, eta indarrean dagoen Berdintasun Planaren jarraipena egitea.	2009
Eragiketa Arriskuaren Batzordea	Eragiketa-arriskuaren kontrol globala	2010
Etika Batzordea	Jarduera zuzentzen duten printzipio eta balioak (batik bat <i>Etika eta Jokabide Profesionalaren Kodean</i> jasota daudenak) ezartzen direla zaintzea.	2015
Produktuaren Batzordea	MiFIDa ezarri, bezeroari eskaintzen zaizkion produktu guztien inguruko arriskuak ebaluatu eta onartzea.	2015
Segurtasun Osoko Batzordea	Entitatean segurtasun osoa (fisikoa nahiz logikoa) ziurtatzeko estrategia bermatzea.	2015

Entitatearen eta Kontseilu Errektoreko kideen arteko interes-gatazkak saihesteko, Estatutu Sozialetan eta Balore Merkatuko Jokabideen Barne Araudian ezarritako ezintasunen 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 ezintasunak eta bateraezintasunak.
- Balore Merkatuko Jokabideen Araudia.
- Kontseilu Errektorearen Araudiaren erregulazioa, interes-gatazkak saihesteko.

2015ean berritu egin zen **Etika Batzordea**, *Delituei aurrea hartzeko eta erantzuteko eskuliburuan* oinarrituta. 2012an izen horrekin berarekin sortu zen batzordearen eginkizunak zabaldu zituen eskuliburu horrek. LABORAL Kutxaren jardura guztietan portaera etikoa sustatzea da beraren eginkizuna. Zuzendari nagusiaren mendeko organo autonomoa da, *Salaketak Gestionatzeko Sistemaren* kanaltzat eratu dena. Etika eta Jokabide Profesionalaren Kodearen ez-betetzeak aztertzen ditu eta zigoren alorrean, diziplina-espedienteak gestionatzen ditu. Urtean behin *Ebaluazio Txostena* ematen dio Zuzendaritza Kontseiluari. Batzordea 6 pertsonak osatzen dute; une honetan 4 gizonezko eta 2 emakumezko dira.

2016an, Kontseilu Errektoreak bi batzorde bereizi eratzea erabaki zuen: **Izendapenen Batzordea** eta **Ordainsarien Batzordea**, alor bata eta bestea hobeto kontrolatzeko.

Urtean behin, Izendapenen Batzordeak Kontseilu Errektoreko kideen banakako egokitasunaren (zintotasunaren, ezagutzen, esperientziaren eta gobernamendu egokirako prestutasunaren) ebaluazio jarraitua egiteaz gain, Kontseilu osoaren ezagutzen, gaitasunen, aniztasunaren eta esperientziaren oreka ere egiaztatzen du. Horretaz gain, Batzorde horrek berorrek Kontseilu Errektorearen egitura, tamaina, osaera eta jardura ebaluatzeko txostena egiten du urtean behin.

Arrisku Batzordeari dagokionez, Entitateak, bere estrategia eta finantza-egoeraren osasun-maila kontuan hartuta, arriskuaren tolerantzia-mailak zehaztu ditu, Arriskuaren Grinaren Esparrua esaten zaion horretan. Tolerantzia-maila horiek kapitala, likidezia eta errentagarritasuna hartzen dituzte aintzat. Jarraipena egiteko, berriz, gero banku-erregulatuzaileari jakinarazten zaizkion adierazleen multzo bat erabiltzen da.

Administrazio publikoak ez du kapitalean parte hartzen eta ez du inolako ordezkariarik LABORAL Kutxaren gobernu-organoretan. Halere, administratibotik jasotako finantza-laguntzak honako hauek dira:

Kontzeptua (mila eurokotan)	2014	2015	2016
Diru-laguntzak (enplegurako eta prestakuntzarako laguntza)	247	343	550

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 lehendakariak eta kide diren lan-bazkideek jaso dituzten ordainsariei buruzkoak dira.

Kontzeptua (mila eurokotan)	2014	2015	2016
Egindako lanaren ordainsari osoa	1.692	1.815	1.810
Kapitalizatutako kooperatiba-itzulkinak + ekarpenaren interesak	292	265	298
Guztira	1.984	2.080	2.108
Pertsona bakoitzeko batez besteko ordainsaria	132,3	138,7	140,5

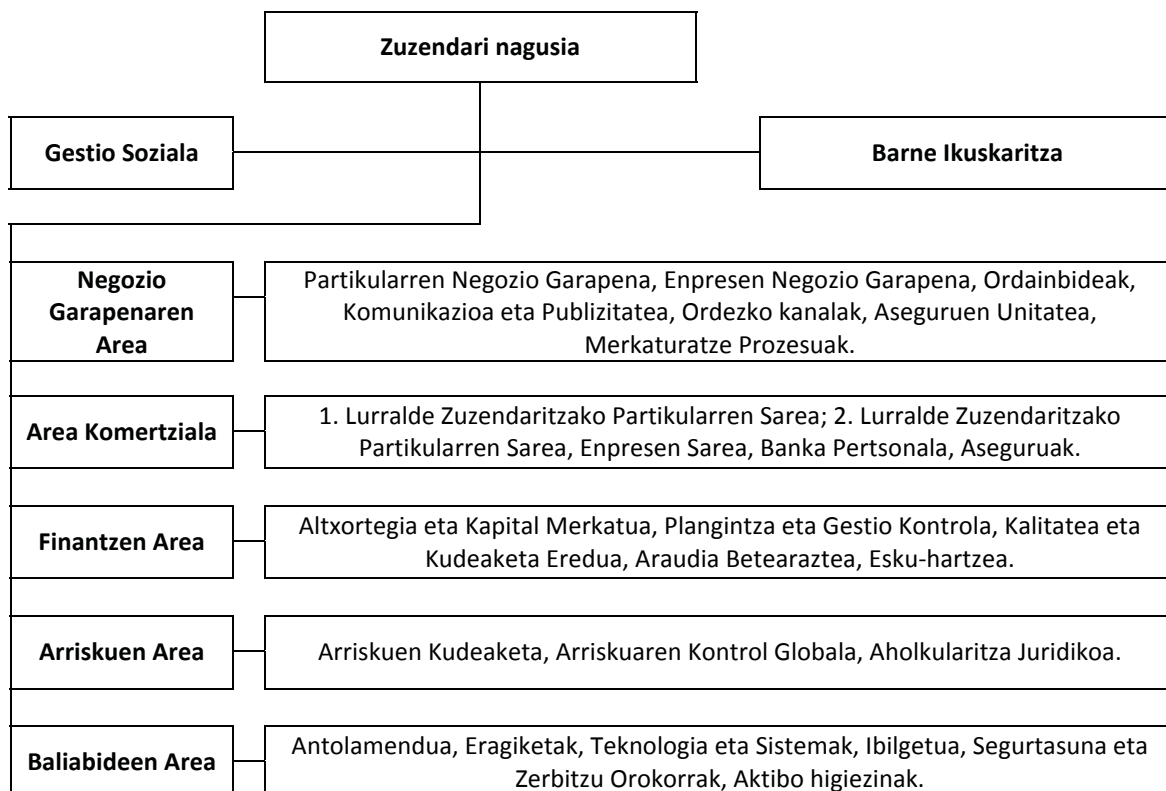
LABORAL Kutxan, ordainketa aldakor indibiduala (OAI) deritzona aplikatzen da. Lan-bazkideen errendimendu indibiduala sustatzeko eta saritzeko xedea du, eta zuzendaritzako eta merkataritza-gestioko jardueretan diharduten bazkideei ezartzen zaie. Bi helburu mota lortzea du xede:

- Negozioari lotutako helburu kuantitatiboak.
- Izaera kualitatiboko helburuak: bazkideak bere jarduera-eremua gestionatzeari daude lotuta, 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

2016an indarrean zegoena 2015eko txostenean azalduta dago. Egitura berria, funtsean, 5 area funtzional handitan dago banatuta. Horiek, bestalde, departamentuek, sekzioek, zonaldeek eta bulego-sareak osatzen dituzte.



Seguros Lagun Arotik etorritako langile guztiak **BancaSegurosen** sartu dira, hau da, Seguros Lagun Aroren «zuzeneko kanala» osatzen zutenak eta beste laguntzaile batzuk, batez ere marketin-jardueretan aritzeko. 2016az geroztik, sendotu egin da LABORAL Kutxaren merkataritza-egiturarekiko integrazio funtzionala.

3.2. PARTAIDETZAKO ENPRESAK

Jarraian, LABORAL Kutxaren partaidetzako enpresak zerrendatuko ditugu:

Enpresaren izena	Jarduera	Partaidetzaren %-a
Mendeko erakundeak		
Seguros Lagun Aro Vida SA	Aseguruak	% 100
Seguros Lagun Aro SA	Aseguruak	% 100
Caja LABORAL Gestión SGIIC SA	Inbertsio-fondoan gestorea	% 100
Caja Laboral Pensiones GFP SA	Pentsio-fondoan gestorea	% 100
Credilka	Sozietate anonimoa	% 100
ISGA Inmuebles SA	Higiezinaren sustatzailea	% 100
Caja LABORAL Euskadiko Kutxa Cartera SLU	Partaidetza-edukitzailea	% 100
Sociedad Gestión Activos Caja LABORAL SAU	Aktibo higiezinaren gestorea	% 100
Caja LABORAL Bancaseguros OBSV SLU	Bankaseguruetakoa operadorea	% 100
Erakunde elkartuak		
ICR Institutional Investment Management SGIIC SA	Inbertsio-fondoan gestorea	% 21,43

3.3. ENTITATEAREN KOPURU NAGUSIAK

Ondoko taulan, LABORAL Kutxaren magnitude nagusiak ageri dira:

Kontzeptua	2014	2015	2016
Negozio-bolumena (milioi €-kotan)			
Aktiboak guztira	24.725	21.585	21.314
Fondo propioak	1.451	1.503	1.553
Bezeroen gordailuak	17.957	18.283	17.894
Bezeroei emandako kreditua	14.407	13.719	10.426,4
Zerbitzuak			
Bulegoak	371	368	335
Kutxazain automatikoak	618	613	568
Pertsonak (1)			
Jarduneko lan-bazkideak	1.990	1.969	1.925
Inoren konturakoak	276	263	174
Emaitzak (milioi €-kotan)			
Interesen marjina	368,2	308,9	271,1(2)
Marjina gordina	517,8	463,9	405,5(2)
Administrazio-gastuak	253,4	241,4	238,2
Ustiapen-jardueraren emaitza	133,5	130,7	155,1(2)
Zerga ondorengo emaitzak	109,3	110,3	103,4(2)

(1) Kopuru horri beste kooperatiba batzuetatik birkokatutako 9 pertsonak gehitu behar zaizkio (40 izan ziren 2014an eta 29 2015ean).

(2) 2016an aldatu egin ziren kontabilitate-irizpideak, urte horretan jarri baitzen indarrean 5/2014 Zirkularra, HSFa «Beste ustiapen-zama batzuk» atalean kontabilizatzen duena.

Taula honetan, LABORAL Kutxak sortutako aberastasunaren banaketa ikus daiteke:

Kontzeptua (mila eurokotan)	2014	2015	2016
1. Sortutako balio ekonomiko zuzena	486.527	449.723	406.244
Marjina gordina (Beste ustiapen-zama batzuk kenduta)	498.967	449.116	404.642
Aktibo materiala eta esleitutakoa saltzearen irabaziak	-12.440	607	1.602
2. Banatutako balio ekonomikoa	292.875	276.994	282.523
Hornitzaileei egindako ordainketak (kostu operatiboak)	108.910	101.267	104.999
- Administrazioiko beste gastu orokor batzuk	76.689	74.196	71.558
- Beste ustiapen-zama batzuk	32.221	27.071	33.441
Pertsonal-gastuak	127.181	121.998	119.461
Mozkinen gaineko zerga	7.796	5.143	9.779
Kapitalerako interesak	31.058	29.741	28.700
Komunitaterako inbertsioak eta dohaintzak	17.930	18.845	19.583
- Heziketako eta Sustapeneko Fundoa (HSF)	7.172	7.538	7.833
- Kooperatiba arteko Fondo Soziala (KFS)	10.759	11.307	11.750
3. Atxikitako balio ekonomikoa (1-2)	193.652	172.730	123.721

Aktibo higiezinak gestionatzen dituzten sozietateei dagokienez, Caja Laboralak bi sozietate ditu (bazkide bakarra da): ISGA SA eta Sociedad para la Gestión de Activos Inmobiliarios de Caja Laboral SL (SGA).

Bi sozietateen jarduera positiboa izan bada ere, guztira 59,7 MM€-ko galerak izan dituzte, balorazioen eta aktiboen balio-galeraren ondoriozko zuzkidurak direla eta.

Kontzeptua (mila eurokotan). Aktibo higiezinaren gestioa	2014	2015	2016
Sarrerak (salmentak)	65.886	50.664	64.473
Kostu operatiboak	6.056	5.385	2.383
Pertsonal-gastuak	0	0	0
Finantza-gastuak, interesengatik eta dibidenduengatik	443	67	636
Zerga gordinak	6.252	4.540	3.582

BancaSegurosen magnitude nagusiak, berriz, honako hauek dira:

Kontzeptua (mila eurokotan).	2014	2015	2016
Negozio-bolumena (komisioak)	21.799	32.223	33.133
Pertsonal-gastuak	11.952	12.215	13.035
Gastuak guztira	21.641	30.937	32.197
Zerga aurreko emaitzak	178	1.293	942

Ingurune makroekonomikoa.

- ✓ NDFk % 3,1eko hazkundera aurreikusi zuen 2016rako mundu-mailako BPGdan. Garatzeko bidean dauden ekonomietan izan diren kontrako faktore ziklikoek (batez ere lehengaien esportazioetan eragin dutenek), ordea, eragin negatiboa izan dute azken hiru hilekoetan munduko merkataritzan, eta nazioarteko kopuru agregatua murriztea eragin dute. Era berean, merkataritza liberalizatzeko neurrien bultzada galdu egin da eta protekzionismoaren aldeko tentsioak azalera dira.
- ✓ 2017an hazkundera % 3,4koa izatea espero da, baina beherako joerarekin. Hona hemen arrisku nagusiak:
 - 1) Ekonomia aurreratuetan neurri protekzionistak handitzea.
 - 2) Eurogunean kohesio-politikak higitzea.
 - 3) Epe ertainean Txinako ekonomiak izango duen bilakaeraren inguruko zalantza.
 - 4) Merkaturaren hegakortasuna areagotzea, Estatu Batuetako interes-tasak handitzearen ondorioz.

- ✓ Joan den abenduan, Estatu Batuetako FEDek interes-tasa puntu laurden igotzea erabaki zuen, eta % 0,5-0,75 tartean utzi. 2017an beste bizpahiru hazkunde egongo direla aurreikusten du merkatuak.
- ✓ Eurogunean hazkunde ahula baina egonkorra aurreikusten da. 2016ko ekitaldian BPGdak % 1,7 egin zuen gora, eta hurrengo urtean hazkunde horri eustea espero da. Barne-eskariaren indarra da hazkunde horren oinarria, EBZren diru-politika moldakorrak lagunduta. Hala, kontsumo pribatuaren gastuak gora egin du, bizitegi-tako inbertsioa suspertu egin da zertxobait eta politika fiskala hedakorra izan da. Elementu horiek guztiak bilduta, Brexitak eragindako beherako arriskua orekatu egingo dela pentsa daiteke. Dena dela, hazkundera ez da leku guztietan maila berean gertatuko: Alemanian eta Espainian dinamismo handiagoa espero da, eta Frantziarako eta Italiarako aurreikuspenak, berriz, eskasagoak dira.
- ✓ Espainiako ekonomiaren kasuan, dezelerazio txiki bat aurreikusten bada ere, Europako batez bestekotik gora haziko dela espero da. 2016an BPGdak % 3,2 egin zuen gora eta 2017an % 2,6ko hazkundera espero da. Barne-eskariaren ekarpenak pixka bat behera egin du 2016tik aurrera, baina kanpo-sektorearen ekarpen positiboak hein berean egin du gora. Kontsumoak nahiz inbertsioak dinamismo handia erakutsi dute, hainbat arrazoi tarteko: familiek eskura duten errentak gora egin izana, prezioak neurritzea, enplegua sortu izana eta finantza-baldintzak hobetu izana.
- ✓ EAEko ekonomiari lotuta, 2016an dezelerazio-prozesu txiki batean sartu zen, baina urtetik urterako hazkunde-tasa % 3 ingurukoa izan da halere. Nabarmentzekoak dira enplegu-sorrerak bultzatutako kontsumo pribatua, prezioen neurritzea eta aurreikuspenen hobekuntza. 2017rako % 2,2ko hazkundera aurreikusten da, zalantza globalek eraginda. Halere, EAEko langabezia-tasa % 11raino jaitea espero da; hau da, Estatuan baino dezente beherago, batez beste % 18koa izatea aurreikusten baita.
- ✓ Banku-sektorean, Europako Banku Agintaritzak egindako esfortzu-probek Alemaniako banku-aktiboen kalitatearen inguruko zalantzak eragin dituzte, eta, batez ere, agerian gelditu da Italian banku-krisia dagoela eta oraindik ez dela horretarako behin betiko irtenbiderik aurkitu. Espainiako entitateak egoera on samarrean daude Europako testuinguru orokorrean; izan ere, Europako sektoreak orain egin behar dituen aldaketetako batzuk Espainian eginda dituzte dagoeneko, batez ere bi alderditan: berrantolaketa eta aktiboen kalitatearen inguruko gardentasunean.
- ✓ Espainiako banku-sektorearen esparruan, 2016ko ekitaldian sektore pribaturako kreditua murrizten jarraitu da eta % 3,3 egin du behera. Enpresa handiei kreditu gutxiago emateko prozesuak bere horretan jarraitu du, baina etxebizitzarako kredituek gora egin dute: aurreko ekitaldian baino % 24 gehiago aitortu dira. Halere, partikularren hipoteken balantzeko saldoak beherantz jarraitzen dute. Hauxe da daturik positiboa: zalantzazko aktiboek beherako bidean jarraitzen dute, eta, urrian, % 9,31raino jaitsi da zalantza-ratioa.
- ✓ Pentsa daiteke kontsumorako kredituak gora egingo duela 2017an eta higiezin alorrekoak ez diren enpresentzako arrisku-saldoak mantendu egingo direla. Halere, etxebizitzarako eta higiezin sektorerako kredituaren beherakadaren ondorioz, eta aurreko ekitaldian gertatutakoaren ildotik, kreditu-inbertsioaren saldoek % 0,3 inguru egingo dute behera banku-sektore osoan.
- ✓ Gordailuek % 1,1 egin dute gora urtetik urtera, eta saldoak eperako gordailuetatik ageriko kontuetara aldatzeko joerari eutsiko zaio 2017an ere.

- ✓ Banku-negozioaren errentagarritasunari dagokionez, 2016ko itxierarako espero zen irabazi garbia 2015ekoa baino % 26 txikiagoa izan zen, interes-marjinaren beherakadaren eta finantza-eragiketen emaitzen ekarpen txikiagoaren ondorioz eta aparteko emaitzen ondorioz. Izan ere, narriaduragatiko hornidurak eta ustiapen-gastuak murriztu arren, ez da lortu beherakada horiek orekatzea. Hala, espero den ROEak ia ez du % 3ko langa gaudituko eta krisi aurreko mailetatik oso urrun geldituko da.
- ✓ Erakundeen kaudimenari dagokionez, 2016ko ekainean % 12,4koa izan zen CET1 ratioa, aurreko urtekoaren parekoa.

Datorren urtean, berriro ere, kreditu-erakundeen errentagarritasun-maila galgatuko dute interes-tasa baxuek eta negozio-bolumenaren beherakadak. Iraganean finantza-eragiketen ondorioz emaitzetan lortzen zen ekarpena galdu egingo dela kontuan hartuta, funtsezkoak izango dira berankortasuna murriztu izanaren ondoriozko hornidura-premia txikiagoak, kostuak murrizteko politikak eta aktibo ez-emankorren gestio egokia.

Helburu kualitatiboak

Ikus dezakegun bezala, arriskuak eta ziurgabetasuna nagusi dira Europan eta nazioartean. Eta interes-tasek orain arte ikusi gabeko mailetan jarraitzen dute, askotan tasa negatiboekin; gauzak horrela, presio handia sortzen da bankuen emaitza-kontuaren gainean.

Espanian, eta hazkunde-erritmoa handiagoa bada ere, bere horretan jarraitzen du palanka-efektua alderantzikatzekeko prozesuak (2008an hasi zenak); horrenbestez, kreditu-inbertsioetik datozen sarrerek beherako biderei eusten diote, balantzean duten tamaina murriztearen ondorioz. Dena dela, pixka bat egonkortzen hasi direla nabaritzen da.

Ingurune zail horretan, LABORAL Kutxak bere buruari agindutako oinarrizko helburu kuantitatiboak (kontu indibidualei lotutakoak) oso garrantzitsuak dira kaudimenean eta likidezian, beste banku lehiakide batzuek lortutakoen aldean.

- **Errentagarritasunari** dagokionez, zerga-osteko emaitzetan 108,1 milioi € lortu nahi dira, 2016an baino % 1 gehiago, interes-marjinak % 11 behera egin arren.
- % 51,3ko **efizientzia**-ratioa lortu nahi da; hau da, 2016an lortutako % 51,5ari eustea.
- **Kaudimena**ri lotuta, baliabide propioen maila handiarekin (% 16,2 inguru CET1 terminoetan) eta % 16,7 inguruko kaudimen-ratioarekin itxi dugu 2016ko ekitaldia. Datorren ekitaldian, emaitzaren ekarpena eta arriskuaren arabera haztatutako aktiboaren beherakada txikia aintzat hartuta, bi ratioak % 1,3 haztea espero daiteke.
- **Negozio-bolumenei** dagokienez eta aktiboari lotuta, ETE-ekiko, mikroenpresekiko eta autonomoekiko arrisku-saldoen, kontsumo-kredituaren eta sektore publikorako kredituaren gorakadek orekatu egingo dute partikularren hipoteka-bolumenaren jaitsiera. Horren guztiaren ondorioz, kreditu-inbertsio gordinak gora egingo du pixka bat. Pasiboari erreparatuta, epe finkorako ezarpenak (EFEak) eta aldi baterako lagapenak beharrezkoak espero dugu; baina, beherakada hori orekatu egingo dute ageriko kontuetarako trasladoek eta balantzetik kanpoko posizioen hazkundeak.
- **Likidezia**-adierazleen harira, hauek dira gure helburuak: likidezia-bolumen garbia 5.151 milioi €-ra iristea, kreditu-inbertsioa gordailuekin lotzen duen Loan to Deposits ratioa 2017aren itxieran % 81,2an kokatzea, handizkako finantzaketa/finantzaketa osoa ratioa % 6,7ra jaistea eta LCRa % 351tik hurbil egotea.

Higiezinaren aktiboak gestionatzen dituzten sozietateek helburu hauek izan dituzte 2016an: batetik, sustatzaileei aktiboak erostea, LABORAL Kutxari zor ziotena ordaintzeko; bestetik, jabetzako aktibo guztiak desinbertitzea; hau da, 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, 2016. urtean, 407 etxebizitza eraikitzea ekarriko duten higiezinaren arloko 16 proiektu landu dira ISGA sozietatearen bidez. Horietatik 6 proiektu burutu eta 95 etxebizitza egin dira.

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

Aktibo higiezinak sustatzeko sozietate horien jarduerak oso partaidetza txikia du Espainiako higiezinaren sektorean. Haien zeharkako eragina, berriz, proiektuak garatzeko behar diren jarduerak hirugarrenei kontratatzearekin dago lotuta. 2017rako, eta aurreko urteetan zehaztutako desinbertsio-xedeak gainditu ondoren, bolumena murrizten jarraitzeko helburua finkatu da.

3.4. LABORAL KUTXAREN MERKATUA

2016ko hasieran 33 bulego integratu ziren, batik bat Euskal Herriko sarean. 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. 2017an, sare komertziala areago doitu eta beste 10 bulego integratuko dira.

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

Eremu geografikoa	Bulego kopurua		
	2014. urtea	2015. urtea	2016. urtea
Araba	41	41	36
Aragoi	20	20	19
Asturias	12	12	10
Bizkaia	103	103	94
Kantabria	7	4	4
Gaztela eta Leon	43	43	38
Katalunia	1	1	1
Gipuzkoa	78	78	73
Errioxa	9	9	8
Madril	10	10	9
Nafarroa	47	46	43
1. Lurralde Zuzendaritza	191	190	178
2. Lurralde Zuzendaritza	180	177	157
Bulegoak guztira	371	368	335

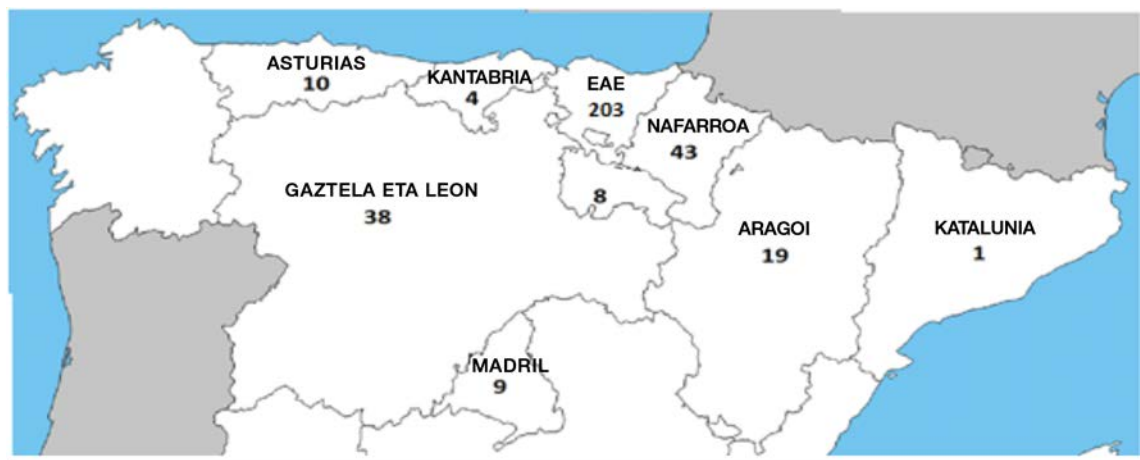
(1) 1. Lurralde Zuzendaritza: Gipuzkoa, Nafarroa, Errioxa, Aragoi, Bartzelona, Madril, Burgos, Valladolid eta Palentzia (gehi Aramaioko bulegoa). 2. Lurralde Zuzendaritza: Bizkaia, Araba, Kantabria, Asturias, Leon, Zamora eta Salamanca.

Era berean, Enpresan Espezializaturiko Sarea ere badago, bai eta Kooperatiben eta Enpresa Handien bulegoa eta Sektore Publikoaren bulegoa ere. Honela daude banatuta:

Eremu geografikoa	2014	2015	2016
Gipuzkoa	3	3	2
Nafarroa (2016az geroztik Aragoi ere bai)	1	1	1
Madril (2016ra arte Errioxa eta Burgos ere sartzen ziren, baina orain Gaztelan sartu dira)	1	1	1
Gaztela eta Leon (Asturias ere sartuta)	1	1	1

Aragoi (Bartzelona ere sartuta)	1	1	0
Bizkaia (Kantabria ere sartuta)	3	3	3
Araba - Errioxa	1	1	1
Kantabria eta Asturias (2016an Kantabria Bizkaian sartu da eta Asturias Gaztelan)	1	1	0
Bulegoak guztira	12	12	9

Partikularren bulegoen kopurua eta banaketa geografikoa





BEZEROEKIKO HARREMANAK

Aurreko txostenetan azaldu izan dugu LABORAL Kutxak zer politika darabilen bezeroekiko harremanean eta zer erantzukizun duen produktuetan. Negozio Garapenaren Arean eta, azken buruan, Zuzendaritza Kontseiluan dago eginkizun hori. LABORAL Kutxak ez du produktu edo zerbitzuen azpikontratazioa erabiltzen. Hona hemen LABORAL Kutxak 2016an bezeroei dagokienez bideratu dituen funtsezko ekintzak:

Garrantzi handieneko (17ko) alderdien artean identifikatu da, gure matrizean, bezeroekiko gestio arduratsua, eta batez ere aurrezki-produktu konplexuen salmentari lotua.

- ✓ 2016an, aurrezki-inbertsioko produktuek lan handia eskatzen jarraitu dute. Zehazki, **MIFID Hobekuntza Plan**aren baitan, nabarmentzekoa da inbertsiogilearen babesa hobetu izana, idatzizko **komenentzia testa** osatzeko era berriaren bidez. Helburua: bezeroari eskaintzen dizkiogun aurrezki-inbertsioko produktuen ezaugarriak eta arriskuak ulertuko dituela bermatzea.
- ✓ Zorroen aholkularitzari dagokionez, bezeroei eskaintzen dizkiegun finantza-tresnen eragiketen inguruko gomendioen egokitasuna ziurtatzeko eta egikaritzeak kontrolatzeko sistema berri bat jarri da indarrean.
- ✓ Hobekuntza horiek 2017an ere jarraituko dute. Eta, zehazki, MiFID 2 proiektuari heldu diogu. Bertan txertatuta daude, garapen-esparru berritza, aholkularitza independentearen eta ez-independentearen arteko bereizketa eta kostuen eta komisioen inguruko gardentasuna azpimarratzea.
- ✓ Alderdi horiei lotuta, azpimarratzekoa da 2015ean eratu zen **Produktuaren Batzorde**aren funtzionamendua. Aurreko ekitaldian finantza-tresna berri guztien merkaturatzea balidatu eta onartu du Batzorde horrek. Horretarako, inbertsiogileentzako informazioarekin eta produktuaren beraren egokitasunarekin lotu ditu produktuen arriskuak. Era berean, bezeroen ezagutzari eta finantza-esperientziari buruzko eskakizunak ere arautu ditu eta, hartara, komenentziarekin lotu du esparru hori. Guztira 7 fondo bermatu balidatu ditu, eta beste inbertsio-fondo berri bat onartu du. Ildo beretik, Eroskiren MFEak (mendeko finantza-ekarpenak) mendeko obligazioekin trukatzeko prozedura ere balidatu du.
- ✓ Produktuaren Batzordearen harira, halaber, MiFID 2ren garapenaren ondorioz, 2017an beste eskakizun batzuk egongo dira produktuen gobernantzan, betiere finantza-aktiboak eta -tresnak kontratatzean gardentasuna eta egikaritzearen kalitatea bermatzeko asmoz.
- ✓ Bezeroarekiko gestio arduratsuen ildo horretan bertan, eta enpresa-finantzaketa errazte aldera, azpimarragarria da EIBren (Europako Inbertsio Bankuaren) EIFekin (**European Investment Fund**ekin) dugun lankidetzak. 2016an bi hitzarmen egon dira indarrean. Beraien bidez, LABORAL Kutxak onartutako arriskuaren zati bat bermatu du EIFek, eta, horrela, hitzarmenetan sartutako enpresek prezio eta berme hobeetan lortu ahal izan dute finantzaketa. Hona hemen hitzarmenak:
 - Enpleguaren eta Gizarte Berrikuntzaren aldeko Europar Batasunaren Programa (EaSI), ekintzaileei zuzendutako 25.000 €-ra arteko mikrokredituen bidez, enplegu-sorrera

sustatzeko asmoz. 4.2. Gizartearekin Arduratsuak diren Produktuak eta Zerbitzuak puntuan xehetasun handiagoz deskribatzen da hitzarmen hori.

- InnovFin SME Guarantee Facility, ETE-etan eta kapitalizazio txiki eta ertaineko enpresan berrikuntza bultzatzeko. 2016an sinatu zen 100 milioi €-ko zenbatekoan, eta 2018ra arte egongo da indarrean.

Hurrenez hurren materialtasun handikotzat eta ertain-handikotzat identifikatutako beste bi lan esparru: batetik, bezeroarekiko harremanen gestioa (gardentasuna, adeitasuna, beharriaz azterketa eta entzuketa aktiboa, azalpen argiak...) eta, bestetik, bezeroarentzako zerbitzua hainbat alderditan (kalitatean, pertsonalizazioan, hutsik ez egotean...).

- ✓ Esparru bata eta bestea hartzen dituen ekimenik garrantzitsuenak da «**Kalitate Integrala Gestionatzeko Prozesua**». Entitatearen area guztiek hartzen dute parte prozesu horretan, eta kanpo-zerbitzua (bezeroenganakoa) nahiz barnekoa (Zerbitzu Zentralek euren barneko bezeroenganakoa, bulegoetarako) neurtzen duten parametroetan bikaintasuna lortzea da asmoa. Horretarako, adierazleak antzemateko sistemak erabiltzen dira, 4.5. Bezeroekin hitz egiteko mekanismoak puntuan azaltzen den bezala. Ondoren, Zerbitzu Zentraletan nahiz bezeroekiko harreman zuzenean (bulegoetan) hobekuntza-ekintzak antzeman eta abiarazteko prozesuan txertatzen dira adierazleok.
- ✓ Segurtasunari dagokionez, «Segurtasun Integrala Garatzeko Planean» azaleratu diren ekimenak burutze bidean daude. 2016an burututako ekimen garrantzitsuenen artean, eta segurtasunaren inguruko prestakuntzaren eta kontzientziazioaren alorrean zehazki, Entitateko bazkide guztiek online formatuko ikastaroa jaso dute. Horretaz gain, bulego guztietan emergentzia-planak egin dira, bai eta eraikin berezietako autobabeserako planak ere. Azkenik, azpimarratzekoa da segurtasunaren ikuspegi integralean oinarritutako arriskuen analisia egin dela lehen aldiz: arrisku fisikoak nahiz logikoak berrikusi dira, eta, horren ondorioz, etorkizunean ezarri beharreko segurtasun-neurri osagarriak zehaztu ahal izango dira.
- ✓ Elbarritasunak edo eragozpenak dituen jendea bulegora eta Internetera heltzeko modua hobetzeko ekimenak (ikusi **4.4. Finantza-zerbitzuetarako irisgarritasuna** puntua).
- ✓ 2015ean abiarazi ziren **Etika Batzordearen eta Produktuaren Batzordearen** funtzionamendua eta heldutasuna dira ekitaldiko beste ekimen garrantzitsu batzuk. Lehengoa **3.1. Antolamendu-egitura** puntuan deskribatu da eta bigarrena puntu honen hasieran bertan.

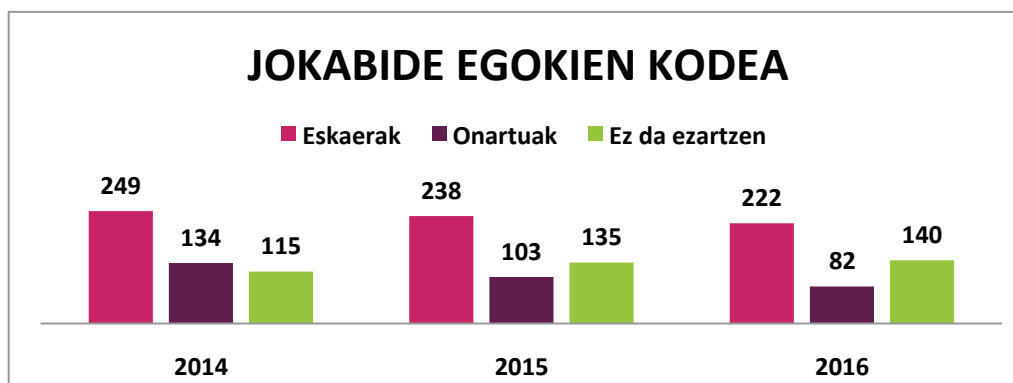
Informazioaren gardentasunaren eta argitasunaren harira,

- ✓ LABORAL Kutxa Autocontrol elkarteko bazkidea da 2008ko uztailaren 29az geroztik. Elkarte horren helburua da prozesu ekonomikoan publikitate tresna erabilgarria izatea, publikitate-etikarekiko eta kontsumitzaileen eskubideekiko errespetua zainduz eta interes pertsonalak albo batera utziz. 2016an, LABORAL Kutxak 93 aurretiko kontsulta egin dizkio Autocontrol, eta horietako 38tan iragarkia ez hedatzeko aholkua jaso dugu.
- ✓ Aseguru-produktuei dagokienez bereziki, gardentasuna areagotzera bideratutako hainbat ekimen aipa daitezke, batez ere Bizi eta Aurrezki Aseguruetan: urteko UTBaren errentagarritasun efektiboa txertatu da aseguru-proiektuen agirietan, bezeroak bere aurrezkiak izan dezakeen bilakaeraren berri jasotzeko; hasiko den seihilekoan espero den errentagarritasunaren berri bidaltzen hasi da, eta kontratu aurreko informazioan aurrezki-aseguru bakoitzerako arrisku- eta likidezia-adierazlea txertatu da.

Gure laboralkutxa.com webgunearen orri nagusian produktu eta zerbitzu nagusiak (aurrezkia, txartelak, hipotekak, maileguak, planak, fondoak, aseguruak, zerbitzuak, online banka) daude eskuragarri, baita gizarte-sareak ere (bloga, Facebook, Twitter, YouTube eta abar).

Bezeroarekiko gestio arduratsuari lotuta, hauxe da materialtasunen matrizean pisu handia duen beste esparru bat: **bezeroen gehiegizko zorpetzearen** arazoa. Eragindako pertsonengan duten inpaktu handiagatik, baina aldi berean hedabideetan eta gizartean oihartzun handia duen alderdi bati buruzko gardentasun-betebeharra betetzeko asmoz, hipotekak ordaintzeko arazoak dituzten bezeroekin egiten ditugun jarduketa zehatzak azalduko ditugu segidan.

- ✓ Etxebizitza ordaintzeko arazoak dituzten 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 1/2015 Errege Dekretuak, 2015eko otsailaren 27koak, bigarren aukerako mekanismoarena, finantza-kargaren murrizketarena eta gizarte arloko bestelako neurriena.



Onartutako 82 eragiketei Dekretuak xedatutako baldintzak ezarri zaizkie, eta zerga-onurak ere badagozkie.

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

- ✓ 404 izan dira zorrak birfinantzatzeko eta berriro negoziatzeko 2016an formalizatutako akordioak, Jardunbide Egokien Kodea aplikatuz egindako berregituratzeak barne hartuta.

Probintzia	Eragiketa kopurua	Zenbatekoa (M€-kotan)
Araba	42	1,95
Bizkaia	104	4,37
Gipuzkoa	48	2,17
Nafarroa	44	1,55
Sare Berria	166	5,77
GUZTIRA	404	15,81

- ✓ Adostasunak asko izan badira ere, Entitateak 189 etxebizitza eskuratu ditu, kasu batzuetan ordainean emanda, beste batzuetan epailearen erabakiz. Azken kasu horietako epai judzialaren ostean ere, bezeroek badute beren etxea izandakoaren irteera-exekuzioa etetea eskatzerik. 16 kasutan, jabeak etxean jarraitzeko eskubidea aitortu da, irteera-agindua jaso ondoren ere.

Esleitutako etxeb.	2014			2015			2016		
	Guztira	Ohiko etxeb.	Gainer. etxeb.	Guztira	Ohiko etxeb.	Gainer. etxeb.	Guztira	Ohiko etxeb.	Gainer. etxeb.
Ordainean emateak (1)	38	30	8	48	44	4	113	10	103
Hipoteka-betearazteak	148	105	43	197	59	138	76	38	38
GUZTIRA	186	135	51	245	103	142	189	48	141

(1) Betearazte ez-hipotekarioak ere zenbatu dira. 2016an 4 izan dira, guztiak ezohiko etxebizitzak.

- ✓ 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. 35 etxebizitza eskaini genituen horretarako, eta, 2016an, LABORAL Kutxak 14 eskaera onartu zituen, horietatik 10 alokatzeko. 2016-12-31n, Fondo horri esker 24 familiari eman zaie irtenbidea alokairuko etxebizitzaren bidez. Hitzarmenaren helburua da errentamendu-erregimeneko etxebizitza-fondo bat eratzea, hipoteka ez ordaintzeagatik etxea utzi behar izan duen jendearentzat.
- ✓ **Zoru- eta sabai-klausulen** harira. LABORAL Kutxaren hipoteka-zorroan txikia da halako hipoteken ehunekoa, batez ere Ipar Kutxa zenaren eragiketetan erabili baitziren. 2017an, Entitateak auzibidetik kanpoko erreklamazioetarako prozedura berria jarri du abian, urtarrilaren 20ko 1/2017 Legegintzako Errege Dekretuaren, zoru-klausularen alorrean kontsumitzaileak babesteko neurri urgenteei buruzkoaren, arabera.
- ✓ Azkenik, hipoteka-produktuei lotutako beste jarduketa garrantzitsu bat hauxe izan da 2016an: ordainketak babesteko aseguruia abian jarri izana. Izan ere, une bakoitzean ordaintzeko falta den zorraren tamainari egokitzen zaizkion produktu horiei esker, bezeroa babestuta dago mailegua eskatu ondoren langabeziara joan eta mailegua ordaintzerik ez badu. Ildo beretik, beste egoera batzuk ere estaltzen ditu, hala nola heriotza edo baliaezintasuna.

4.1. BEZEROEN PROFILA

Ondorengo taulan Entitateko bezeroen bilakaera ikus daiteke. Nabarmentzekoa da datu-basea garbitu egiten dela urtero, bezero ez-aktiboek baja emateko.

Eremu geografikoa	Bezero kopurua			%
	2014	2015	2016	
Araba	144.983	143.416	144.020	%12,5
Aragoi, Katalunia eta Errioxa	78.617	75.075	74.359	% 6,6
Asturias eta Kantabria	33.799	33.989	33.500	% 3
Bizkaia	374.201	364.912	361.751	% 31,1
Gaztela eta Leon	128.788	128.904	104.905	% 9,1
Gipuzkoa	286.527	283.231	285.238	% 24,6
Madril	15.427	16.891	17.908	% 1,7
Nafarroa	122.605	121.523	122.034	% 10,6
Egoitza Nagusia	7.671	7.365	7.614	% 0,8
1. Lurralde Zuzendaritza	596.989	590.666	593.684	% 50,5
2. Lurralde Zuzendaritza	595.629	584.640	581.143	% 49,5
LABORAL Kutxa guztira	1.192.618	1.175.306	1.174.827	% 100
Bezero partikularrak (%)	% 86,7	% 86,5	1.013.462	% 86,3
Bezero autonomoak (%)	% 7,9	% 8,1	97.749	% 8,3
Negozio bezeroak (%)	% 4,3	% 4,4	50.880	% 4,3
Enpresa bezeroak (%)	% 1,1	% 1,0	12.736	% 1,1

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

Kredituak sektoreko (milioi eurokotan)	2014	2015	2016
Sektore publikoa	345,5	343,4	330,9
Beste sektore egoiliar batzuk	14.780,2	13.979,7	13.589,7
Etxeko ekonomiak	11.338,3	10.949,7	10.728,1
- Hipotekarioak	10.851,2	10.444,2	10.192,0
- Kontsumorako finantzaketa	287,6	289,5	313,7
- Gainerakoak	199,4	215,8	222,4
Enpresak	2.727,3	2.556,4	2.471,1
Beste kreditu batzuk	714,6	473,8	390,5
Ez-egoiliarrei emandako kreditua	23,1	25,5	27,9
Bezeroei zuzendutako kreditu gordina guztira	15.148,9	14.348,6	13.948,5
Aktiboen narriaduragatik balio-zuzenketak	-733,8	-614,6	-451,7
Bezeroei zuzendutako kreditu garbia guztira	14.415,1	13.734	13.496,8

Hauxe da bezeroen banaketa geografikoa:

Eremu geografikoa	Kredituak			Bizi-aseguruak - Amortizazioa			Saldo hartzekodunak		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Bizkaia	% 28,8	% 24,8	% 25,4	% 26,5	% 26,0	% 24,9	% 30,2	% 29,3	% 29,0
Gipuzkoa	% 19,5	% 15,9	% 16,3	% 35,6	% 30,5	% 30,2	% 24,4	% 24,0	% 24,3
Araba	% 11,7	% 9,8	% 9,9	% 8,5	% 9,1	% 8,7	% 12,3	% 11,9	% 12,1
Nafarroa	% 12,6	% 10,6	% 10,0	% 11,8	% 10,8	% 10,9	% 8,4	% 8,3	% 8,4
Sare Berria	% 23,1	% 21,7	% 22,4	% 17,3	% 23,5	% 25,3	% 9,5	% 9,7	% 9,7
Bestelakoak	% 4,3	% 17,3	% 15,5	% 0,2	% 0,1	% 0,1	% 15,4	% 16,8	% 16,6
Guztira	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100

Hona hemen **BancaSeguros** sozietateko bezeroen profila, 2016-12-31n:

Modalitatea	Asegurudun gizonezkoak			Asegurudun emakumezkoak		
	Poliza kopurua	Batez besteko kapitala	Batez besteko adina	Poliza kopurua	Batez besteko kapitala	Batez besteko adina
Arriskua - Bizitza	45.895	42.201	44	41.308	42.196	43
BPMen amortizazioa	20.382	4.664	45	16.185	4.054	46
HBMen amortizazioa	1.288	33.996	46	1.343	36.917	46
Etxe-asegurua, jabea	54.641	105.468	53	38.804	97.784	53
Etxe-asegurua, errentatzailea	5.450	79.194	55	4.434	76.845	55
Etxe-asegurua, errentariak	2.363	6.474	46	2.625	6.543	45

4.2. GIZARTEAREKIN ARDURATSUAK DIREN PRODUKTU ETA ZERBITZUAK

FINANTZAKETARAKO PRODUKTUAK

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

- Mikrokredituetan. Ekintzaile gazteentzako kredituak dira, baldintza berezietan edo Gaztenpresa Fundazioaren bidez enpresari laguntzeko programaren baitan emanak. Gehieneko zenbatekoa: 25.000 €. 2016an, EIFekiko —European Investment Fund, Europako Inbertsio Bankuaren organismoa— lankidetzari eutsi genion, Enpleguaren eta Gizarte Berrikuntzaren aldeko Europako EaSI programaren bidez. Europako programa horren laguntzaren bidez, are gehiago errazten dira ekintzaileei nahiz mikroenpresei exijitzen zaizkien baldintzak eta, hartara, handitu egiten zaie kredituak eskuratzeko aukera.
- Aseguratutako txarteletan. Baldintza bereziak (istripu-asegurua Lagun Arorekin, adibidez) dituzten txartelak dira. Oro txartelean, bidaiako laguntza Europa Assistancerekin.
- Mailegu pertsonaletan: Badira egoera berezietarako % 0ko UTBdun maileguak eta nomina-aurrerakinak. Badira, halaber, gazteen ikasketak (materiala, matrikulak...) finantzatzeko maileguak. 2016an, adibidez, AEKrekin, Nafarroako Unibertsitatearekin, Mondragon Unibertsitatearekin eta Mondragon Linguarekin sinatu genituen hitzarmenak.
- Hipoteka-maileguetan. Hainbat erakunde publikorekin etxebizitza-hitzarmenak ditugu sinatuta; kasuan kasuko administrazioak finkatutako interes-tasa izaten dute.
- Akordio eta hitzarmenetan. Erkiderekin (finantza-abantailak enpresa kideetako bazkideentzat), FCTCrekin (Kataluniako Lan-kooperatiben Federazioarekin) eta CEPESekin, kapital-ekarpenak finantzatzeko. Kooperatibistentzako finantza-abantailen sorta ere eskaintzen dugu.

Mikrokredituen bidez ekintzailera babesteari dagokionez, 2016an abian jarri den **EaSI** programak 2,5 urteko iraupena eta 75 M€-ko bolumena izatea aurreikusten da. Horri esker, 5.000 ekintzaile eta mikroenpresa baino gehiagoren finantza-beharrei erantzun ahal izango die. EaSI programak jarraipena eman dio 2013an sinatu genuen Progress programari. Programa horrek 24 M€-ko bolumena eta bi urteko indarraldia zuen, baina aurreikusitako denboraren erdian agortu zen.

2017an indarrean sartuko bada ere, 2016an beste **EaSI** hitzarmen bat sinatu genuen, **gizarte-ekintzaileei laguntzeko**. Kasu horretan, hasi berriak diren gizarte-ekonomiako enpresetara zuzenduta dago, baina zenbateko handiagoa dute: mikrokredituek 25.000 €-ko muga duten artean, EaSI sozialaren mugak beste batzuk dira, alegia enpresak 30 M€ baino gutxiago fakturatzeko eta bezero bakoitzeko gehieneko muga 0,5 M€-koa izatea. Bigarren hitzarmen horrek 50 M€ biltzen ditu guztira, eta 2,5 urteko iraupena du.

Kasu batean nahiz bestean, EaSI hitzarmen horiek dira, Europa mailan, euren ezaugarriekin bolumen handiena dutenak.

Orain, gizartearekiko arduratsuak diren finantza-produktu horien datu kuantitatiboak aurkeztuko ditugu:

	2014		2015		2016	
	Kop.	Mila €-kotan	Kop.	Mila €-kotan	Kop.	Mila €-kotan
Mikrokredituak	1.586	24.416	609	9.545	1.573	23.762
Mailegu pertsonalak	394	1.187	409	2.018	391	1.856
Hipoteka-maileguak	2	92	33	309	0	0
Aseguratutako txartelak	303.692	---	300.675	---	298.009	---
Erkide mailegua	62	902	34	346	13	288
FCTC mailegua	6	16	10	38	12	45
CEPES/ASLE mailegua	19	294	22	433	2	21

Gizarte Erantzukizuneko Inbertsiorako irizpideen harira, bezeroen finantzaketaren ingurumen-inpaktua kontrolatu izan dugu orain arte. 2016an, ordea, harago joan eta gizartean kezka eragiten duten beste esparru zabalago batzuk ere kontrolatzera igaro gara. Aurrerantzean, enpresak finantzatzeko 800.000 €-tik gorako eragiketa guztiek gizarte- eta ingurumen-iragazkia gainditu beharko dute.

HITZARMENAK ETA LANKIDETZA ADMINISTRAZIO PUBLIKOekin

LABORAL Kutxak administrazio publikoekin batera jarduten du, finantzaketa-lineak lehenetsuzko baldintzetan irekitzeko ekintzaile, autonomo nahiz enpresentzat, edo etxebizitzak birgaitzeko. Gainera, ETE-ei finantzaketa egokiagoa eskaintzen die, elkar bermatzeko sozietateekin (EBSekin) egindako hitzarmen edo kreditu-lineen bidez.

Hau da hitzarmen horien bolumena 2014an, 2015ean eta 2016an:

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
EBSak	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 Jaurlaritz	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
EBSak	250	33.227	130.817

Erakunde publikoa (mila eurokotan)	2016an egindako eragiketa kopurua	2016an formalizatutako zenbatekoa	2016-12-31ko saldo erabilia
KOI	0	0	18.351
Eusko Jaurlaritz	11	12.909	135.307
Nafarroako Gobernua	0	0	128.176
Gaztela eta Leongo Gobernua	0	0	8.849
Gobernu Zentrala	0	0	65.031
Arabako Foru Aldundia	0	0	693
Gipuzkoako Foru Aldundia	0	0	839
SPRI-Afi	0	0	31.282
Beste hitzarmen batzuk	283	1.095	3.409
Batura	294	14.004	391.938
EBSak	310	44.041	144.539

ELKARTASUNEZKO TXARTELAK

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

- Txartel titular 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.

	2014	2015	2016
Eragiketa kopurua	826.253	815.139	818.191
Fakturazioa guztira (eurotan)	45.969.615	45.902.850	45.376.388
Bideratutako mozkin soziala (eurotan)	76.500	60.370	55.633
• Medicus Mundi	d/e	27.007	25.060
• Cáritas	d/e	4.228	3.519
• Ikastolak	d/e	29.135	27.054

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)	2014	2015	2016
Medicus Mundi. Proiektua: «Emakumeen sexu- eta ugalketa-osasuna hobetzen» (baja)	6.467	6.480	-
Mundukide Fundazioa. 2016ko proiektua: «Ireki iturria. Mozambikek ureztatzeko ponpak behar ditu»	5.297	7.086	5.900
Alboan. Proiektua: «Emakume alargunak: emakume biziak, eskubidedunak» (baja)	5.951	5.266	-
Mundubat. 2016ko proiektua: «Saharar herriaren osasun eskubidearen alde»	4.224	6.697	5.714
Save the children. Proiektua: «Hezkuntzan inbertitzea haurren pobrezia aurka borrokatzea da» (berria)	-	-	7.805
Mugarik gabe. Proiektua: «Masayan (Nikaraguan) emakumeen osasuna sustatzea, giza eskubidea den heinean» (berria)	-	-	3.739
Emandako zenbatekoa guztira (BEZa barne)	21.939	25.529	23.158

Opari-katalogoan Aspaceren saski sorta bat ere badugu —buruko paralisia duten pertsonen laneratzea eta gizarteratzea bultzatzeko elkarte 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 jardueretan hirugarrenei edo erakundekoak ez diren ondasunei eragin lekizkiekeen kalteen erreklamazioa estaltzen du. Bermeak: urteko muga 2.404.048 €-koa da polizari atxikitako boluntario guztientzat, ezbehar bakoitzeko muga 1.202.024 €-koa eta biktima bakoitzeko muga 150.234 €-koa.

Aseguru horrek 57 elkarte eta 1.051 aseguratu 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 261 kooperatiba independente eta 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. Ekarpene horiek hona bideratzen dira:

- *MONDRAGON Inversionesera.* Kooperatiben garapen-proiektuak finantzatzen laguntzen du, hala estatu espainolean nola atzerrian.
- *MONDRAGÓN S. COOP. Taldearen Korporazio-zentrora.*

- *MONDRAGON fundaziora*. Besteak beste, kooperatibek sustatutako 15 ikerketa-zentroak finantzatzen ditu.

Mila eurokotan	2014	2015	2016
MONDRAGONeko enpresetako inbertsioa (1)	838.470	695.469	617.103
MONDRAGON Inversionesi egindako ekarpenak	6.212	4.308	3.166
MONDRAGON S. Coop. sozietateari egindako ekarpenak	4.526	4.767	4.644
MONDRAGON Fundazioari egindako ekarpenak	6.360	8.251	10.628
MONDRAGONeko lanpostuak	d/e (2)	74.117	74.335

(1) Honako inbertsio hau jaso da: zirkulatuzailea, egiturazkoa eta sinadura.

(2) Mondragon Korporazioak ez du data horretan daturik eguneratu.

▪ 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 1.769 eskaera jaso ditu. Heldutasun handiagoa edo txikiagoa duten enpresa-ideia horietatik abiatuta, 386 enpresa eta 717 enplegu sortzen lagundu dugu.

Ekimen txikiak dira, hasiera batean negozio berriko 1,9 lanpostu sortzen dutenak batez beste. Asko azpimarratzen dugu alderdi kuantitatiboak garrantzitsuak direla guretzat; izan ere, ekimen horietako bakoitzaren atzean, ekintzaile bat dago, jakintza eta gogo oro eman duena bere lanpostua eta bizitza-proiektua bermatuko dizkion jarduera ekonomikoa abian jartzeko. Programak taldekako sendotze-lantegiak eta banan-banako aholkularitza eskaintzen die, zailtasunei aurre egiten laguntzeko. 2016an, mentoreaz eta ekintzaileaz osatutako 30 talde jarri genituen abian. Horien bidez, mentoreek (ekintzailetzan esperientzia duten enpresari eta profesionalak) boluntario moduan laguntzen diete gazteei beraien enpresa-ibilbidearen lehen urtean. Talde horiek metodologia kontrastatu batean oinarritzen dira: Youth Business International sarearen esperientzia luzeaz ari gara, Gaztenpresa sare horretako kidea baita. Horrenbestez, jarduera horrek boluntariora eta belaunaldi-arteak laguntza biltzen ditu. Boluntarioei dagokienez, guztira 106 lagun mugiarazten ditu Gaztenpresaren jarduerak, mentoreak eta laguntzaileak bilduta. Horietatik 69 boluntarioak dira eta beste 37 orotariko jatorrietako kanpoko laguntzaileak; adibidez, profesionalak edo Gaztenpresan ekintzaile izandako profesionalak.

Gaur egun esan dezakegu LABORAL Kutxak, Gaztenpresaren bidez, 4.285 enpresa abian jartzen eta 7.576 enplegutik gora sortzen lagundu duela, ekintzailetzari laguntzen emandako 22 urteetan.

Gaztenpresa	2014	2015	2016
Sortutako enpresa bideragarriak	462	402	386
Hasierako lanpostuak	771	731	717

6. Gizartearekiko harremana puntuan, zehatzago deskribatzen da programa horren jarduera.

GIZARTE ERANTZUKIZUNEN INBERTSIOA




Espanian, aktiboen gestioan eta bereziki Enplegu Pentsioen Fondoan hasi da garatzen Gizarte Erantzukizuneko Inbertsioa (GEI) deiturikoa. Bankuen kasuan, jarduera hori baino garrantzitsuagoa da bezeroen finantzaketa bera. LABORAL Kutxan hasiak gara GEIri loturiko irizpideak aktiboen gestioan eta enpresa-finantzaketa osoan pixkanaka ezartzeko plana jorratzen.

2016an azpimarratzekoa da izaera etiko eta solidarioa duen inbertsio-fondo arduratsua (LABORAL Kutxa Konpromiso, IF) merkaturatu dugula. Fondo horren inbertsioetan, hainbat irizpide ezartzen dira ingurumenari, arlo sozialari eta gobernamentu onari lotuta. Horrez gain, LABORAL Kutxak bezeroei kobratzen dien gestio-komisioaren zati handi bat zenbait GKeri ematen zaie, hain zuzen ere bezeroak berak aukeratutakoari (Medicus Mundi, Cáritasi edo Mundukideri). Merkaturatzea 2016-02-03tik aurrera gauzatu da, eta hiru GKE-etara bideratutako fondoaren fluxua 22.000 eurotik gorakoa da.

Beste alde batetik, inbertsio korporatiboaren esparruan (hala Altxortegiaren eta Kapital Merkatuaren Departamentuak nola pentsioen eta inbertsio-fondoaren gestoreek gestionatutakoetan), zuzenean finantzei lotuta ez dagoen informazioa ere aintzat hartzen hasi gara, inbertitzeko aktiboen jaulkitzaileak hautatzeko prozesuetan. EIRIS-Vigeok hornitzen digu informazio hori, eta bi jaulkitzaile baztertu ditugu horren ondorioz.

Ondorengo taulan, LABORAL Kutxaren inbertsio korporatiboaren zorroek finantzari lotuta ez dauden aldagai horietan lortutako puntuazioak eta beraien bilakaera konparatua agertzen dira, bakoitzaren benchamarkak ere jasota. Puntuazioak 0 eta 5 bitartekoak dira, eta, zenbat eta ratio handiagoa, orduan eta egoera hobea ingurumenari, gizarteari eta gobernamentu onari (IGGari) lotutako jardunbidea neurtzen duten aldagaietan.

LABORAL Kutxako zorroek IGG balorazioetan izan duten bilakaera

Zorroa	Zorroaren IGG balorazioa		Benchmarkekiko bilakaera
	16ko uzt.	17ko mar.	
Inbertsio korporatiboa	3,49	3,46	
Pentsioen eta inbertsio-fondoaren gestorea - Ibex35	3,47	3,21	
Pentsioen eta inbertsio-fondoaren gestorea - Eurostoxx 50	3,66	3,75	
Fondo LABORAL Kutxa Konpromiso, IF	16ko aza. 3,79	3,78	

Iturria: EIRIS Global Platform datu-basean eta bertako Sustainability Rantingetan oinarritutako azterketa

Hirugarrenik, eta enpresentzako kreditu-inbertsioaren harira, ingurumenaren ikuspuntutik arazoak sor litzaketen enpresak identifikatzeko sistematika gizarte-arriskuak sor litzaketen enpresetara zabaldu da. Kasu horietan enpresei informazio ez-finantzarioa eskatzeko prozedurak zehaztea izango da hurrengo pausoa. Sistema horiek 2016an zehaztu dira eta 2017an jarriko dira indarrean.

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 arriskueta eta ez aukeretan, klima-aldaketaren ondorioz. Nolanahi ere, ingurumen hobean laguntzeko estrategiarekin bat, klima-aldaketa moteltzen laguntzeko produktu eta zerbitzuak ditu.

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.

Txosten honetako ingurumenaren puntuko papera eta tonerra atalean ikus daiteke erabiltzaileen kopuruaren eta %-aren bilakaera.

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: isurtzeen 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:

	2014	2015	2016
Emandako maileguak (mila €-kotan)	14.353	6.776	31.150

4.4. FINANTZA ZERBITZUETARAKO IRISGARRITASUNA

BIZILAGUN GUTXIKO EREMUAK

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

Adibidez, Santikurutze Kanpezuko bulegoak Arabako Mendialdeko, Haranako, Bernedoko, Maeztuko eta Lagraneko 16 herrixkari ematen die arreta. Oso sakabanatuta daude eta herritarrak adintsuak dira. Nafarroako herri txiki batzuk ere hartzen ditu, hala nola Zuñiga, Acedo, Genevilla, Cabredo, Marañon eta Aguilar Kodes.

Hain zuzen ere eskualde horretan grabatu zen bideo hau, LABORAL Kutxak bizilagun gutxiko eremuekin duen konpromisoaren berri emateko: [HTTPS://BLOGA.LABORALKUTXA.COM/EZAGUTZEN-DUZU-LABORAL-KUTXAK-BIZTANLE-GUTXI-DITUZTEN-EREMUETAN-ESKAITZEN-DUEN-ZERBITZUA/?](https://bloga.laboralkutxa.com/EZAGUTZEN-DUZU-LABORAL-KUTXAK-BIZTANLE-GUTXI-DITUZTEN-EREMUETAN-ESKAITZEN-DUEN-ZERBITZUA/?)

Guardiatik, honako herri hauek estaltzen dira, 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, 2016an ez da udalerrri txikietan kokatutako bulegorik integratu.

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. 2016an zehar, halako jarduketak egin dira 10 bulegotan.

INTERNETEN ETA TELEFONO MUGIKORRAREN BIDEZKO SARBIDEA

Banka Multikanala

Omnikanalitateari dagokionez, hauexek dira 2016ko proiekturik esanguratsuenak:

- Ekainaren erdialdean **Banka Mugikor** berria jarri genuen abian, app eta nabigazio bertsioetan. Funtzionaltasun berrietako batzuk: ordainagiriak kontsultatzea, maileguak kontsultatzea, hatz-markaz sartzea...
- LK-Pay aplikazioa, bertan txertatuta Bizum bidez C2C ordainketak egiteko aukera.
- **Bezeroaren eta gestorearen arteko harremana urrunetik** egiteko aukera: bezeroari hitzordu baterako gonbidapena luzatzea, bideokonferentzia egitea, «Hormaren» bidez komunikatzea...
- **Kutxazainean txartelik gabe dirua ateratzeko aukera** Oline Bankako bezeroentzat, telefono mugikorra soilik erabiliz.
- **Maileguak online saltzea: DispOn**

Bestalde, hona proiekturik garrantzitsuenak:

- Gure **bezero partikularrentzako Online Banka**ko plataforma berria, gailu GUZTIETAN funtzionalitate GUZTIAK jasoko dituena.
- Mugikor bidezko ordainketa. LK-Pay aplikazioak bi zerbitzu izango ditu: Bizum + saltokietan ordaintzea. Ondorioz, saltokiko terminal contactlessa duten saltokietan euren mugikorraren bidez ordainduko dute gure bezeroek.
- Sinadura-prozesua digitalizatzeko lanean ari gara, honako fase hauei jarraikiz:
 1. Bulegoko kontratu eta eragiketak digitalizatzea, horretarako tabletak ezarriz.
 2. Kanal anitzeko sinadura. Produktua kontratatzeke prozesua bulegoan bertan hasiko da eta, ondoren, titularretako bakoitzak bulegoan nahiz Online Bankan sinatzeko aukera izango du.
 3. Kanal anitzeko sinadura, baina kontratazioaren lehen urratsak Online Bankan eginda. Bezeroak titular gehiago sartu ahal izango ditu bere kontratazioetan, eta kanalera nahiz bulegora bidali ahal izango du bere sinadura.

Internet erabiltzaileak	2014	2015	2016
CLNet kontratuen kopurua	501.518	545.975	581.507
CLNeten aktiboak diren bezeroak	279.358	311.175	338.954
Bezero aktiboaren %-a kontratuetan	% 55,70	% 56,99	% 58,29
Banka mugikorra (mugikorraren bidez sartu diren erabiltzaileak)	156.807	190.792	197.137
Alertak (kontratu aktiboak)	251.583	283.257	308.370

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 130 artikulua erantsi ditugu, horietatik 40 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 eta abar.

2016an lau aldiz bidali da **Newsletter Pro** (martxoan, ekainean, urrian eta abenduan). Euskal Autonomia Erkidegoko eta Nafarroako Pro bezeroentzako eta mikroenpresentzako formatu elektronikoko informazio-buletina da, beraien helbide elektronikora bidaltzen zaiena (65.000 inguru). Ekintza hori **Consulting Pro** doako zerbitzuaren esparruan kokatzen da, eta bezeroari negozioaren gestioan laguntzea du xede. Hala, autonomo eta profesionalentzako informazio interesgarria eskaintzen dugu (laguntzak eta diru-laguntzak, zergari eta legeari lotutako berrikuntzak, saltzeko teknikak eta abar).

Buletin horrek Consulting Pro zerbitzuaren [webgunearen](#) alderdirik garrantzitsuenak eta berrienak nabarmentzen ditu, besteak beste: albisteak, artikulua interesgarriak, gestio-tresnak eta informazioak (ekitaldiak, laguntzak, diru-laguntzak...).

2016an, Consulting Pro zerbitzuak 1.400 kontsulta hartu ditu, batzuk aurrez aurre eta beste batzuk 900 100 240 doako telefono-zenbakiaren bidez edota webgunean dagoen [inprimaki](#) berriaren bidez.

PRO mintegiak ETE-ei eta autonomoei zuzendutako prestakuntza-ekintzak dira. 2016an 16 mintegi eman dira Donostian, Gasteizen, Bilbon eta Iruñean, eta 800 lagunetik gora bildu dituzte gutzira. Honako gai hauek aztertu dira:

Apirilean (Iruñean maiatzean) – **Autonomo eta ETE-entzako laguntzak eta diru-laguntzak** (270 parte-hartzaile)

Ekainean – **Kobrantsen gestioa eta ordaindu gabeak berreskuratzea** (180 parte-hartzaile)

Urrian – **Zer egin behar dute autonomoek eta ETE-ek Datuen babeserako Legea betetzeko?** (250 parte-hartzaile)

Abenduan – **Zerga-berriak eta zerga-itxierarako gomendioak** (160 parte-hartzaile)

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

NAZIOARTEKOTZEKO LAGUNTZA

2016an, eta LABORAL Kutxak enpresa bezeroei zerbitzu globala eskaintzeko eta merkatu berriak bilatzen laguntzeko duen estrategiaren baitan, azken urteetan sinatutako nazioarteko hitzarmenei eutsi diegu. Akordio horiek LABORAL Kutxaren jarduteko filosofiarekin bat datozen erakunde kooperatiboekin egin dira batez ere. Hona hemen zerrenda:

- National Cooperative Bank (AEB)
- Crédit Coopératif (Frantzia)
- Raiffeisen Bank International (Austria)
- BID (Banco Interamericano de Desarrollo - Garapenerako Amerika Arteko Bankua)
- Banorte (Mexiko)

4.5. BEZEROEKIN ELKARRIZKETATZEKO MEKANISMOAK

2016an jarraitu egin dugu bezeroek finantza- eta aseguru-produktuekiko dituzten igurikimenen eta eskaeren berri jasotzeko elkarrizketa-bideak osatzen eta segmentatzen, hobekuntza-neurri berriak ezartzeko asmoz. Bide horiek, gainera, kalitate integraleko prozesuan txertatzen dira. Izan ere, gure etengabeko helburua da harremanetarako erabiltzen ditugun kanal guztietan lehiakideekiko abantailari eustea, bezeroarekiko arretaren eta zerbitzuaren kalitatean.

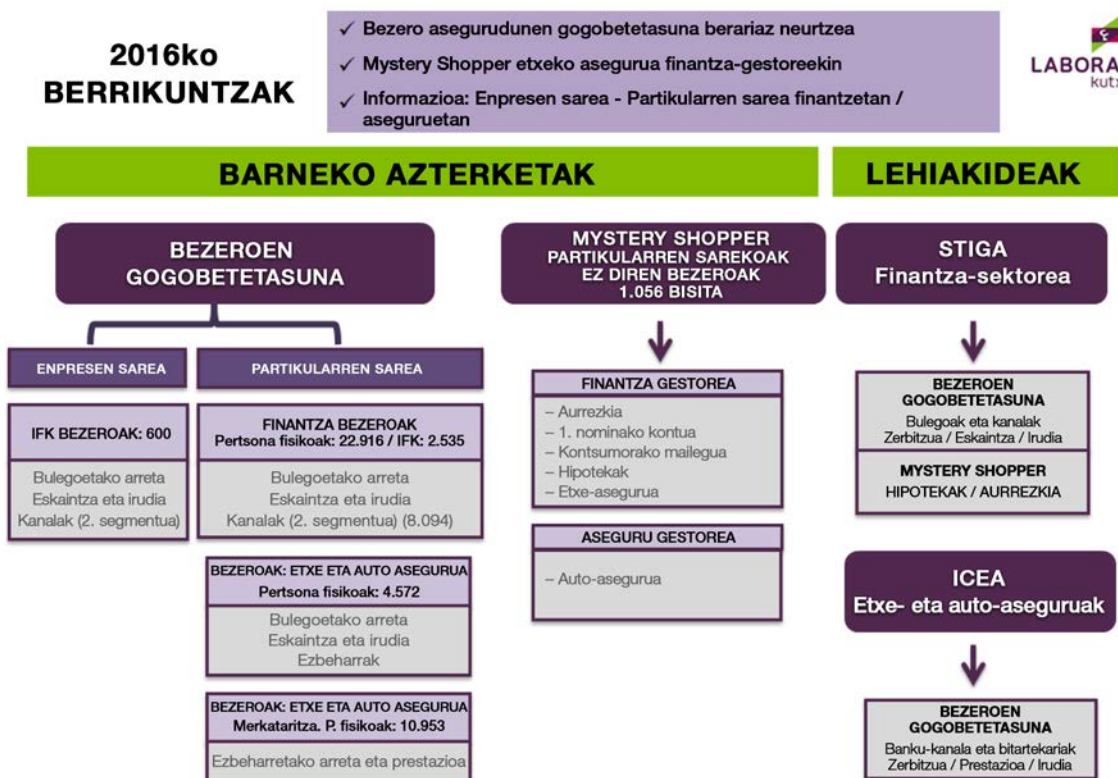
Bezeroak

2016an erabilitako elkarrizketa-bideak:

- ✓ 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.
- ✓ Antzeko azterketa egin da Enpresetan Espezializatutako Sareko 600 ETerekin (800.000 €-tik gorako fakturazioa dutenekin).
- ✓ Bezerogaiari finantzen nahiz aseguruaren alorrean eskainitako zerbitzuaren eta arretaren kalitatea neurtzeko azterketa, «bezero simulatuek» LABORAL Kutxaren 1.056 bulegotan egindako bisitaldien bidez.
- ✓ Finantzen sektoreko bezeroen gogobetetasun-benchmarkinga, Stiga enpresak egindakoa. Telefono bidezko 16.200 elkarrizketa egin zaizkie 17 erakundetako bezeroei (LABORAL Kutxaren ipar-zonaldeko 330 bezerori horien artean). LABORAL Kutxak entitateen arteko baloraziorik onenetakoa jaso du: nabarmentzekoa da bulegoko zerbitzuarekiko gogobetetasunean 2. mailan dagoela, 8,30eko balorazioarekin.
- ✓ Banku-bulegoetako kalitate objektiboari buruzko bezero anitzeko azterketa (EQUOS, RCB), Stigaren eskutik. Espainiako finantza-erakundeen 40 markatako 3.631 bulegotan egin da (horietatik 85 LABORAL Kutxako bulegoak), «bezero simulatuaren» teknika erabiliz. Bezero ez direnentzako zerbitzu-kalitatea neurtzen du. 2000. urteaz geroztik egiten da, eta 2016an LABORAL Kutxak 4. posizioa lortu zuen EAEn, 7,42 punturekin. Aurreko urtean lortutako puntuazioa baino apalxeagoa da.
- ✓ Aseguruetako bezeroaren gogobetetasunari buruzko ikerketa. 10.953 pertsonari telefono bidezko elkarrizketak egin zaizkie, LABORAL Kutxa taldearen aseguru orokorren sozietateak, Seguros Lagun Arok, ezbehar bat tramitatu eta konpondu ondoren. Sozietateak 8,31ko gogobetetasun orokorra lortu du, eta, beraz, gora egin du berriro ere.
- ✓ Etxe- eta auto-aseguruaren bezeroaren esperientziari buruzko ikerketa. Aseguruetan espezializatutako ICEA aholkularitza-enpresak egiten ditu.
 - Etxe-aseguruetan, 11 sozietatek emandako 6.470 ordainketa- edo konponketa-zerbitzu aztertu zituen (horietako 400 LABORAL Kutxa/Seguros Lagun Aroren bezeroak). Lagun Arok % 88,6ko gogobetetasun-maila globala lortu zuen.
 - Auto-aseguruetan, 8 sozietatek emandako 5.312 ordainketa- edo konponketa-zerbitzu aztertu zituen (horietako 400 LABORAL Kutxa/Seguros Lagun Aroren bezeroak), eta are gogobetetasun-maila altuagoa lortu zuen Lagun Arok: % 9,15koa.

- ✓ Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua: 3.472 espediente ireki dira LABORAL Kutxan.
- ✓ Sare sozialetan entzutea eta parte-hartzea. Enpresa-bezeroentzako blog bereziak garatzen ari gara.

Bankuko eta aseguruetak bezeroei entzuteko abian ditugun bideak



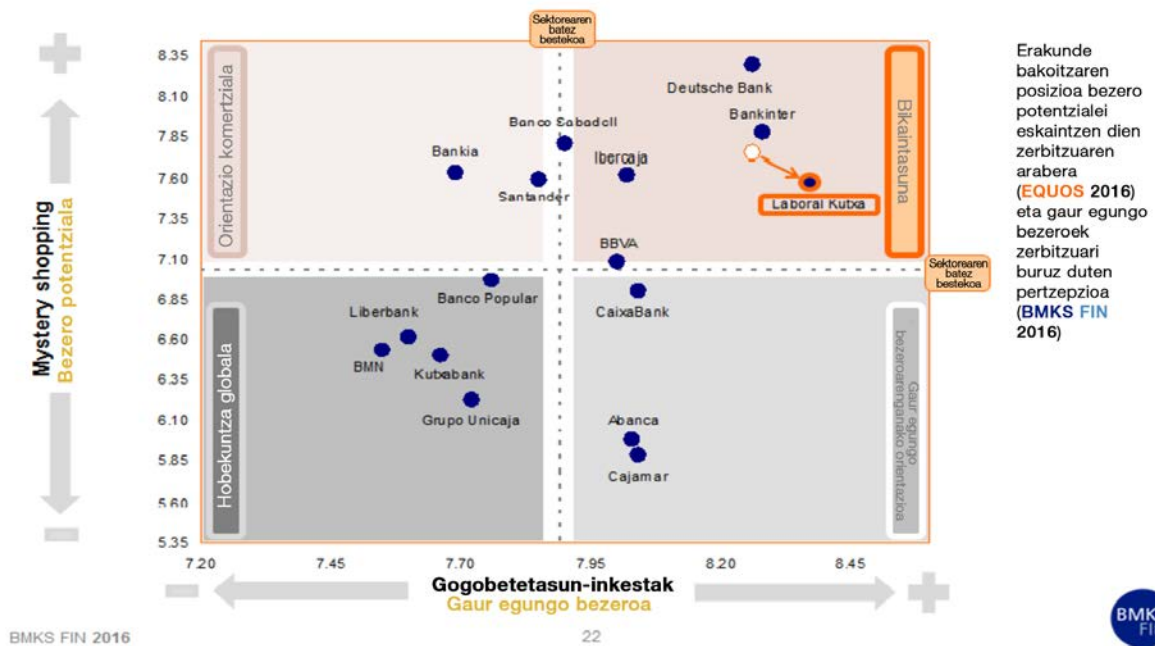
Beharrizanean eta eskaerari dagokienez, hona hemen bezeroei entzuteko bide horietatik ateratako ondorioak eta alderdirik esanguratsuenak:

- Oro har, banku-sektoreak galduta du bezeroen konfiantza eta beste sektore batzuetan (adibidez, aseguru-sektorean) baino askoz ere gogobetetasun-maila txikiagoa lortzen du.
- LABORAL Kutxaren kasuan, gogobetetasun-maila merkatuaren batez bestekotik gora dago, eta bezeroarekiko konpromisoak handia izaten jarraitzen du.
- Zerbitzuari erreparatuta, bulegoak, Entitateak produktu eta kontuei buruz ematen duen informazioa eta gorabeherarik eza dira sektoreko gainerako erakundeen aldean baloraziorik onena jaso duten alderdiak. Azpimarragarria da, halaber, harremanari lotutako alderdi ukiezinekin (konfiantzarekin...) dagoen gogobetetasun-maila. Azkenik, Entitateak gizarte-konpromisoan duen lidergoa nabarmentzen da.

- Partikularren Bankan, kobratutako komisioen eta pasiboan ordaindu beharreko interesen alorrean hobekuntza nahi dutela adierazi dute bezeroek. Kasu batean eta bestean hobetzeko oso marjina txikia dago, ordea, eta interesak eta komisioak hobeto bereiztea eta pertsonalizatzea da jorra daitekeen ildo bakarra. Izan ere, komisioen kobrantzak bankuzerbitzuen kostura hurbilaraztea da gaur egungo joera. Gainera, ez da aurreikusten interes-tasak gaur egungo minimo historikoetatik nabarmen goratuko direnik, aurrezkiak hobeto ordaindu ahal izateko.
- Bezeroek beren gogobetetasuna handitzeko tresnatzat adierazi duten hirugarren alderdian, ordea, garapen garrantzitsuak espero dira. Internet bidezko zerbitzua hobetzea da tresna hori. LABORAL Kutxa ahalegin handia ari da egiten alor horretan, eta 2017an garatzeko proiektu berezi bat ere badu.
- Aurrezki-produktu tradizionalen erakargarritasunaren galerari lotuta, aurrezkiak gestionatzeko elkarrizketetan jarduera komertziala hobetzeko premia jakinarazi digute bezeroek. Era berean, horren ezagunak ez diren eta konplexutasun-arazoak dituzten figuretara (adibidez, inbertsio-fondoetara) dibertsifikatzeko eskatu digute. 2017an, hobetzeko proiektu bat baino gehiago jorratuko da alor horretan ere.
- Beste aldean, hipoteken gaman antzeman da lehiakideekiko alderik handiena, LABORAL Kutxako bezeroekin dugun salmenta- eta harreman-protokoloetan. Hala, lidergo-posizioan gaude produktu horren salmentako kalitate-bermean.
- Enpresa bezeroen artean, gorabeherak daudenean erantzunak egokitzea izan da eskaerarik garrantzitsuena. Bigarren lekuan dago, berriz, nazioarteko merkataritzako eragiketetan eta finantzaketan dauden aukerei buruz informatzea eta aholkatzea.
- Eta, aseguru-produktuetan, honako hauek dira gure bezeroen ustez prestazioari eta zerbitzuari lotutako alderdirik garrantzitsuenak:
 - Ezbehar baten berri emateko hasierako unean jasotako informazioa, ezagutzak eta profesionaltasuna.
 - Partea gestionatzeko arintasuna, hutsik gabeko peritazioa eta zerbitzua.
 - Eraginkortasuna, tramitazio-arazoei irtenbidea ematea eta konponketari edo kalte-ordainari buruzko informazioa.
- Kanalak ere badira aseguru-produktuak hobetzeko esparru garrantzitsua. Mugikorraren eta ordenagailuaren bidez aseguru-prestazioen berri jasotzeko aukera gehiago eta ikusgarritasun handiagoa eskatzen dute bezeroek.



Lekualdatze negatiboa bezero potentzialarekiko arretan. Entitateak bikaintasunaren areak dirau.



Iturria: Stigaren bezero anitzeko sektore-azterketak.

Elkarriketarako mekanismoetan eta bezeroen igurikimenetan oinarrituta, jasotako zerbitzuarekiko gogobetetasuna handitzeko hobekuntza-proposamenak zehazten dira Honako esparru hauetan ari gara lanean, besteak beste:

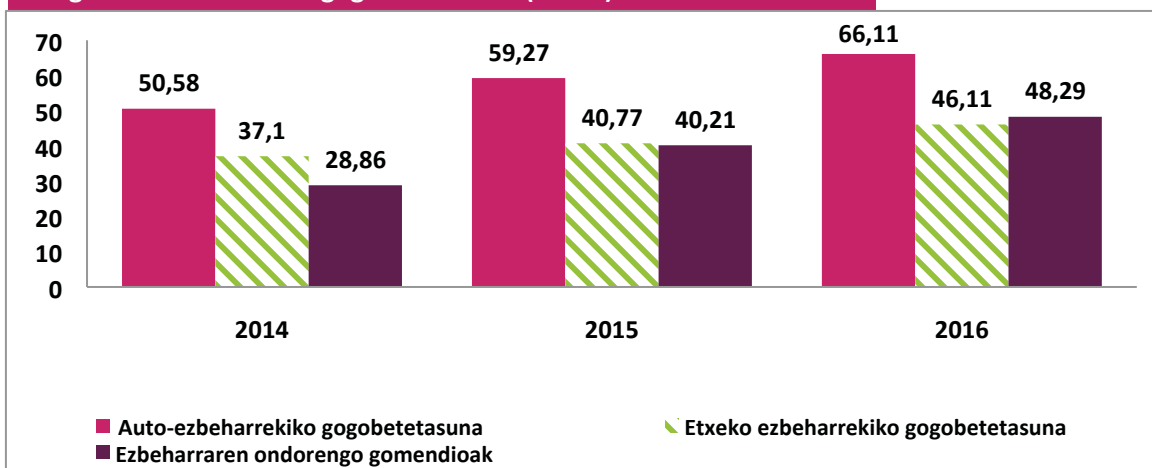
- **Kalitate Integraleko prozesuaren** barruan, bulego bakoitzean hobekuntza-planak ari gara lantzen. Ildo horretan, bezeroekiko zerbitzuaren kalitatean lortu nahi ditugun estandarrak betetzen dituzten bulegoiei egiaztatzea ematen diegu. 2016an, bulegoen % 23,3 baizik ez dira gelditu egiaztazari hori lortu gabe.
- **Arreta- eta aholkularitza-protokoloiei** erreparatuta, aurrezki-produktuetan jarri ditugu ahaleginik handienak, eta, zehazki, inbertsio-fondoan eskaintzan, salmenta instituzionalean eta kanalen eskaintzan eta azalpenean, bezeroei online kanalera eta kanal mugikorrera migratzen laguntzeko asmoz.
- Produktuaren garapenaren harira, mundu digitalean berrikuntzak sartzeko bizkortasunarekin bat, **online bankaren** eta **mugikor bidezko bankarako apparen** prestazioak izan dira proiekturik esanguratsuenak.
- Aseguru-produktuei dagokienez, hobekuntza-prozesuetan oinarritutako sistematika darabilgu, hala Zerbitzu Zentraletatik Sarea artatzeari, nola kontratuak sinatzeko eta ezbeharrak tramitzeko ekipamenduei begira. Gainera, bezeroak online kanala eta mugikor bidezko kanala erabiltzera bultzatzen ditugu, eta horretarako laguntza eskaintzen diegu.

- Enpresen bankari lotuta, hobekuntza-ratio garrantzitsuak ditugun arren, nazioartekotzearen alorrean eta mugaz gaindiko merkataritzan aholkularitza hobetzea da gure eskaintza hobetzeko bidea.

Hona hemen bezeroekiko eta bezerogaiekiko elkarriketa-bideetatik lortutako emaitza nagusien bilakaera:

Banku-bezeroen gogobetetasuna (%-tan)	2014	2015	2016
LABORAL Kutzaren irudi-ezaugarriak			
Sendoa, kaudimentsua, segurtasuna eskaintzen duena	75,4	77,3	77,8
Gestio zintzoa eta arduratsua	76,1	77,7	78
Gardena, informazio argia eskaintzen duena	73,4	75,4	76,2
Ekintzaileei eta enpresei laguntzen die	d/e	70,9	74,2
Bertakoa, gizartearekin konprometitua	72,7	73,7	75,2
Bezeroekin euskara aktiboki erabiltzea bultzatzen du	79,4	77,8	78,6
Emakume eta gizonei trataera berdina ematea sustatzen du	d/e	d/e	81,1

Aseguruetakiko bezeroen gogobetetasuna (%-tan)



Banku-sektorearekiko konparaziozko benchmarkinga	2014	2015	2016	Sektorearekiko diferentziala
Bezerogaiak				
Sektoreko Kalitate Objektiboaren Azterketa (EQUOS-Stiga)	7,22	7,75	7,57	+0,53
Bankuko bezeroen gogobetetasuna (BMKS FIN-Stiga. Iparreko zonaldea)	7,38	7,59	7,63	+0,37

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

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua	2014	2015	2016
Irekitako espedienteak	3.784	2.868	3.609
Idatziak: liburuxka/gutuna	2.145	1.818	2.424
Internet/Telefonoa	1.183	931	1.056
Erakunde publikoak: KIUB / gobernu autonomikoak	456	119	129
Espedienteen izaera			
Kexak	2.875	2.054	2.686
Erreklamazioak	553	434	508
Kontsultak	15	14	14
Iradokizunak	4	7	3
Zorionak edo eskerrak emateko gutunak	6	4	2
Hainbat eskaera eta bestelakoak	331	355	396
Eskatutako zenbatekoak (mila eurokotan)			
Entitatearen alde ebatzitako espedienteen zenbatekoa	270	86	269
Bezeroaren alde ebatzitako espedienteen zenbatekoa	30	157	373
Entitateak indemnitzatutako kopuruak	12	156	371
Entitateak bezeroei itzultitako zenbatekoak, kobratzekoak ez zirelako	0	1	0
Hirugarren batzuek itzuli edo indemnitzatutako kopuruak	18	0	2
	300	243	642

Aurreko urtekoaren aldean, 2016an nabarmen handitu da jarduera, batez ere zoru- eta sabai-klausuladun maileguren eta Eroskiren mendeko finantza-ekarpenen (MFE-en) harira heldu diren kexu eta erreklamazioen ondorioz. Ekitaldi horretan, MFE-ei lotutako dokumentazio-eskaerak (baloreak administratu eta zaintzeko kontratuak nahiz erosi eta saltzeko aginduak) jasotzen jarraitu dugu, zuzenean auzibidera jotzeko, CNMVren aurrean erreklamatu gabe.

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

Beste alde batetik, 2016aren amaieran hasitako joera berretsi egin da 2017ko hasieran; alegia, etxea erosteko hipoteken formalizazioetatik sortutako gastuen zati bat itzultzeko eskaera. Kasurik gehienetan, Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura bideratu dira; baina, pixkanaka, Entitatearen aurka jotzen ere hasiak dira. Joera hori finantza-erakunde guztietan gertatu da, sektore osoak erabiltzen baitzuen gastuok egoztearen klausula. Gastu guztiak mailegu-hartzaileari egozten zizkioten, hainbat arrazoiengatik: mailegua berak eskatzen duelako, bera delako onuradun nagusia eta epe luzerako mailegua lortzen duelako, berme pertsonaletako maileguetan baino interes-tasa baxuarekin. Gainera, hipoteka maileguaren berme osagarri bat da eta alderdi mailegu-hartzaileak berak osatzen du. Nolanahi ere, ziurgabetasun juridikoa dago gai horren inguruan, eta, orain arteko epaietan, irizpide desberdinak ikusi ditugu. Halatan, Auzitegi Gorenak gai horren inguruko dotrina argitzeko zain gaude.

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

Espedienteak irekitzeko arrazoiak (BAZ)	2014	2015	2016
Bezeroentzako zerbitzu zentralizatuak	% 9	% 10	% 8
Komisioak eta gastuak	% 23	% 26	% 23
Baldintza ekonomikoak	% 29	% 17	% 20
Informazioa falta da edo okerra da	% 13	% 20	% 20
Beharren estaldura	% 3	% 3	% 2
Bulegoak, elementu objektiboengatik	% 4	% 3	% 10
Bezeroekin harremanak izateko elementuak	% 3	% 2	% 3
Kanpainak, oro har	% 1	% 2	% 1
Kutxazainak	% 3	%%	% 3

Erreklamazioen zenbatekoa	2014	2015	2016
≤ 100 €	% 2,71	% 2,30	% 1,11
> 100 ≤ 250 €	% 2,16	% 2,37	% 0,93
> 250 ≤ 1.000 €	% 7,96	% 12,68	% 3,52
> 1.000 €	% 87,17	% 82,65	% 94,44

Bezeroekiko elkarrizketa, EGEari buruz.

Txosten honetako materialtasun-analisia prestatzeko egin diren jarduez gain, 2015eko EGEari buruzko txostena prestatu ondoren eta aurreko urteetan egindakoaren ildo beretik, txosten horren **laburpen exekutiboa** posta elektronikoz helarazi zitzaion Enpresen Bankako, Pro segmentuko eta Banka Pertsonaleko bezero guztiei. Informazio horrekin batera, galde-sorta bat ere erantsi zen, nahi zuten bezeroek Enpresaren Gizarte Erantzukizunari buruzko ikuspegia eman zezaten, hala alderdi orokorreki buruz nola LABORAL Kutxari buruz. Hiru segmentuetako 97.526 bezerori bidali genien guztira.

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

-57 enpresak erantzun diote galde-sortari eta 7,3ko balorazioa aitortu diote halako ezaugarriak dituen txostenari. Beraien enpresak EGEari buruzko txostena prestatzen duen galdetuta jakin dugu, gaur egun **% 18k soilik egiten duela EGEari buruzko txostena**. Halere, etorkizunean egiteko asmoa duela esan du % 30ek. Aitzitik, % 51k dio hori ez dagoela bere lehentasunen artean.

-54 bezero autonomok eta mikroenpresak erantzun diote inkestari. Kasu horretan, 7,6ko balorazioa eman diote, batez beste, txostenari.

-Azkenik, Banka Prtsonaleko 52 bezerok eman dute txostenari buruzko iritzia, eta 7,9ko balorazioa aitortu diote batez beste.

Ondoriozta daiteke, beraz, bezeroek oso begi onez ikusten dutela LK-k EGEari buruzko txostena prestatzea (7,6 puntu eman diote batez beste). Banka Pertsonalean lortu da baloraziorik altuena, eta Enpresen arean txikiena. Era berean, bezeroen arabera desberdinak dira lehentasuneko esparruak. Emaitzak batuta, bi hauek lortu dute puntuaziorik altuena:

- ✓ Bikaintasuna zerbitzuaren kalitatean: hutsak murriztu eta eragiketak hobetzea.
- ✓ EGEari lotutako neurriak: kapitalak zurriztearen aurka; armagintza, joko eta pornografia ez finantzatzeko kontrola...

Beste muturrean, segmentu guztietan sentsibilizaziorik txikiena jaso duten bi alderdiak dira:

- ✓ MONDRAGON Kooperatiba Taldearekiko laguntza sendotzea.
- ✓ Euskararen erabilera sustatzea.

Emaitza horiek txosten honetako materialtasunaren azterketan txertatu dira.

Beste alde batetik, bezeroei beren jarduerari buruz galdetzeko ohitura du LABORAL Kutxak. Kontsulta horiek hainbat kanaletatik bideratzen dira, eta bezeroek antzematen duten zerbitzu-kalitatea ez ezik, beste alderdi batzuk ere bildu nahi dira haien bidez: Entitatearen irudia, hobetzeko esparruak eta abar. Ohiko galde-sortan, hiru galdera zuzen daude bezeroei LABORAL Kutxa gizartearekiko arduratsua iruditzen zaien jakiteko. 2016an 25.451 inkesta egin ziren; hona hemen emaitza:

- LABORAL Kutxa bere jardueraren ingurumen- eta gizarte-eraginaz arduratzen den entitatea da, zure ustez? 74,2ko balorazioa.
- Gestio zintzoa eta arduratsua du, eta fidagarria da. 78ko balorazioa.
- Bertakoa da, gizartearekin konprometitua. 75,2ko balorazioa.

Azkenik, joan den urrian, UNICEFek Gizarte Erantzukizunari buruz Bilbon antolatu zuen III. Jardunaldian hartu zuen parte komunikazio-zuzendariak, beste enpresa batzuetako ordezkariekin batera.

4.6. INTZIDENTEAK ETA EZ-BETETZEAK

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

	2014	2015	2016
Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzuan produktuen segurtasunaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua (1)	1	4	3
Espainiako Bankuan LABORAL Kutxaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	0	1	1

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

	2014	2015	2016
Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzuan, DGSn, CNMVn eta UNACCn produktuen eta zerbitzuen informazioaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua (1)	107(2)	49(2)	19(2)
Espainiako Bankuan eta CNMVn LABORAL Kutxaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	21	26	9

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

(2) Zoru- eta sabai-klausulei buruzko 188 erreklamazio erantsi behar zaizkio kopuru horri; zehazki, ebazpena kaleratu aurretik bezeroaren eskakizunak onartuta konpondu zirenak. 188 izan ziren 2014an, 5 2015ean eta 3 2016an.

	2014	2015	2016
Espainiako Bankuaren eta CNMVren Erreklamazio Zerbitzuan produktuen eta zerbitzuen publizitatearen gainean eta pribatutasunaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua	4	2	3
Espainiako Bankuan LABORAL Kutxaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	2	1	2
Zerbitzuen hornikuntzari eta erabilerari buruzko araudia ez betetzeagatik jarritako isunen zenbatekoa	0	0	0

	2014	2015	2016
Legeak eta arauak ez betetzeagatik jarritako zehapenak (€-tan)	55.000	0	150.000

Datu Pertsonalen Babesari buruzko Lege Organikoaren aurkako urratze larriak eragin zuen, 2014an, Datuak Babesteko Espainiako Agentziak agindutako zigorra. 2016ko zigorra CNMVk ezarri dio, 2012az aurreko MFE-ei lotutako eragiketak gurutzatzeko eragiketen harira.



BAZKIDEEKIKO HARREMANA

Lan-kooperatiba denez, LABORAL Kutxako langileak erabateko eskubideak eta betebeharrak dituzten bazkideak dira, bai euren lanbide-eginkizunak betetzeari, bai enpresaren gestioan — dagozkien organoen bitartez— zein emaitzetan parte hartzeko eskubideari dagokienez. **Hezkuntza Kooperatibo**ko prestakuntza-programek, bazkideen nortasun kooperatiboa indartzeaz gain, integratzen eta Entitatean eta langile-taldean inplikatzen laguntzen diete bazkide berriei.

2016an, LABORAL Kutxak honako ekintza nagusi hauek jarri ditu abian, bertako pertsonen begira:

MiFID II: 2018ko urtarrilaren 1ean, MiFID II zuzentaraua jarriko da indarrean. Egun horretatik aurrera, EBko edozein herrialdetan finantza-aholkulari izan nahi duten profesional guztiak finantza-aholkularitzari buruzko ezagutza egiaztatzen duen gutxieneko kualifikazioa izan beharko dute.

Betebehar horri erantzuteko eta ESMAren zuzentarauei jarraikiz, LKn inbertsio-tresna eta -zerbitzuei buruzko informazioa/aholkua ematen duten profesionalak horretarako kualifikazio eta esperientzia nahikoa dutela ziurtatzeko, bi egiaztasun sortu ditugu MONDRAGON Unibertsitatearekin eta ADITIOrekin batera. 2016an, **Finantza-aholkularitzako unibertsitate-aditua**ren titulua diseinatu dugu, eta kualifikazio egokia (ezagutzak eta konpetentziak) eta gutxieneko esperientzia lortu dela egiaztatuko du. Prestakuntza hori 2017ko lehen seihilekoan burutuko da.

Beste alde batetik, finantza-zerbitzuen kontsumitzaileak geroz eta gehiago bizi-estilo «digitalerantz» jotzen duenez eta aldaketa horri aurre egiteko asmoz, pertsonen ezagutza eta trebezia digitalak indartzea izan da prestakuntza-planaren beste helburu garrantzitsuetako bat. Horretarako, banku-alorrean eta bereziki LABORAL Kutxan IKTak ezartzeari lotutako lau prestakuntza-modulu diseinatu ditugu, e-Learning prestakuntza-plataforma batean oinarrituta. **Digitalizazioa** ohiko bide komertzialak eta banku-erakundearen eta bezeroen arteko harreman-eredua eraldatzen ari da; baina, horretaz gain, Entitatean lan egiteko moldeei ere eragiten die. Horregatik, prozesu horri aurre hartu eta taldeetan lan egiteko eta harremanetan jartzeko molde berriak zehaztu eta ezarri beharko ditugu, gure betiko balioak ahaztu gabe, alegia: konfiantza, konpromisoa, parte-hartzea, autoexijentzia eta erantzunkidetasuna.

Finantza-hezkuntzaren alorrean, eta gai hori lantzeko urteko planen garapenari hasiera emanez, «Finantza inklusiboei» buruzko lantegiak jarri ditugu abian, adimen-desgaitasuna duten pertsonen finantza-hezkuntza sustatzeko asmoz. Pertsona horiek gure instalazioak bisitatzen dituzte, eta banku-bulegoen gorabeherak azaltzen dizkiegu. Eskudiruz eta kreditu-txartelez ariketa praktikoak egiten dituzte, eta azaltzen diegu aurrezteko komenigarria dela eta, iruzurrak babeste aldera, datu pertsonalak eta pasahitzak seguru gorde behar direla. Kreditu Kooperatiben Nazio Batasunarekin (KKNBrekin) eta ONCE Fundazioarekin lankidetzan jorratu dugun programa da.

Sektorean doitze-prozesuan bagaude ere, elkar-lankidetzako mekanismoekiko konpromisoari eutsiz, beste kooperatiba batzuetatik zetozen eta egiturazko langabezia zeuden **20 pertsona birkokatu** ditugu **behin betiko**, lanbidearen aldetik egokiak direla egiaztatu eta taldeetan integratu ondoren.

Beste maila batean, 2016an ezarritako gehiegizko ahalmena arazten jarraitu dugu, betiere bazkideei ahalik eta kalte gutxien egingo dieten ekimenen bitartez.

- Azpikontrataturako **jarduerak barnekotzea** eta ondoren deslokalizatzea, soberako pertsonen lana eskaintzeko.
- **1958an jaiotakoentzako Dinamizazio Plana**. 5.5. Onura sozialak puntuan dago azalduta.
- Bestelako neurriak: **eszedentziak, lanaldi murriztu hobaridunak**, irteera pizgarridunak eta abar.

Enpleguaren gestio horren guztiaren ondorioz, azken urteetan gestionaturako **Oinordetza Plana** proban jarri dugu. Helburua: Entitateko lanpostu garrantzitsuetarako oinordetza posibleak antzematea, Dinamizazio Planak ereduak kritikotzat identifikaturako lanpostu batzuetan ere eragin duela kontuan hartuta.

2016an kultura eraldatzeko proiektua jorratzen jarraitu dugu, eta **kultura-aldaketaren ikuspegia eta lotutako portaerak** zehaztea lortu dugu, azken hilabeteetan landutako Hausnarketa Estrategikoaren eta banakako lanaren baitan. Horren guztiaren ondorioz, nahi/behar dugun kultura azaleratzeko **PORTAERA EGOKIAK ETA EZEGOKIAK** zehaztu ditugu. Beste alde batetik, eta Plan Estrategiko bakoitzarekin batera Pertsonen Plan Estrategikoa zehazteko sistematikarekin jarraituz, ekitaldi horretan Entitateko pertsona guztien ezaugarrien makro-azterketa egin dugu, epe ertain-luzean pertsonen profilak eta gaitasunak Entitatearen beharrezanekin eta erronkekin lotzeko jarduketak egite aldera.

Otsailaren 9an Espainiako Bankuaren 2/2016 Zirkularra kaleratu ondoren, besteak beste Ordainsari Politika berrikusi eta zehaztutako egiturak egokitu behar izan ditugu.

Azkenik, **Barneko Gizarte Erantzukizunaren** esparruan burututako jarduerak azpimarratu nahi ditugu:

- **Laneko segurtasuna eta osasuna**: aurrera egin dugu sistema eta baliabideak egoki egituratzeko, enpresa-jarduerak koordinatzeko, kolektiboa prestatzeko eta osasun-programa osagarria gestionatzeko prozesuetan.
- **III. Berdintasun Planaren** lehen urtea abiarazi dugu, batez ere **komunikazioaren eta sentsibilizazioaren** esparruetan eraginez.
- **Urrezko BIKAIN egiaztagiria** eman digute, euskararen erabileran, presentzian eta gestioan bikaintasuna aitortuta. Sei ebaluatzailek egin dute ebaluazioa azaroan.

5.1. PLANTILLAREN PROFILA

LK-ko jarduneko lan-bazkideen egitura kategorien arabera	2014		2015		2016		2017
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Zuzendariak	35	d/e	35	d/e	35	d/e	d/e
Buruak	443	d/e	434	d/e	400	d/e	d/e
Teknikariak	793	d/e	813	d/e	755	d/e	d/e
Administrariak	502	d/e	479	d/e	464	d/e	d/e
Beste batzuk	203	d/e	195	d/e	271	d/e	d/e
LK-ko lan-bazkideak guztira	1.976	2.020	1.956	1.932	1.925	1.960	1.853
Plantillaren bilakaera (lan-bazkideak)	-115	-71	-20	-44	-31	+4	-72

Ez dago helbururik plantillaren egiturari dagokionez. Plantillari buruzko informazio gehiago jasotzeko: 5.8 atala.

2016ko abenduaren 31n, Fagor Electrodomésticosetik etorritako 9 pertsona zeuden LABORAL Kutxan, birmoldatzeko prozesuan zeuden Mondragon Taldeko kooperatibetatik zetozen pertsonak beste enpresa batzuetan birkokatze prozesuaren baitan.

LK-ko kontratu- harremana (12-31n)	2014	2015			2016		
		Guztira	Gizon.	Emakum.	Guztira	Gizon.	Emakum.
<i>Jarduneko bazkideak</i>	<i>1.976</i>	<i>1.956</i>	<i>1.038</i>	<i>918</i>	<i>1.925</i>	<i>1.020</i>	<i>905</i>
Ezedentziak	26	23	6	17	44	9	35
Zerbitzu-eginkizunak	14	13	6	7	16	6	10
Aurre-erretirodunak	144	150	91	59	104	67	37
Sozietate-kontratuak	2.160	2.142	1.141	1.001	2.089	1.020	905
Behin-behinekoak lanaldi osoan	234	214	64	150	148	43	105
Behin-behinekoak lanaldi mugatuan	29	39	8	31	18	1	17
Aldi baterako kontratuak	263	253	72	181	166	122	44
Kontratu mugagabeak	12	9	8	1	8	8	0
Plantilla osoa 12-31n	2.251	2.218	1.221	1.183	2.263	1.154	1.109

Plantillaren banaketa kokapenaren arabera	2014		2015				2016			
	Bazk.	Inor. kont.	Bazk.	Inor. kont.	Em.	Giz.	Bazk.	Inor. kont.	Em.	Giz.
Zerbitzu Zentralak	390	31	382	37	220	199	400	29	213	216
Partikularren Banka	32	1	30	1	19	12	32	1	14	19
Aseguruak	32	0	33	0	22	11	35	0	10	25
Enpresa	113	4	110	3	82	31	117	2	34	85
1. Lurralde Zuzendar. sarea	662	136	669	132	338	463	634	104	423	315
2. Lurralde Zuzendar. sarea	747	103	729	89	438	380	707	38	333	412
Plantilla 12-31n	1.976	275	1.956	262	1.119	1.096	1.925	174	1.027	1.072

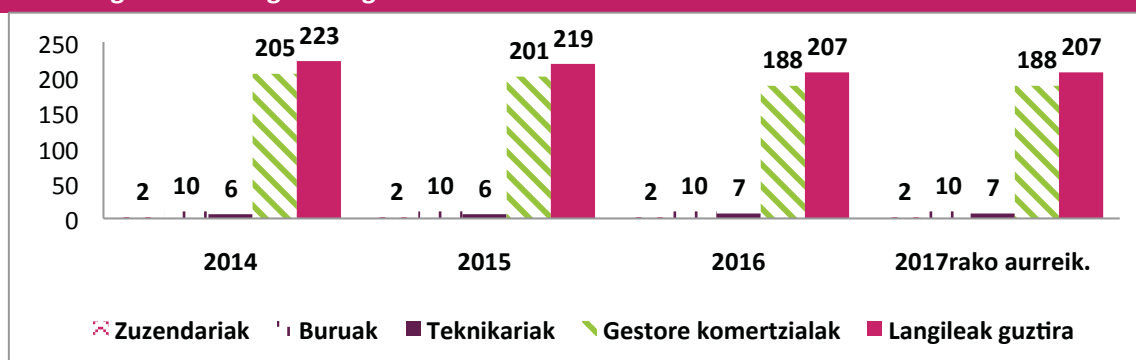
Lan-bazkideen bajak eta errotazioa LABORAL Kutxan	2014	2015	2016
Urteko bajak:	174	107	91
Borondatezko eszedentziak eta kargu publikoa eskuratzeagatikoak	4	0	10
Seme-alabak edo senitartekoak zaintzeko eszedentzia	34	39	41
Erretiroa	17	12	21
Heriotza eta baliaezintasuna	5	4	0
Borondatezko baja	2	2	5
Zerbitzu-eginkizunak	0	0	3
Aurre-erretirodunak	112	50	11
Emakumeen urteko bajak	82	62	57
Gizonen urteko bajak	92	45	34
Irteera-tasa guztira (*)	% 8,3	% 5,4	% 4,7
Zuzendarien irteera-tasa	% 10,8	% 2,9	% 2,9
Buruak irteera-tasa	% 4,9	% 3,8	% 1,8
Teknikarien irteera-tasa	% 6,3	% 5	% 4,4
Administrariak irteera-tasa	% 12,1	% 7	% 6,8
Emakumeen irteera-tasa	% 9,1	% 6,8	% 6,2
30 urtetik beherako emakumeen irteera-tasa	% 0	% 0	% 0
30 urtetik gorako emakumeen irteera-tasa	% 9,4	% 6,8	% 6,30
Gizonen irteera-tasa	% 8,6	% 4,2	% 3,3
30 urtetik beherako gizonen irteera-tasa	% 0	% 0	% 0
30 urtetik gorako gizonen irteera-tasa	% 8,6	% 4,2	% 3,30

(*) 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.

Atal honetako datuak Gestio Sozialeko 2016ko aginte-taulatik eskuratu dira.

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

BancaSeguroseko langileen egitura



5.2. PERTSONEKIN ELKARRIZKETATZEKO BIDEAK

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

- ✓ Barruko Bezeroaren Gogobetetasunari buruzko inkesta (BBGI) egin da. Haren helburuak merkataritza-sareak Zerbitzu Zentraletatik jasotzen dituen zerbitzuen kalitatea balioztatzea eta hobetzeko iradokizunak egitea dira. Hiru inkesta egin dira: bata partikularren sarean, bestea enpresa-sarean eta hirugarrena aseguru-sarean. Galde-sorta 927 pertsonari bidali zitzaion, eta % 66,7ko 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-arteako lantaldea eratu da.
- ✓ Barne Iradokizunen Sistema. 2014tik eta 2016ko ekitaldia itxi bitartean, langileen 1.101 iradokizun bildu dira, eta horietatik 130 (% 11,8) ezarri.
- ✓ Funtsezko gobernu-organoetan parte hartzea eta erabakitze ahalmena izatea: Ohiko eta Ezohiko Batzarretan eta Kontseilu Errektorean, baita Plan Estrategikoak eta Gestio Planak lantzen ere.
- ✓ Negoziatzeko eta erabakitze ahalmen handiak dituen Kontseilu Sozialaren jardura.
- ✓ Lehendakariaren eta zuzendari nagusiaren agerraldia talde geografikotan banatutako pertsona guztien aurrean, egoeraren diagnostikoa eta hartzen diren neurriak ezagutarazteko. Horietan, pertsona guztiek dute hitz egiteko aukera, egoki deritzoten iradokizunak egin eta argibideak eskatzeko.
- ✓ Plantillaren arteko bileren sistematika: «Laguntzaile-bilera – Giltza» arduradunen eta euren taldeen artean (2016an batez beste 303 bilera egin dira hilean, egin litezkeen % 72,5; batez beste 1.478 pertsonak hartu dute parte eta aztertze 13 gai planteatu dituzte).

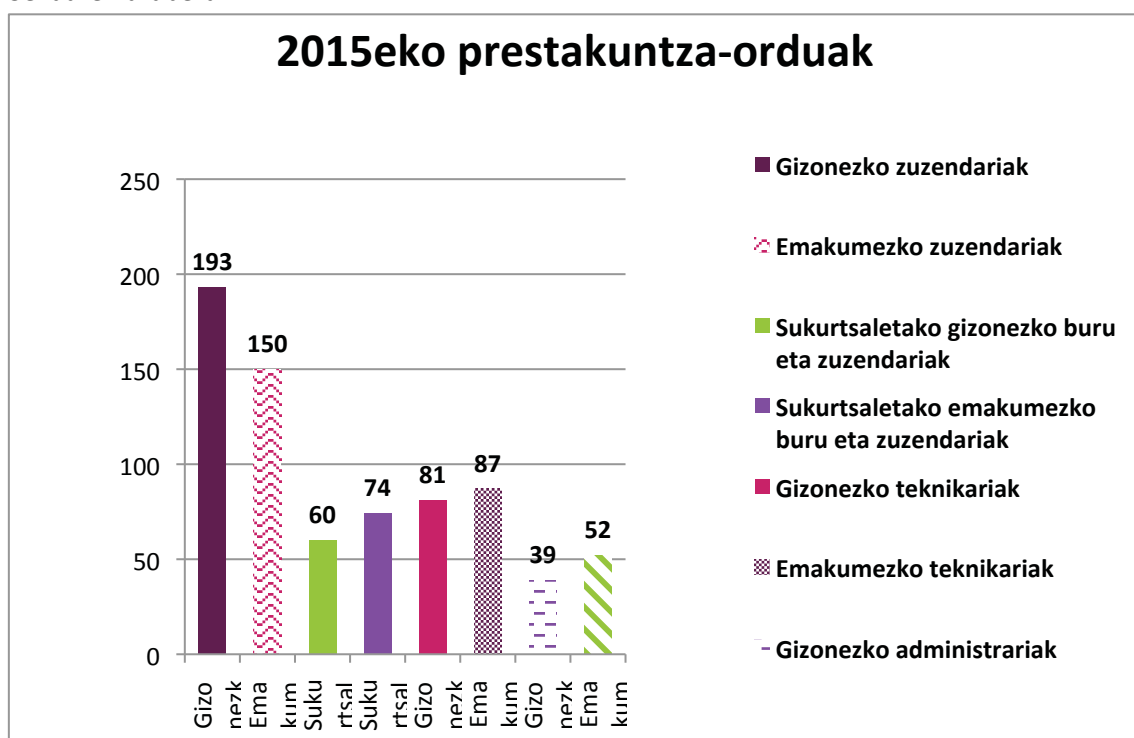
5.3. GURE PLANTILLAREN GARAPENA ETA PRESTAKUNTZA

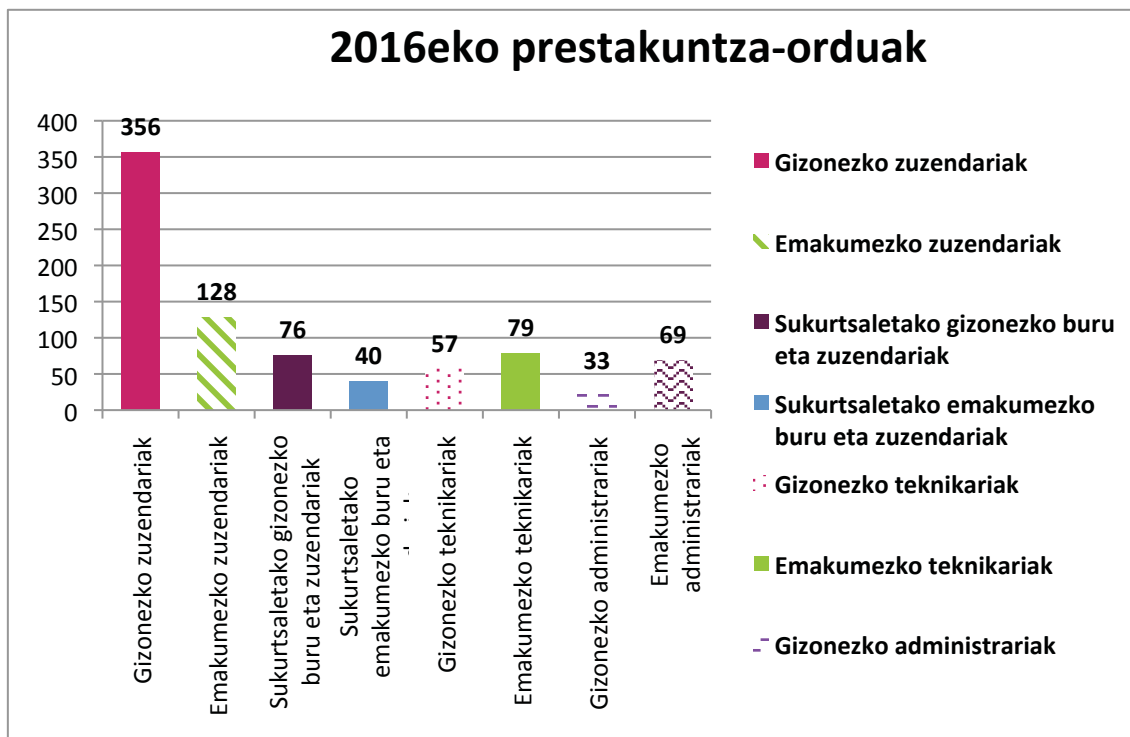
Taula hauetan, LABORAL Kutxaren prestakuntzari buruzko informaziorik garrantzitsuenak aurkeztuko dizuegu:

Prestakuntza LABORAL Kutxan	2014		2015		2016		2017ko helb.
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	
Ikastaro kopurua	588	463	650	449	568	406	486
Prestakuntza-orduak	124.523	115.413	133.743	118.801	128.017	156.596	274.110
Prestakuntza-orduak pertsonako	53,98	52,23	53,56	55,18	63,6	75,54	124,6
▪ Bazkideak	51,54	d/e	53,76	d/e	53,02	d/e	d/e
▪ Behin-behinekoak	69,30	d/e	52,83	d/e	230,4	d/e	d/e
Batez besteko prestakuntza-orduak kategoria profesionalaren arabera (banaka)							
Zuzendariak	115,29	64,16	175,03	67,76	240,35	42,86	483,98
Buruak eta bulegoetako zuzendariak	43,06	32,97	57,53	34,82	58,57	53,92	114,74
Teknikariak	79,32	87,54	85,64	92,45	67,64	117,2	132,52
Administrariak	76,71	40,22	51,25	42,48	49,83	68,64	97,63

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

Sexuaren arabera.





* Kontseilu Errektoreko kideak ere jaso ditugu zuzendari buruzko datuetan. 2016an zuzendari emakume batek 1.500 orduko masterra egin du.

2016an LABORAL Kutxako pertsoneri emandako 128.017 prestakuntza-orduetatik 66.323 emakumeei eman zaizkie (% 52) eta 61.694 gizonei (% 48). 2015ean, aldiz, proportzioa % 49koa eta % 51koa izan zen. Ikastaroetako partaideen proportzioa sexuaren arabera (emakumeak/gizonak), 1,29koa izan da 2016an, eta 1,42koa 2015ean.

2016ko prestakuntza-ikastaroen batez besteko ebaluazioa 8,63koa izan da, aurreko urtean baino hobea. 2017an 8,30eko ebaluazioa lortu nahi dugu.

Prestatutako pertsonen ehunekoa % 98koa izan da 2016an. 2017an % 95 trebatu nahi ditugu.

Sustapen-tasari dagokionez (hau da, egiturazko soldata-indizearen hobekuntzari dagokionez), 2016an % 5,09koa izan da. Antzintasuna gehituz gero, % 27,01ekoa da (% 7,52koa eta % 29,4koa 2015ean).

ETENGABE PRESTATZEKO PROGRAMAK

LABORAL Kutxaren 2016ko prestakuntza-jarduera 568 ikastarotan eta 128.017 prestakuntza-ordutan gauzatu da. 2016an eutsi egin diogu 2015ean Entitateko gestore operatiboentzat eta aldi batekoentzat abian jarritako «**Prestakuntza Ibilbidea**» programari. Izena eman duten guztien artean, 2016an 65ek amaitu dute eta, ibilbide osoak 85,5 ordu irauten duela kontuan hartuta, esan daiteke guztira 5.560 ordu inbertitu direla programa horretan.

Aseguruen gaia dela eta, Prestakuntza Planaren baitan aseguruaren araudia betetzea izan da jorratu beharreko alderdietako bat, aseguru eta berraseguru pribatuen bitartekotzari buruzko 2016ko uztailaren 17ko 26/2016 Legeak exijitutako sarbideko prestakuntza eta etengabeko prestakuntza aintzat hartuta.

Sarbideko prestakuntzaren alorra betetzeko, prestakuntza-ibilbideen bidez bideratu da hasierako prestakuntza. Beste alde batetik, etengabeko prestakuntza dela eta, Legeak 60 orduko prestakuntza eskatzen du hiru urteko epealdi bakoitzean. Horrenbestez, LABORAL

Kutxak ASEGURUAREN TXOKOA izeneko eremua sortu du Garatuz plataforman, eta, bertan, euskarazko eta gaztelaniazko 36 ikastaro utzi dira bazkideen esku, ikasleek gehien interesatzen zaizkienak hauta ditzaten, zehaztutako ordu kopurua bete arte.

Omnikanalitateari dagokionez, 2016ko ekainean lehen online prestakuntza jarri genuen abian, Entitatearen omnikanalitate-estrategiaren hedapenari lotutako IKTen gaineko oinarrizko ezagutzak barneratzeko eta gure indarguneetan kokatzeko asmoz. Gailu mugikorrei buruzko I. moduluaren bidez eman genion hasiera prestakuntzari. Ondoren, II. modulua (sare sozialak eta harreman omnikanala) etorri zen, eta urrian, azkenik, III. modulua (ordainbideena) jarri zen abian.

Banka Pertsonaleko gestoreei eta bulego-zuzendariari zuzenduta, berriz, **Bezeroaren eta gestorearen arteko urruneko harremana** jarri dugu abian. Ikastaro horren bidez, aurrez aurreko bide osagarri berria ireki da, kontaktuko harremanetako eta salmenta ixteko (kontratazio) dinamika guztiak aurrez aurreko edo urruneko kanaletan errepikatzeko.

Jarduera Gestionatzeko Sistemaren baitan, 3 prestakuntza mota eman dira:

- 1- **Arduradunei eta laguntzaileei** zuzendutako ikastaroak. **2. urteko prestakuntza** ere bai.
- 2- **Hirugarren urteko JGS**ko sei ikastaro, «Hizkera positiboa eta garapenerako feedbacka» izenarekin.
- 3- **Garapen-planak.**

ERRETIRORA IRITSI DIREN PERTSONENTZAKO PRESTAKUNTZA

«Aktibatu zeure erretiroa» izeneko programa bat dugu LABORAL Kutxan. Haren bidez, Entitateko jarduera utzi eta erretirora, aurre-erretirora edo aisialdira doazen pertsonak Zerbitzu Zentraletara deitzen dituzte egoera berrira begirako prestakuntza jasotzeko. Ikastaroa bi jardunalditan egiten da eta hainbat alderdi ukitzen ditu: aldaketaren gestioa eta harreman-osasuna, alderdi juridikoak, jarduera fisikoa eta osasuna, elikadura osasungarria, teknologia berriak eta abar. 2016an, 4 ikastaro egin ziren eta 40 lagun bildu zituzten guztira.

JARDUERA GESTIONATZEA (JGS)

LABORAL Kutxako JGSaren xedea langilea lanpostuan garatzea da. Horregatik, protagonismo handia aitortzen zaio egingo diren garapen-elkarrizketetan eta pertsona bakoitza hobetzeko planak burutzean. 2016an 556 pertsonak hartu dute parte (bazkideen plantillaren % 30ek; % 41,1 emakumea zen eta % 58,9 gizona). Kategoriarik erreparatuta, zuzendarien % 71k, buruen % 36k, teknikarien % 35ek eta administrariaren % 29k hartu du parte. CLBStik 10 lagunek hartu dute parte (% 5ek).

USTELKERIAREN KONTRAKO PROZEDURETAKO PRESTAKUNTZA

Ikusi ustelkeriaren aurkako borrokaren atalean, **6. Gizartearekiko harremana** puntuan, alderdi horri eta jokabide-kodeari buruzko kontuak.

KONTSEILU ERREKTOREKO KIDEENTZAKO PRESTAKUNTZA

2015az geroztik eta 2016an, Kontseilu Errektoreko kide guztiek gaitasuna hobetzeko 210 orduko prestakuntza hartu dute Afi erakundearen eskutik. Bi ikastaro egin dira: bata «Bankan eta finantzatan murgiltzeko ikastaroa» izenekoa, eta bestea «Banka eta Finantzetako aditu-ikastaroa, kreditu-erakundeetako administratzaileentzat» izenekoa. Aztertutako gaiak: ekonomia, finantza-merkatuak, inbertsioen gestioa (arriskuak, araudia...), banku-enpresaren gestioa, enpresa-finantzak eta aseguru-enpresen gestioa. Zuzendaritza Kontseiluko kideei ere helarazi zaie informazio hori. 2017ko apirilean Kontseilu Errektoreko kideen zati bat berriro ostein, prestakuntza-ziklo berria abiatuko da.

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

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 zituen:

- ✓ Kontsumo-aurrerakin gordina (hileko soldata): % 2,5koa 2012an eta % 2koa 2013an.
- ✓ Ordainketa aldakor kolektiboa (OAK): % 3koa 2012an eta 2013an.
- ✓ Ordainketa aldakor ondibidua (OAIa): % 40koa 2012an eta 2013an.

2014aren amaieran ordainsariari lotutako erabakien jarraipena egiteko batzordea bildu ondoren, ezarritako ordainsari-doikuntzak berreskuratzea erabaki zuten Kontseilu Sozialak eta Zuzendaritza Kontseiluak. 2015eko urtarrilean 2012ko doikuntzak berreskuratu ziren, eta 2016ko urtarrilean 2013ko doikuntzak.

	2014	2015	2016
Bazkideen hasierako soldata minimoa eurotan / lan egindako orduak	14,60	14,60	14,60
Bazkideen hasierako soldata minimoa eurotan / lanbide arteko gutxieneko soldata	2,70	2,69	2,66

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

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

Jarraian, soldaten dispersioaren ratioak emango ditugu. Horien arabera, soldaten arteko aldea oso txikia da, kooperatibek berezkoa duten elkartasunarekin koherentziaz.

	2014	2015	2016
Ondoen ordaindutako langilearen ordainketa osoa / batez besteko ordainketa osoa	3,64 1,60	3,63 Ez	3,60 Ez
Ondoen ordaindutako pertsonaren urteko ordainsariaren hazkundera / plantillaren batez besteko ordainsariaren hazkundera*		dago	dago

*LABORAL Kutxan kategoria profesionalaren arabera ordainsaria jasotzen da (lanpostua berdina bada, soldata berdina da, berdin gizona nahiz emakumea izan). Hazkondeak berdinak izaten dira plantilla osorako. 2014ko 1,60ko aldea soldataren zati aldakorren ondorioz dator. 2015ean eta 2016an, ondoen ordaindutako langilearen ordainsaria % 0,32 eta % 1,10 txikitu da hurrenez hurren, eta batez bestekoa % 0,11 eta % 0,35; hortaz, ondoen ordaindutakoa batez bestekora gerturatu da.

Ekitaldia ixtean, ekitaldi horretan lortutakoa aztertzen da, ordainketa aldakor indibidualarekin (OAKrekin) lotuta. Amaitutako ekitaldia helburu kuantitatiboan edo kualitatiboan arabera ebaluatzen da, kasua kontuan hartuta. Ebaluazio hori bazkide guztiei egiten zaie. Haietatik, 551 bazkidek banakako helburuak izan dituzte 2016an eta gainerakoek beren lantaldeari lotutako helburuak.

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

	2014	2015	2016
Ordainketa aldakorra / Ordainketa osoa (%-tan)	% 7,24	% 7,24	% 6,96

Kapital sozialari ordaindutakoa

Bazkideek kapital sozialera egindako ekarpenak % 4ko interes-tasarekin ordaindu dira 2016an, nahitaezko ekarpenen kasuan eta borondatezkoen kasuan.

Kapital sozialari ordaindutakoa (mila eurokotan)	2014	2015	2016
Kapitalari interesetan ordaindutakoa guztira (enpresa elkartuei, bazkide langileei...)	31.058	29.741	28.700
Lan-bazkideek eta kolaboratzaileek jasotakoa guztira (1)	8.993	9.235	9.482

(1) Bazkide kolaboratzaileak 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

Lan-bizitza eta familia bateragarri egiteko neurriak (pertsonek guztientzat):

Barne-arautegiak lan-bizitza eta familia bateragarri egiteko neurriak ditu jasota. Horri esker, bazkideek familiarekiko ezinbesteko betebeharrak bete ahal izango dituzte, baimen edo berriazko lizentzien bidez. Lan-ordutegiak, bertaratu gabeko lana, ordaindutako baimenak eta ordaindu gabeko baimenak biltzen dituzte.

2016an, abantailok areagotu egin ziren: Zerbitzu Zentraletako udako ordutegia malgutu egin zen (lanaldi etengabea) eta baimen ordainduak eta ordaindu gabeak eskuratzeko aukerak gehitu egin ziren.

Pertsonek guztientzako urteko topaketa eta bizikidetzaren eguna (Elkarte eguna) ospatu eta, Entitateak berak finantzaturako Lankide Klubaren bidez, kultura- eta kirol-jardueretan parte hartzea, lankideek lan-jardunaldiaz kanpo elkarren arteko harremanak sendotzeko.

Abantailak finantza-produktuetan (bazkideentzat):

Aktiboa: ohiko etxebizitza erosteko mailegu hobariduna, ohiko mailegu osagarria, etxerako beste helburu batzuetarako mailegua, nomina-aurrerakina.

Pasiboa: nomina-kontua.

Banku-zerbitzuak: komizioetatik eta txartelen kuotetatik salbuetsita, hobariak.

Istripu-asegurua.

Beste onura batzuk (bazkideentzat):

Ikasketa pribatuak egiteko eta euskara ikasteko finantzaketa.

Izaera pertsonaleko ezohiko premiak betetzeko diru-fondoak.

Enpresako jantokia diruz lagunduta (pertsona guztientzat).

Ibilgailuaren kalteetarako estaldura.

Bazkideen heriotzak eragindako aparteko beharriazentarako laguntza.

Bestalde, Entitateko lan-bazkideek aparteko beste onura sozial batzuk dituzte; hona hemen:

LANKIDE KLUBA

LABORAL Kutxak uste du lan-bazkideek elkarren arteko harremana sustatzen dutela, lan-orduetatik kanpo kulturari, kirolari, turismoari eta abarri lotutako jarduerak eginez. Horregatik, Egoitza Nagusian nahiz lurraldeetako bakoitzean Lankide Klubak sortzea erabaki du, aisialdiko jarduerak eginez pertsonen arteko harremanak sustatzeko helburu nagusiarekin.

Urtean behin egiten den adiskidetze-jardunaldiaz (Elkarte Egunaz) gain, kulturari, kirolari eta aisiari lotutako jarduerak ere egin dira 2016an. Hona hemen adibide batzuk: mus-txapelketa, padel-lehiaketa, antzerki- eta musika-denboraldirako abonamenduak, mendi-irteerak, mendi-eta txirringarritza-federazioaren laguntza, futbol-txapelketak, futbolerako eta saskibaloirako abonamenduak, dastatze-ikastaroa eta txangoak. 2017rako 29.842 euroko aurrekontua dago guztira.

LANALDI MALGUA

Egoitza Nagusiko Zerbitzu Zentraletan eta Lurralde Zuzendaritzetan lan egiten duten pertsonak (bazkide izan ala ez) sartzeko eta irteteko ordutegi malguko sistemara bil daitezke. Lan-bizitza eta familia bateragarri egiten laguntzeko, uztailean eta abuztuan lanaldi etengabea egiteko aukera eman da 2016an.

KAPITALIZATUTAKO ITZULKIN KOOPERATIBOAK (PENSIO 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, pensio-plan indibidual birtual bat eratzen da, Entitateko lan-bizitza osoan eusteko. Sozietate-partaidetza horrek ordainketa bat (% 4ko gordina azken hiru ekitaldian) jasotzen du urtean behin, kapitalerako interes moduan.

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

Lan-bazkideei esleitutako kooperatiba-itzulkina (mila eurokotan)	2014	2015	2016
Urteko kopuru globala	8.966	9.422	9.792
Batez besteko kopurua bazkideko	4,05	4,30	4,53

DINAMIZAZIO PLANA

1953 eta 1957 bitartean jaiotako 300 lagun —horietako 65 2016an erretiratu dira— atxiki zitzaizkion eta 2012ko uztailean onartu zen «II. Dinamizazio Plana»ren ildo berean, 1958 Dinamizazio Plana onartu da 2016an. Urte horretan jaio ziren lan-bazkideei zuzendutako plan unibertsala eta boluntarioa da, eta 2017aren hasieran jarduera amaitzeko aukera eskaintzen die. Data horren eta erretiro-egunaren arteko denbora (60 eta 61 urte eta erdira bitarteko aldia) ordainsariaren % 75ekin ordaintzen du Planak, eta jarduera uzteko unean laguntza ekonomiko bat ere gehitzen du. Aukera zeukaten 90 lagunetatik 82 atxiki zaizkio planari.

OSASUN LAGUNTZAKO SISTEMA OSAGARRI BAT FINANTZATZEKO KUOTEN ESTALDURA

LABORAL Kutxak bere gain hartzen du, lan-bazkideen onerako, osasun-laguntzako sistema integral bat —Gizarte Segurantza publikoaren osagarria— finantzatzeko behar diren kuoten koordainketa. MONDRAGON Korporazioak bazkide partaideei eskaintzen dien sistema da. Ordainketa partekatuak kontsumo-aurrerakin gordinaren gaineko % 2 hartzen du.

BAZKIDEENTZAKO ONURA EKONOMIKOAK

2016an finantza-onurak ezarri dira LABORAL Kutxan erretiroa hartu ondoren bazkide kolaboratzaile izaten jarraitzen duten pertsonentzat nahiz beraien alargunentzat, baldin eta bazkide kolaboratzaile badira. Onura hauek, hain zuzen: nomina-kontu ordaindua, komisio batzuetatik salbuetsita egotea eta maileguak baldintza berezietan eskuratzea.

5.6. NEGOZIAZIO KOLEKTIBOA

Kreditu Kooperatiben Hitzarmen Kolektiboa da erreferentzia orokorra. Dena den, LABORAL Kutxak Enpresaren Negoziazio Kolektiborako araua finkatu zuen 1996an, negoziazio kolektiboa modu ordenatuan bideratzeko eredu zehatza ezartzeko.

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

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

Urtero negoziatzen diren gastu-kompentsazioei, egutegiei eta abarrei lotutako ohiko gaiez gain, 2016an honako gai hauen inguruko erabakiak ere hartu dira:

- **Lan-bizitza eta familia bateragarri egitea — Lanaldi murriztua arautzea**
- **Aldi batez norberaren eginkizunaz gainekoak betetzeagatiko kompentsazioa**
- **Zerbitzu Zentraletako ordutegi malguaren aldia zabaltzea**
- **Ikasketa osagarriak finantzatzeko araudia eguneratzea**

Urtero bezala, urteko negoziazio-prozesua amaitu ondoren, 2017an negoziatu beharreko gaien zerrenda trukatu dugu bi alderdiek.

Caja Laboral **BancaSeguros** SLU sozietateari dagokionez —LABORAL Kutxan dago integratuta eta % 100 beraren jabetzakoa da—, bertako langile guzti-guztiak inoren kontura daude kontratatuta, eta 2016an eguneratu den 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 (LSO) gestionatzeko sistema bat du 2009. urteaz geroztik. Sistema horrek OHSAS 18001-2007 araua betetzen du eta Ondoan AICk egiaztatu du.

2014an, LABORAL Kutxa Osarten Prebentzio Zerbitzu Mankomunatuan sartu zen, eta, ondorioz, berriro antolatu behar izan zen Laneko Segurtasun eta Osasun Sistema. 2015ean, arauzko ikuskaritza egin eta OHSAS egiaztagiria berri zuten LABORAL Kutxak eta BancaSegurosek. 2016an prebentzio-sistemako egitura berria egokitzen jarraitu du, eta haren jarraipeneko lehen auditoretza gainditu da.

Laneko Segurtasunaren eta Osasunaren Politikak jasotako helburuak lortzeko, Laneko Segurtasunaren eta Osasunaren Gestio Planaren jarduerak planifikatzen dira urtero:

Gestio-programa: 2016rako proposatutako ekintzak eta beraien egoera	
1.	Sistema berrikusten amaitzea. Eginda
2.	Plantilla osoarentzako segurtasunari eta osasunari buruzko prestakuntza egitea. Ondoren, pertsona berrien harrerako prestakuntzan txertatuko da. Eginda
3.	Prebentzio-jardueran SEHTRA tresna informatikoa guztiz erabiltzea. Abian
4.	Arrisku psikosozialen ebaluazioarekin jarraitzea, gainerako ebaluazioekin batera. Gehituta
5.	Enpresa-jarduerak geroz eta hobeto koordinatzea. Abian

Gestio-programa: 2017rako konpromisoak

1. Segurtasuna eta osasuna Entitateko prozesuetan integratzen jarraitzea, bereziki obrei, postuen egokitzapenari eta altzariei lotutako gaietan.
2. 2017an hainbat pertsona ordezteko aurreikusita dagoenez, doazenen irteera koordinatzea eta pertsona berriak trebatzea.
3. Plantillaren % 95ek harrerako prestakuntza egitea.
4. Sistemaren barne-ikuskaritzak egitea.
5. Enpresa-jardueren koordinazioan aurrera egitea.

Segurtasun eta Osasun Batzordea paritariora 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 (intranetean) 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	2014	2015	2016
Langileen istripu-tasa	1,37	1,17	0,29
Langileen istripu kopurua	24	19	25
Hildako langileen kopurua	0	0	0
Lapurreta kopurua	4	1	2

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

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

Bezeroekiko harremanen atalean aipatzen dira segurtasunaren alorrean prestakuntzari eta kontzientzia-otzari lotuta hartu diren neurriak, bai eta lantoki guztietan emergentzia/autobabeserako planak burutu izana.

Absentismo-orduak eta -tasa (1)	2014		2015		2016		2017
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Gaixotasuna eta istripua	89.132	91.233	83.501	89.132	98.500	83.501	98.500
Amatasuna	33.435	38.472	32.521(3)	33.435	34.686	32.521	34.686
Aitatasuna	3.306	4.426	3.111(3)	3.306	3.119	3.111	3.119
Gainerakoak	1.831	0	0	1.831	0	2.824	3.736
Absentismo-orduak guztira	127.74	134.131	121.957	127.704	136.305	121.957	140.041
Absentismo-tasa (2)	% 2,37	≤% 3,00	% 2,36	≤% 3,00	2,78	≤% 3,00	≤% 2,90

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

- (1) LABORAL Kutxaren jarduera eta jarduera-eremua kontuan hartuta, ez da garrantzitsutzat jo datu horiek sexuaren eta eskualdearen arabera xehakatzeari. Ez da istripu hilgarriarik egon.
- (2) Absentismo-tasa ateratzeko, lan egin beharreko ordu guztietan egon diren absentzia-orduak hartzen dira kontuan. Amatasunagatik eta aitatasunagatik gertatutakoak, ordea, ez dira kontuan hartzen.
- (3) 71 emakumek eta 2 gizonek hartu dute amatasun-baja. Aitatasun-baja, berriz, 43 gizonek hartu dute.

Amatasunagatik edo 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, 2016an 51 emakumek eta 2 gizonek hartu dute seme-alabak zaintzeko eszedentzia (48k eta 2k 2015ean).

BancaSegurosen, % 4,27koa izan da absentismo-tasa.

5.8. ANIZTASUNA ETA AUKERA BERDINTASUNA

1978ra arte, emakume ezkonduak ez zuten LABORAL Kutxan kontu korrontea irekitzerik, senarren baimena izan ezean. Ez zen Entitatearen erabakia, lege-xedapena baizik. LABORAL Kutxan jakitun gaude, berdintasun formala ez dela nahikoa, emakumeak lan-esparruan sartzeko jasaten duen desberdintasuna gainditzeko. Duela bi hamarkada hasi ginen gai hori berariaz lantzen. 1997an, Emakundek Aukera Berdintasunaren Planean laguntzen zuen erakundetzat aitortu zuen lehen erakundeetako bat izan ginen. Planaren helburua zen, besteak beste, gizartean benetako berdintasuna lortzeko motortzat erabiltzea enplegua.

Abian jarri genituen neurriek esker, besteak beste, gure kooperatibako lan-bazkide emakumeen ehunekoa hazten ari da etengabe. 2006an % 39,6 ginen emakumeak, eta, hamar urte geroago, % 45,9 gara.

Kristalezko sabaia

Halere, badakigu are ahalegin handiagoa egin behar dugula zuzendaritza-postuetara iristeko «kristalezko sabaia» (hau da, emakumeek erakundeetako zuzendaritza-postuetara iristeko oztopoa) apurtu nahi badugu. Gure Entitatean % 22,7 dira buru eta zuzendari emakumeak, nahi genukeena baino gutxiago.

Berdintasun Plana

Berrikitan, 2016-2019 aldirako Emakumeen eta Gizonen arteko Berdintasunerako III. Plana onartu dugu. Hirugarren plan horrek helburu garbiak zehazten ditu: LABORAL Kutxaren jarduera osoan benetako berdintasuna bermatzea emakumeen eta gizonen artean.

Planaren arduraduna eta koordinatzailea eta Berdintasun Batzordea dira planaren bultzatzaileak. Planean zehaztu diren bost lan-ildoetako helburuak bete egingo direla zaintzen dute pertsona horiek; hauek dira lan-ildook:

- Komunikazioa eta sentsibilizazioa
- Enpresa-kultura
- Lan-bizitza eta familia bateragarri egitea eta erantzunkidetasuna
- Sustapena eta ahalduntzea
- Gizarte-erantzukizuna

Lan-ildo bakoitzean tarteko helmugak zehaztu dira, bai eta horiek lortzeko ekintza bereziak ere.

- Kanpoan eta barruan hizkera inklusibo erabiltzeko konpromisoa hartu dugu.
- Era berean, bezeroekiko dugun harremana ere aztertu nahi dugu, genero-ikuspegian oinarrituta.
- Ildo beretik, emakumeen ahalduntzea azpimarratuko dugu, kristalezko sabaia gaindituz joateko.

Orobat, Emakumeen eta Gizonen arteko Berdintasunerako III. Planean bideo bat egin zen —ikusgai dago intranetean—, langileak guk nahi ditugun portaeren inguruan sentsibilizatzeko.

Borroka horretan hogeit hamar urte baino gehiago eman ondoren, ahaleginak merezi duela esan dezakegu. Entitate aberatsagoa eta anitzagoa izan nahi dugu, gizartearen % 100i irekia. Gudan konfiantza jarri dutenen beharrezanez erantzun nahi diegu LABORAL Kutxan, eta, hori lortzeko, ezinbestekoa da parte garen gizartea berdintasunez ordezkatuta egotea gure barruan.

Hona hemen LABORAL Kutxako plantillaren osaera 2016an:

LABORAL Kutxako plantilla adinaren arabera	2014		2015		2016	
	Bazkidea	Aldi bat.	Bazkidea	Aldi bat.	Bazkidea	Gainerakoak
30 urterainokoak	61	209	59	197	43	138
31 eta 40 urte bitartekoak	628	56	595	55	450	27
41 eta 50 urte bitartekoak	748	5	781	7	892	6
51 eta 60 urte bitartekoak	509	5	489	0	513	3
60 urtetik gorakoak	30	0	32	3	27	0
Langileak guztira	1.976	275	1.956	262	1.925	174

BancaSegurosen 30 urtetik beherako 13 langile daude, 31 eta 40 urte bitarteko 61, 41 eta 50 urte bitarteko 100, eta 51 eta 63 urte bitarteko 40 (4, 77, 94 eta 44 2015ean).

LK-ko bazkideen plantilla sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera	2014				2015				2016			
	Gizon.		Emakum.		Gizon.		Emakum.		Gizon.		Emakum.	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zuzendariak	33	1,7	2	0,1	33	1,7	2	0,1	32	1,7	3	0,2
Buruak	322	16,3	121	6,1	311	15,9	123	6,3	282	14,7	118	6,1
Teknikariak	379	19,2	414	21	384	19,6	429	21,9	363	18,9	392	20,4
Administrariak	185	9,4	317	16	172	8,8	307	15,7	166	8,6	298	15,5
Beste batzuk	151	7,6	52	2,6	138	7,1	57	2,91	177	9,2	94	4,9
Guztira	1.070	54,2	906	45,9	1.038	53,1	918	46,9	1.020	53	905	47
Jarduneko bazkideak	1.976				1.956				1.925			

LABORAL Kutxako plantilla sexuaren arabera	2014		2015		2016	
	Gizon.	Emakum.	Gizon.	Emakum.	Gizon.	Emakum.
Bazkideak	1.070	906	1038	918	1.020	905
Gainerako langileak	94	181	82	180	52	122
Guztira	1.164	1.087	1.120	1.098	1.072	1.027

LK-ko plantilla sexuaren eta negozio- arearen arabera	2014				2015				2016			
	Gizon.		Emakum.		Gizon.		Emakum.		Gizon.		Emakum.	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zerbitzu Zentralak	217	55,6	173	44,4	210	55	172	45	208	52,4	189	47,6
Enpresen Area	81	71,7	32	28,3	80	72,7	30	27,3	84	71,8	33	28,2
Partikularren Area	772	52,4	701	47,6	748	51,1	716	48,9	728	51,6	683	48,4
LABORAL Kutxako jarduneko bazkideak guztira	1.070	54,2	906	45,9	1.038	53,1	918	46,9	1.020	53	905	47
Zerbitzu Zentralak	10	32,3	21	67,7	10	27	27	73	6	20,7	23	79,3
Enpresen Area	1	33,3	2	66,7	1	33	2	67	1	50	1	50
Partikularren Area	83	34,4	158	65,6	71	32	151	68	45	31,5	98	68,5
Gainerako langileak guztira	94	34,2	181	65,8	82	31,3	180	68,7	52	29,9	122	70,1
Plantilla osoa	1.164	51,7	1.087	48,3	1.120	50,5	1.098	49,5	1.072	51,1	1.027	48,9

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

BancaSeguroseko datuak.

Plantilla sexuaren, kategoria profesionalaren eta negozio-arearen arabera	2014				2015				2016			
	Gizon.		Emakum.		Gizon.		Emakum.		Gizon.		Emakum.	
	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	16	5	84	1	16	5	84	1	14	6	86
Gestore komertzialak	45	22	160	78	43	21	158	79	39	20	149	80
Langileak guztira	56	25,11	167	74,9	54	24,7	165	75,3	50	24	157	76
Zerbitzu Zentralak	4	40	6	60	4	40	6	60	4	36	7	64
Sare komertziala	52	24,4	161	75,6	50	23,9	159	76,1	46	23	150	77
Langileak guztira	56	25,1	167	74,9	54	24,7	165	75,3	50	24	157	76

Desgaitasuna duten langileen enpleguari dagokionez, LABORAL Kutxan halako 13 lagun daude, eta beste bat BancaSegurosen. 2016ko irailera arte, LK-k Gureak enpresari azpikontratatzeko zion posta-zerbitzua. Harrezkero LISMI (Ezinduak Gizarteratzeko Legea) beste modalitate baten bidez betetzeko baimena tramitatu da administrazioarekin.

2016an ez da salaketarik eta kontsultarik jaso jazarpenak salatzeke kanalean.



GIZARTEAREKIKO HARREMANA

GIZARTEARI EGINDAKO ZUZENeko EKARPENAK

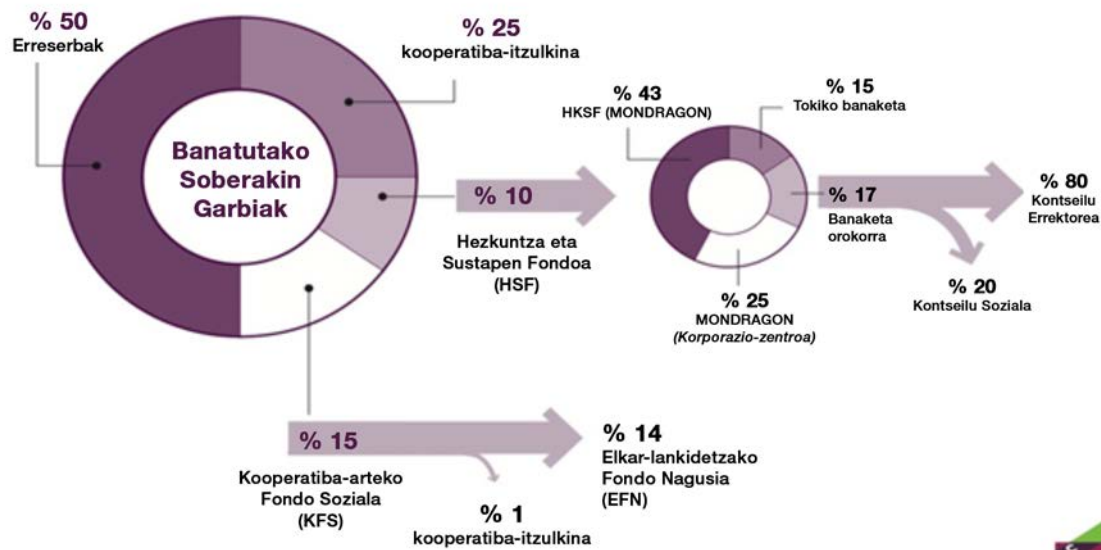
LABORAL Kutxa Euskal Herrian sortu zen, gizartea zerbitzatzeko konpromiso handia ezaugarri duen enpresa-talde baten baitan. Taldearen misioaren ardatza partaidetzako elkarlan kooperatiboa sortzea da, sozietateetako zuzeneko partaideentzat nahiz tokian tokiko gizartearentzat aberastasuna eta ongizatea 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 diru-laguntzak banatzean, Kontseilu Sozialak (hau da, Entitateko langileak ordezkatzeko dituen organoak) ere hartzen du parte.
- Gizarte-lanen atal zehatz bat tokiko beharretarako (335 bulegoen bitartez tokian-tokian banatzeko) gordetzen du. Bulego horiek inguruko jardueretara (auzo-elkarteetara, inguruko ikastetxeetara, gizarte-ekintzako eliza-taldeetara, etorkinei laguntzeko zentroetara...) bideratzen dituzte laguntzak.

■

Nola banatzen ditu mozkinak Laboral Kutxak?



Heziketako eta Sustapeneko Fondoak (HSFk) 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.

Kontzeptua (mila eurokotan)	Aplikazio-urteak		
	2014	2015	2016
Enpresa kooperatiboak abian jartzeko eta finkatzeko elkartasunezko ekarpena (MONDRAGONen bidez)	9.983	10.759	11.306
Kooperatiba arteko Fondo Soziala - KFS (emaitzen % 15)	9.983	10.759	11.306
Kooperatiba-sustapena MONDRAGONen bidez (HSFaren % 68) eta beste helburu batzuk (UNACC...)	4.702	5.016	5.280
Berregituratze eta Enplegu Sozietariorako Fundoa (BESF)	490	838	831
Ekintzaitetza eta Enpresa- eta lan-prestakuntza (<i>Gaztenpresa Fundazioa</i>)	292	221	235
Kultura-jarduerak, oro har, eta bestelakoak	769	683	339
Euskararen eta euskal kulturaren sustapena	118	115	338
Laguntza-erakundeak eta hirugarren mundukoak	131	137	398
Nekazaritzako elikagaien sektorea	154	162	117
Heziketako eta Sustapeneko Fundoa - HSF (emaitzen % 10)	6.655	7.172	7.538
KFS + HSF	16.648	17.931	18.844

2016ko 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
ENBA	Baserritarren nekazaritza-erakundearen urteko jardunaldiak.	5.000
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.	25.000
Azokak, kongresuak eta sariak	Nekazaritza-alorreko azoka eta kongresuak. Nekazaritza-lehiaketetako sariak.	18.100
Elikaduraren klusterra	Elikaduraren klusterrean parte hartzea.	10.000
Munduko Landagunea	LABORAL Kutxa Munduko Landagunearen bazkidea da.	15.000
LABORAL Kutxa&Bizkaiko Txakolina saria	Bizkaiko Txakolina Jatorrizko Deiturak antolatutako sustapen-ekitaldia.	16.000
Kalitatea	Urteko jardunaldiak.	5.000
NPE	2016ko Nafarroa Kanpaina	8.000
Beste batzuk	Argitalpenak...	11.500
		2016an guztira: 113.600 €

Datu horien harira, proiektu batzuetako jarduerak diru-premia handiagoa dute, eta, beraz, babes ekonomiko osagarria eskaintzen zaie beste aurrekontu batzuetatik. Horixe gertatzen da, adibidez, orain aipatuko dugun Gaztenpresa programarekin. Izan ere, joan den ekitaldian 545.262 € bideratu ditu, guztira, LABORAL Kutxak horretara. Ikusi informazio osagarria gizarteari egindako zeharkako ekarpenen atalean (76. orrialdean)

GAZTENPRESA FUNDAZIOA

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

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

LABORAL Kutxak eta Mondragon korporazioak, batetik, eta Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak, Lanbideren bidez, eta Europako Gizarte Funtsak, bestetik, finantzatzen dute **Gaztenpresa Fundazioa**. Fundazioak enpresak sortzeko ahalegin handia egin du 2016an, artatu diren eta bideragarritasun-fasea gainditu duten proiektuen bidez **386 enpresa** eta 717 lanpostu sortu baitira.

Gaztenpresaren proiektuak	2014	2015	2016
Bideragarriak izaki negozioa abiarazi dutenak	462	402	386
Bideragarriak izan ala ez negozioa ireki ez dutenak	178	235	235
Finkatzea	45	76	84
Deribatuak	144	166	87
Kontsultak			218
Guztira	829	879	1.010

Hauxe da negozioa abiarazi duten proiektu bideragarrien lurraldekako banaketa:

Gaztenpresaren proiektuak 2016an	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Nafarroa	Guztira
Bideragarriak izaki negozioa abiarazi dutenak	75	169	85	57	386

Negozio txikiak dira, eta 2016an 52.100 €-ko inbertsioa eskatu dute batez beste. Kopuru horren % 64 finantzatzen du LABORAL Kutxak. Abian jartzeko unean batez beste 1,9 langile zituzten, eta batik bat zerbitzuen sektorean (% 72) eta merkataritza-sektorean (% 23) ezarri dira. Ekintzaileen batez besteko adina 39 urtekoa da eta, sexuari erreparatuta, emakumezko ekintzaileen portzentajea % 50ekoa da.

Beste lan-ildo bat enpresa berriak merkatuan **finkatzea** da; hau da, abian jarri ondoren lehen urtean mikroenpresei negozioa finkatzen laguntzeko jarduera. Azken ekitaldian guztira 1.195 autonomok eta mikroenpresaburuk hartu dute parte lantegietan. Gainera, PRO zerbitzuan administrazioari, zergei, lanari edo diru-laguntzei lotutako 1.402 kontsulta argitu dira.

Bereziki azpimarragarria da enpresak finkatzen laguntzeko lantegien jarduera. Dagoeneko abian diren arren, zailtasunak gainditzeko eta inbertsioei, itxieriei eta negozio-birbideratzei lotutako alderdietan laguntza osagarria behar duten enpresentzako jarduerak dira.

Enpresak finkatzea	2014	2015	2016	
			Kop.	Parte-hartzaileak
Lantegiak - kopurua				
Harrera	105	111	54	166
Enpresa sortzea	22	11	8	36
Finkatzea	24	11	8	67
PRO mintegiak	18	16	16	851
Mentore eta mentozatuentzat			14	75
Lantegiak GUZTIRA	169	149	100	1.195
Finkatze-bidean dauden enpresak	45	72	84	
PRO zerbitzuak hartutako kontsultak	750	499	1.402	

Gaztenpresa sare sozialak, ekintzaileek elkarri laguntzeko jardura den aldetik, Internet negozioarako publizitate-bitarteko gisa eta lankidetzak edo eragiketarako harreman-eremu gisa erabiltzea du helburu.

ZERGAK ETA TRIBUTUAK

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

Zergak eta tributuen (mila €-kotan)	2014	2015	2016
Sozietateen gaineko zerga	7.796	5.143	9.779
Tributuak (OHZ, EJZ...)	7.535	7.475	7.085
BEZ	8.446	2.756(1)	1.790
Guztira	23.777	15.374	18.654

(1) 2015ean eta 2016an inbertsio eta gastu handiagoak egin direnez, BEZa nabarmen handitu da eta, sortutakoa konpentsatzeko, guztizkoa txikiagoa izan da.

ZEHARKAKO EKARPENAK GIZARTEARI

Zeharkako inpakturik esanguratsuenak da aberastasuna eta enplegua (ahal dela, kooperatiboa) sortu eta banatzea, LABORAL Kutxak MONDRAGON taldeari egindako baliabide-ekarpenaren bidez.

Gainera, LABORAL Kutxak babesleztaren bidez ere eragiten du gizartearen, baliabide ekonomiko ugari bideratzen baitu sustapenera. Ondoren, ekarpenen helburu diren arlo nagusiak aipatuko ditugu.

- Enpleguaren zeharkako sorrera, Gaztenpresa Fundazioaren bidez. Enpresa-kultura sustatzea da horretarako tresna. Hala, Entitateak **enpresa-ekintzaitza sustatzeko** ekintzak gauzatzen ditu Euskal Autonomia Erkidegoko eta Nafarroako lanbide-heziketako ikastetxeetan eta unibertsitateetan, solasaldiak, sariak eta bekak barne hartuta.

- **Elkartasunezko eta boluntariotzako dozenaka jarduera**, hala nola errefuxiatuentzako fondoak biltzea eta Bizkaiko Cáritasekin elikagai-baleetarako hitzarmena berritzea.
- **Kirol-babesletzak**. Adibidez, Gasteizko Emakume Ausarten lasterketa solidarioa babestea.
- **Euskarari laguntzea**. LABORAL Kutxak tinko eutsi dio euskararen aldeko konpromisoari, eta azken urtean 15 ekimen burutu ditu Euskal Ikaskuntzarekin lankidetzan.
- **Kultura, gizartea eta hezkuntza**. Adibidez, Bilbon euskal kulturaren aldeko Loraldia jaialdia babestea.
- **Azterlanen zerbitzua**. EAEko eta Nafarroako ekonomiaren egoerari buruzko txostenak, enpleguari buruzkoak... egin ditu.
- **Babesletzak eta atxikimenduak**. Aurten orotariko 30 ekitaldi baino gehiago babestu ditugu, besteak beste Bilboko Innova, negozio digitala eta Nafarroako Anfas lasterketa solidarioa.
- **Akordioak eta hitzarmenak**, hala nola Gipuzkoako Merkataritza Ganberarekiko lankidetzak.
- **Ingurumena**. Esparru horretan nabarmentzekoa da beste urte batez Planetaren Orduari atxiki izana, eta LABORAL Kutxa izan dela estatuan ingurumen-gestioaren ISO 14001:2015 ziurtagiria jaso duen lehen finantza-erakundea.

GIZARTEAREKIN ERABILITAKO ELKARRIZKETA MEKANISMOAK

Honako hauek dira gizartearekin erabiltzen ditugun elkarrizketa-mekanismo nagusiak.

Interes-taldea: gizartea.

2016an gauzatutako elkarrizketa-bideak:

- Ingurumena eta gizartea sustatzera bideratutako elkarteetako —Izate, Stop CO2 Euskadi— eta lehiakortasuna eta garapen iraunkorra sustatzen dutenetako —Euskalit— kidea da.
- Ekintzaileen arteko sare soziala, Gaztenpresa Fundazioaren bidez kezka jaso eta lankidetzak-ekimenak proposatzeko helburua duena. LABORAL Kutxa Espainiako Youth Business Internationaleko (YBI-YBS) kide sortzailea da. Jardunbide egokien eta gazteen ekintzailetzaren laguntzarako nazioarteko sarea da.
- Interneteko blogetan eta sare sozialetan (Facebooken, Twitterren, YouTuben...) presentzia duten komunitate birtualetan parte hartu eta dinamizatzea, harremanak sendotzeko eta ideia eta ekimenak biltzeko.
- Online Bankaren erabiltzaileen iritzia eta igurikimenak antzemateko azterketa berezia. Horretarako, jarraipenak egiten ditu Interneteko tresnez, iritziez, foroez, sare sozialez eta adituen iruzkinez baliatuta.
- Hainbat erakunderekin lankidetzan sariak eskaintzea, hala nola honako hauek: Elkartasunari emandako Nafarroa Saria, aurten Alepoko Marista Urdinek eskuratu dutena; Eusko Ikaskuntzaren Humanitate saria, Javier Echeverriak eskuratu duena; Etxepare itzulpen-saria, Nani Kanekok irabazi duena.

- LABORAL Kutxak EGEaren alorrean egiten duen jardueraren inguruko inkesta enpresako, Banka Pertsonaleko, PRO sektoreko eta mikroenpresetako bezeroei, 2015eko txostenaren informe exekutiboa bidali geniola aprobetxatuz.
- Foro horiek, era berean, interes-taldeekiko elkarrizketa finkatzen laguntzen dute.

Mekanismo horietan oinarrituta, balorazioak hobetzerara bideratutako ekintzak egin dira.

Igurikimenak	Abiarazitako ekintzak (Materialtasun matrizea - ikusi 2.5. atala)
Entitate kaudimentsua, sendoa, bermeak eskaintzen dituen.	<ul style="list-style-type: none"> • Arrisku-profila betetzen dela kontrolatu eta bermatzea, arrisku mota guztiei dagokienez. • Lehentasan estrategikoa: marjina errepikaria optimizatzen eta kostuak kontrolatzen zentratzea gestioa. • Ondorioz, arriskuaren kalitatea hazkundearen gainetik lehenestea, eta zalantzakortasun-parametroak sektorearen batez bestekotik gora mantentzea.
Zerbitzu pertsonalizatua, berritzailea, bezeroari zuzendua.	<ul style="list-style-type: none"> • Bezeroekiko kanal anitzeko jarduera-maila areagotzea; produktu-eta zerbitzu-eskaintza handiagoa garatzea, bezero «digitalen» autozerbitzu-eskaerari erantzunez. • Bezeroarekiko harremanean, harremanaren kalitatea egiaztatzen sistemak ezartzea. Kanalen arteko integrazioan aurrera egitea, harreman pertsonalizatuari eusteko.
Inguruko ekonomia- eta gizarte-garapenaren aldeko konpromisoa.	<ul style="list-style-type: none"> • Urteko etekin % 25 gizarte-helburuetara bideratzen jarraitzea, kreditu-kooperatibei legez eskaintzen zaiena baino askoz ere gehiago. • Ekintzailatza sustatzeko jarduera bultzatzea, Entitatearen ekimena eta gizartearekiko komunikazioa indartuz.
Bezeroen beharrezanetatik hurbil dagoen Entitatea, gestio arduratsua egiten duena.	<ul style="list-style-type: none"> • Zorrak berregituratzeko Jardunbide Egokien Kodea (6/2012 Errege Dekretuan, Eusko Jaurlaritzaren Hipoteka Bitartekaritzarako Zerbitzuari buruzkoan eta ondorengo garapenetan jasoa) ezartzea, utzarazpenak galarazi eta, egoerak banan-banan aztertuta, bezeroek etxean jarraitzea ahalbidetzeko, ordainketa-konpromisoak betez, epeak luzatzearen eta diru-sarreraren arabera gabealdiak ezartzearen bidez. • MiFID araudia garatzea, eragiketarako prestatu eta merkaturatzean nahiz bezeroak sailkatzean kontrolik gorenak ezarrita. • Kalitate Integraleko Prozesuaren bidez, barneko eta kanpoko bezeroaren gogobetetasuna bermatzea. • Gizarte Erantzukizuneko Inbertsioaren eskakizunak ezartzen hasia inbertsio korporatiboan, fondo eta planen gestoreen inbertsioan eta kreditu-inbertsioan.

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

- Txosten hau jendearen esku jarri du Entitatearen, GRIren eta Izaiteren webguneetan.
- EGEari buruzko txostena Entitatearen barnean ezagutarazi du, intranetaren (Giltzaneten) bidez.
- Ia 100.000 bezerori (7.075 enpresa bezerori, 76.193 autonomo eta mikroenpresari eta Banka Pertsonaleko 14.258 partikularri) mezu elektronikoa 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

2016an ere, kanpoko aditu batek (PB Consultores SLk) urteroko ikuskaritza egin die barne-kontrolerako eta komunikazioetako prozedura eta organoei. Haren arabera, kapitalak zuritzeari aurrea hartzeko prozedura eta organoen eraginkortasun operatiboa «**Oso ona**» da, eta aurreko ekitaldian baino puntuazio hobea lortu du. Segidan, iaz abian jarritako ekintzen berri emango dugu:

2016an burututako ekintzak

- Kapitalak Zuritzeari Aurrea hartzeko Batzordeko Lehendakaritza aldatu egin da, Araudia Betearazteko aurreko Zuzendariak erretiroa hartu ondoren.
- 999 eurotik gorako eskudiruko sarrerak egiten dituenak ordaintze-agindu bat sinatu beharko duela eta billete guztiak trukatu beharko direla ezarri da.
- Zatikatzak antzemateko beste kontrol bat ezarri da: 6.000 eurotik 5.000 eurora murriztu da astebeteetan 1.000 eurotik beherako eskudiruko sarrera guztien batura. Halakorik badago, unitateko analisten alerta sortuko da. Era berean, muga hori saihesteko zatikatze artifizialaren zantzurik sumatzen badute analistek, agindu-emailea identifikatzea eska dezakete.
- Sei hilekoko txostenez eta Azterketa Bereziko Eragiketen Laburpenaz gain, Entitateak Kapitalak Zuritzeari aurrean duen Arriskua Autoebaluatze Txostena ere prestatu dugu.
- 10. eranskina (Benetako titularra) ezartzeko eskakizuna hobetu egin da, pertsona juridiko bat benetako titulartzat agertzea galaraziz eta ahalduaren identifikatzailea doitu.
- Erremediatze Plana prestatu da, 2016ko maiatzaren 6tik aurrera bezero pertsona juridikoen benetako titularrak identifikatzeko.
- Eragiketa susmagarriak antzemateko aplikazio informatikoaren erregistroan hobekuntza batzuk ezarri dira.
- Delituei aurrea hartzeko eta erantzuteko eskuliburuaren eta Zigor kodea betetzeari buruzko politikaren inguruko ikastaroa eman zaio plantilla osoari.

Kapitalak Zuritzeari Aurrea hartzeko Unitateak eragiketa susmagarriei buruzko 10 txosten bidali dizkio Kapitalak Zuritzeari eta Diruzko Arau-hausteei Aurrea hartzeko Batzordearen zerbitzu exekutiboari.

Aktibo higiezinak gestionatzeko sozietateetan ezarri den politikaren eta kapitalak 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. 2016ko 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-merkatutarako Jokabideen Barne Arautegian» daude jasota, eta Kontseilu Errektoreko eta Zuzendaritza Kontseiluko kideei nahiz jardueraremu horretan inplikaturikoei ezartzen zaie.

Etikaren eta osotasunaren alorrean, «Etika eta Jokabide Profesionalaren Kodean» eta «Jardunbide Egokien eta Sekretu Profesionalaren Gidaliburuan» daude jasota Entitatearen arauak. Bi dokumentuok intranetean argitaratuta daude, eta, hurrenez hurren, Araudia Betearazteko Departamentuaren eta Barne Ikuskaritzaren Departamentuaren ardura da horiek berrikusi eta eguneratzea. Kode Etikoaren garapen gisa, Entitatean egon litezkeen jokabide kriminalei aurrea hartzeko eta erantzuteko esparruan, barne-arauak «Delituei aurrea hartzeko eta erantzuteko eskuliburuan» eta «Zigor kodea betetzeari buruzko politikan» jasota daude barneko arauak.

Barneko «Salaketen Kanala» dago, Kode Etikoan eta Zigor-kodea betetzeari buruzko politikan eragin lezaketan irregulartasunak jakinarazteko, salaketa egin duenaren babesa bermatuz. Giza Baliabideen Zuzendaritzaren ardurapean dagoen «Etika Batzordeak» egiaztatzen du arau horiek betetzen diren ala ez. Organo horren partaide dira, gainera, Arautegia Betetarazteko Departamentua, Aholkularitza Juridikoa, Finantzen Area eta Barne Ikuskaritza. Organo horrek, jarraipena egiteaz gain, baimenak edo salbuespenak aitortu eta Salaketen Kanalean jasotako salaketak ebazten ditu, dagokien bezala bideratzeko. 2016an 3 kontsulta bideratu dira Batzordera.

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

Gobernu Korporatiboari dagokionez, hona hemen 2016an izandako aurrerakuntzak:

- Apirilean, IZENDAPENEN BATZORDEA eta ORDAINSARIEN BATZORDEA eratu dira, biak bereizita. Horretarako, KONTSEILU ERREKTOREAREN araudia aldatu behar izan da.
- Espainiako Bankuaren 2/2016 Zirkularren 60. arauak galdatzen dituen guztiak webgunean plazaratu dira, jendarte zabalarentzat.
- Kontseilariak eta Funtsezko Langileak Hautatzeko eta horien Egokitasuna Ebaluatzeko Prozedurari buruzko Eskuliburua berrikusi da.
- «Identifikaturiko kolektiboa» delakoaren definizioa berrikusi da, LABORAL Kutxaren Ordainsarien Politika aplikatzearen ondorioetarako.

Aztertutako negozio-unitateak

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

	2014		2015		2016	
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.
Aztertutako bulego guztiak	59	58	62	68	74	74
Aztertutako bulegoen ehunekoa	% 16	% 16	% 17	% 18	% 22	% 22

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

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

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

Ustelkeria-gorabehereri erantzuteko neurriei dagokienez, azken hiru urteetan ez da **ustelkeriari lotutako gorabeherarik** egon.

ADMINISTRAZIO PUBLIKOEKIKO ETA ALDERDI POLITIKOEKIKO HARREMANAK

LABORAL Kutxak Sektore Publikoaren Gestioari buruzko eskuliburua du. Bertan agertzen denez, Entitateak sektore publikoaren gestio berezia eta integrala egiten du, Enpresen Areako Sektore Publikoaren Bulegoak dinamizatuta.

Era berean, LABORAL Kutxako area bakoitzak segmentu hori gestionatzeko duen erantzukizuna eta eginkizunak zehazten ditu agiriak, alegia segmentazioari, gestionatzeko sistematikari, informazio-sistemei, merkataritza-estrategiei eta arriskuaren gestioari dagokienez.

Ildo beretik, LABORAL Kutxaren Arriskuen Eskuliburuaren «Kreditu-arriskuaren politika, metodoak eta irizpideak» atalak 5. kapituluaren «Sektore Publikoarekin ezarri beharreko arriskupolitika» jasotzen du. Enpresen esparrutik bereizitako politika zehazten da bertan, kontabilitate-berezitasunak kontuan hartuta.

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

	2014	2015	2016
Eusko Alkartasuna	4	2	7
EAJ	1.518	1.319	1.078
Aralar (abala)	3	3	3
Kredituak (mila eurokotan)	1.525	1.324	1.088

ARAUTEGIA BETETZEA

Finantza Arearen barruko Arautegia Betearazteko Departamentuak gestio-eremuak gehitu zituen 2009an, eta merkatu-abusuak egitearen susmagarri diren eragiketen detekzioa ere barne hartu zuen. 2016an, 517 alarma erregistratu zituen aplikazio informatikoak. Behin aztertuta, ez ziren merkatu-abuzua izateko eragiketara susmagarritzat hartu. Hortaz, 2016an 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 Elkarterekin, bat egitea	Enpresa-iraunkortasunaren inguruko esperientziak partekatu eta garapen iraunkorrari buruzko prestakuntza eta hedapena sustatzea.	2006
Autocontrol elkartearen sartzeta	Merkataritza Komunikazioa Autorregulatzeko Elkartea.	2007
Munduko Landagunea	Munduko landa-garapena bultzatzea, horren bitartez garapen ekonomiko globala bultzatzeko.	2007
Emekin Programa, Gipuzkoako Foru Aldundiarekin eta Emakume Enpresarien Elkarterekin batera	Enpresa bat sustatzeko asmoa duten emakumeei laguntza integrala eskaintzea.	2007
Stop CO2 Euskadirekin bat egitea.	LABORAL Kutxan eta inguruan CO2 isurtzeak gutxitzeko neurriak hedatu eta bultzatzeko ekintza-plana abian jartzea.	2009
EFMAren europar foroak: SME Council, Operational Excellence Council, Espainiako Txikizkako Bankako Erabakitzaileen Kluba	Europar nabarmen diren kutxa eta bankuen artean merkataritzaren eta gestioaren arloetako jardunbide egokiak trukatzeko.	2010
Andoingo, Astigarragako, Hernaniko, Lasarte-Oriako eta Urrietako udalekin sinatutako hitzarmenak	Elkarrekiko harremanetan, ahozkoetan zein idatzizkoetan, euskararen erabilera indartzea.	2011
Mikrofinantzen alorreko akordioa Europako Inbertsio Funtzarekin (EIFrekin)	Mikroenpresak eta bertako lanpostuak sortu eta finkatzen laguntzeko akordioa. Progress programa. 2015etik aurrera, EaSI programaren bidez jorratzen da.	2013
LABORAL Kutxaren eta CEBEken arteko finantza-gestioko programa	Bizkaiko ETE-etako enpresari eta gestoreentzako jardunaldiak eta prestakuntza-lantegiak.	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
Hizkuntza-eskubideak zaintzeko hitzarmena Eusko Jaurlaritzarekin	Bezeroek eragiketa guztiak bi hizkuntza ofizialtako edozeinetan egiteko aukera bermatzea.	2015
Bestelako hitzarmenak Europako Inbertsio Fondoarekin (EIFrekin) enpresentzako finantzaketa errazteko	Innovfin: enpresa txiki eta ertain berritzaileentzako berme-programa. EaSI soziala: gizarte-ekonomiako enpresa eta erakundeentzat.	2016
Oinarri – LABORAL Kutxa Express abalen sistemarako hitzarmena	Elkar Bermatzeko Sozietate horretako enpresa-abalen aitortpena erraztea. LABORAL Kutxak leihatila bakar gisa jokatzen du.	2016

Finantza-hezkuntzako ekimenetarako jardunbide egokien kodea	Finantzen alorreko hezkuntza-programak. CNMVrekin eta Espainiako Bankuarekin lankidetzan, eta jarduera komertzialetik bereizita.	2016
UEMAko 38 udalerrri euskaldunekin hitzarmena	Udalerrri horietan euskararen erabilera indartzea: bankuaren eta udalen arteko harremanak euskaraz egitea bultzatzeaz gain, bezeroekiko ahozko eta idatzizko harremanetan ere euskararen erabilera sustatzea.	2016

LABORAL Kutxak ez du finantzatzen nazioko edo nazioarteko elkarterik edo erakunderik, 81. orrialdean adierazitako alderdi politikoentzako maileguak eta abalak izan ezik.

LABORAL KUTXAK ESKURATUTAKO SARIAK

Hona hemen azken hiru urteetan jasotako sariak:

- Enpresa-boluntariora: Youth Business Spain – Estatuko 2016ko mentoring-harremanik onena, LABORAL Kutxako bazkide baten eta Erle robototic start-up teknologikoaren artean.
- 2015. GUREAK sarien LUZAROAN saria, desgaitasuna duten pertsonak laneratzeko Gureak enpresarekin 20 urtetik gorako ibilbidea egiteagatik.
- 2014. Gaztenpresak Europako aitortpena jaso du Giordano Dell’Amore Fundazioaren «Microfinance Good Practices Europe Award» sarietan («Banku-erakunde baten barneko mikrofinantzen ereduaren eraginkortasunagatik»).



INGURUMENAREKIKO HARREMANA

2001az geroztik, **Ingurumena Kudeatzeko Sistema** (IKS) du LABORAL Kutxak, ISO 14001 Arauarekin bat, Arrasateko Egoitza Nagusiko hiru eraikinetako jarduera guztietan. LABORAL Kutxak zerbitzu zentraletan erabiltzen dituen ingurumen-alorreko jarduketarik gehienak gainerako lantokietara zabaltzen ditu, ziurtagiridun sistemaren barnean egon ez arren.

Ingurumena Kudeatzeko Sistema hori Ingurumen Batzordeak kudeatzen du, eta Aholkularitza Juridikoko, Barne Ikuskaritzako, Arriskueta, Higiezineta, Segurutasuneko eta Zerbitzu Orokorretako eta Kalitateko kideek osatzen dute; azken horrek egiten ditu koordinatzaile-lanak. Rioko Adierazpenaren zuzentzaiazko printzipioa ezarri, jarduerak izan litzakeen inpaktuak hartzen dira aintzat, ingurumenari kalterik ez egiteko.

LABORAL Kutxak ingurumena zaintzeko konpromiso sendoa du, eta esparru horretako ekimen ugari hartzen du parte. LABORAL Kutxa Stop CO2 Euskadi elkartearen erakunde sortzaileetako bat da, IZAITEko (iraunkortasunaren aldeko euskal enpresetako) kidea da eta Munduko Hitzarmena sinatu du. **BancaSeguros** LABORAL Kutxaren Ingurumena Gestionatzeko Sistemaren barruan dago.

Hona hemen 2016ko ekintza eta lorpen kualitatibo nagusiak:

- Ingurumen-ziurtagiria beste hiru urterako berri da. **ISO 14001:2015** ziurtagiriaren bertsio berria erabili da, gainera, berritze horretarako. Hain zuzen, LABORAL Kutxa izan da estatuan bertsio berri horrekin ziurtagiria eskuratu duen lehen finantza-erakundea. AENORen kanpo-auditoretzaren ondorioz, hobetzeko zenbait neurri sortu dira, eta datozen ekitaldietan gauzatzeko asmoa dugu. Egokitzapenak sistema goitik behera berrikustea eragin du.
- Zerbitzu Zentraletako **LK1 eraikina berritzeko lanek** jarraitu dute. Lan horiek inbertsio-ahalegin handia eskatu dute, gure instalazioen efizientzia hobetu eta gure jardueraren inpaktua murrizteko. Hala, inbertsio horren baitan, **biomasa-instalazioa jarri da abian** 2016an eta, **geotermiako instalazioarekin batera**, aire-girotzarako erregai fosilak baztertzea ekarriko du horrek.
- EGEari buruzko txostenerako materialtasun-analisia prestatzeko prozesuan, LABORAL Kutxarekin duten harremanaren hainbat alderdiri buruzko galderak egin dizkiegu gure barruko nahiz kanpoko interes-taldee. Besteak beste, ingurumen-alderdiri buruz galdetu diegu. Ondorioa: barnean nahiz kanpoan garrantzi ertaina aitortzen dietela ingurumen-alderdiei. Izan ere, LABORAL Kutxak egiten duen zerbitzu-jarduerak ez du inpaktu handiegirik ingurumenean eta, beraz, interes-taldeen ez da gai horrekiko kezka handirik antzematen. Nolanahi ere, azken urteotako materialtasun-matrizearen bilakaerari erreparatzen badiogu, berehala konturatuko gara barne-ikuspuntutik joera-aldaketa egon dela eta geroz eta kezka handiagoa dagoela gai horretan. Zuzendaritza Kontseiluak materialtasun apalekotzat baloratutako gaia izatetik, materialtasun ertainekoa izatera igaro da.
- LABORAL Kutxa 2016ko Planetaren Orduari atxiki zitzaion martxoaren 25ean. Bulegoetako eta Zerbitzu Zentraletako kartel argidunak itzali egin ziren kontzientziazio-ekintza gisa eta planeta zaintzeko dugun konpromisoa adierazteko.

2016ko emaitza kuantitatiboak, txostenean ingurumenaren arloan hartutako konpromisoen betetze-maila eta 2017rako helburuak adierazleetan jaso dira. 2017rako hartutako konpromisoen artean, hauek dira nabarmengarrienak:

- Ingurumen Batzordeak orain arte jorrotutako ildoari eustea; hau da, plantilla kontzientziarazi eta motibaztea eta, horretarako, LABORAL Kutxak ingurumenarekin duen konpromisoa, lorpenak eta hutsak, eta ingurumenaren alorrean zehaztutako helburuak eta helmugak lortzearen garrantzia jakinaraztea.
- Entitatearen karbono-aztarna kalkulatu sakontzea.
- Mugikortasun iraunkorraren alorreko ekintzak planteatzea.

PAPERAREN KONTSUMOA

2016an paper-kontsumoak beherako ildoari eutsi dio. Zehazki, 25.680 kilo gutxiago kontsumitu dira.

Paperaren kontsumoa (1) kg-tan	2014		2015		2016		2017
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Publizitateko papera	83.748	90.000	78.396	85.000	73.249	80.000	70.000
Bulegoko papera	330.648	320.000	303.836	320.000	283.303	276.000	276.000
Paperaren kontsumoa guztira	414.396	410.000	382.232	405.000	356.552	356.000	346.000
Publizitateko papera bezeroko	0,070	≤ 0,080	0,066	≤ 0,075	0,062	≤ 0,066	0,059
Bulegoko papera bezeroko	0,277	≤ 0,270	0,259	≤ 0,270	0,241	≤ 0,235	≤ 0,235
Kontsumoa guztira bezeroko	0,347	≤ 0,350	0,325	≤ 0,345	0,303	≤ 0,301	≤ 0,294
Paperaren kontsumo osoa pertsonako (2)	162,38	≤ 175	153,08	≤ 173	152,44	≤ 153	≤ 150

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

(2) LABORAL Kutxako eta CLBSko pertsona guztiak (2.339 2016an).

Paperaren kontsumoak % 6,7 egin du behera eta, horri esker, hobetu egingo dugu orokorrean nahiz bezeroko zehaztutako helburu garrantzitsua. Ez da bulegoko paperaren inguruan zehaztutako helburu partziala betetzerik lortu, aurreko urtetik beherakada handia egon den arren. Izan ere, legeriak egiten dituen eskakizunen ondorioz —kontratuak, informazioa...—, ezinezkoa da guk nahi genukeen beste murriztea paperaren kontsumoa. Entitateak abian duen digitalizazio-prozesuak —tabletatan sinatzea, espediente informatikoak...— eragin du beherakada hori, orain bulegoek paper gutxiago behar izaten baitute eta publizitate-kanpainen gestioan efizientzia hobetu baitugu. Une honetan, Ipar Kutxarekin eta BancaSeguros operadorearekin bat egin aurretik baino paper gutxiago kontsumitzen du LABORAL Kutxak.

Publizitateko paper balorizatuaren kontsumoa (1)	2014		2015		2016		2017
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.
Publizitateko paper birziklatua, publizitateko paper guztiarekiko (%-tan)	% 13,8	≥ % 20	% 24,6	≥ % 20	% 15,8	≥ % 20	d/e
Publizitateko klororik gabeko paper ekologikoa, publizitateko paper guztiarekiko (%-tan)	% 82,1	≥ % 70	% 75,4	≥ % 70	% 84,2	≥ % 70	d/e
Publizitateko paper balorizatu, publizitateko paper guztiarekiko (%-tan)	% 95,9	≥ % 90	% 100	≥ % 90	% 100	≥ % 90	≥ % 90(2)

Berdez, lortutako helburua. Gorri, bete gabeko helburua.

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

(2) Paper mota (ekologikoa edo birziklatua) gestionatzeko zailtasuna dela eta, balorizatutako papera hartu dugu helburutzat (bi kontzeptuak bilduta, alegia).

Kontsumitutako publizitate-paper guzti-guztiak birziklatuak edota klororik gabeko paper ekologikoak izan dira.

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

Postamailen erabiltzaileak	2014	2015	2016
Erabiltzaile kopurua	334.304	409.947	456.229
Erabiltzaileen %-a bezero guztiekiko	% 28,03	% 34,88	% 38,83

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

Toner-kontsumoa (1) aletan	2014		2015		2016		Helb. 2017
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	
Toner-kartuxoen kontsumoa guztira	1.735	≤ 1.700	1.917	≤ 1.700	1.877	≤ 1.700	≤ 1.700
Kartuxo-kontsumoa pertsonako	0,68	≤ 0,85	0,77	≤ 0,85	0,80	≤ 0,85	≤ 0,80
Birziklatutako kartuxoen kontsumoa	1.580	≥ 1.360	1.683	≥ 1.530	1.385	≥ 1.530	≥ 1.020
Birziklatutako tonerraren kontsumoa kontsumo osoarekiko (%-tan)	% 91,1	≥ % 80	87,8	≥ % 90	% 73,8	≥ % 90	≥ % 60

Berdez, lortutako helburua. Gorritz, bete gabeko helburua.

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

Toner-kontsumoak behera egin du, pixka bat, aurreko urtearen aldean. 2015ean aldatu egin zen tonerra erosteko sistema, eta enpresa hornitzaileek eurek berritzen dute bulegoetako tonerra. Enpresa horiek ez dute birziklatutako tonerrik erabiltzen (bai, ordea, ekologikoa). 2016tik aurrera funtzio anitzeko makina berriak ari gara ezartzen, makina bakarrak egin ditzan eskaner-, fotokopiagailu- eta inprimagailu-lanak. Makina horiek koloretako lau toner txiki erabiltzen dituzte, toner bakarra erabili beharrean, eta, horregatik, kontsumitutako toner-kartuxoen kopuruak gora egin dezake.

ENERGIA

Aurreko urtearen aldean, hobera egin du energia-kontsumoak, eraikinetako lanek eragindako elektrizitate-kontsumoak izan ezik. Halere, zehaztutako helburuak aise bete dira.

Energia (GJ-etan)	2014		2015		2016		2017
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Elektrizitatea	7.559	9.720	7.752	7.920	8.368	7.920	7.920
Gasolioa	1.980	2.700	2.393	2.700	1.395	2.340	1.440
Propanoa	0,638	0,75	0,605	0,75	0,63	0,75	0,66
A energiaren kontsumoa	9.539,6	12.421	10.146	10.621	9.764	10.261	9.361
Energia-kontsumoa pertsonako	22,66	d/e	24,21	d/e	22,60	d/e	d/e

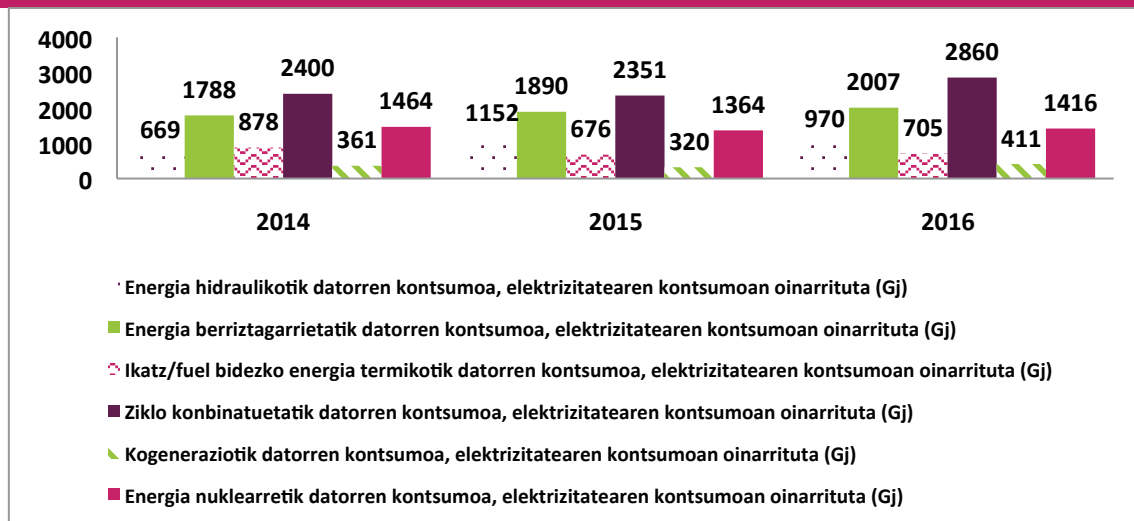
Berdez, lortutako helburua. Gorritz, bete gabeko helburua.

Hemen aurkezten ditugun datuak IKSaren barruan dauden Egoitza Nagusiko hiru eraikinei dagozkie. Zerbitzu Zentraletan lan egiten duten pertsonak zenbatu ditugu.

2017rako elektrizitate-helburuei dagokienez, eta 2016an gertatu zen bezala, LK1 eraikina berritzeko lanak abian daudenez, oraindik orain ezinezkoa da helbururik zehaztea. Propanoaren kontsumoa bazkarien kopuruaren mende dago. Gasolioaren kontsumoak behera egingo du biomasako eta geotermiako instalazioak abian jartzen direnean.

Bihurketak: kWh eta gasolio litroa * 0,036 = GJ Propano m³ * 0,03901 = GJ

Energia-kontsumoa iturriaren arabera



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-etorrietarako gasolinak, 10.519 GJ-eko kontsumoa eragin du (10.498 GJ-ekoa 2015ean eta 11.700 GJ-ekoa 2014an).

Energia-intentsitatea (guztizko energia-kontsumoa —A barrukoa gehi B kanpoko— zati langile kopurua) 9,54koa izan da 2016an (2014an 9,44koa eta 2015ean 9,31koa). Energia-kontsumoa txikiagoa izan arren emaitza kaskarragoak izatearen arrazoia da langile kopuruak ere behera egin duela.

ISURTZEAK ETA KARBONO AZTARNA

Azken urteotan isurtzeen eta karbono-aztarnaren desglosea kalkulatzeko, ingurumen-programaren emaitza hartu dugu kontuan. Kalkulua egiteko, Arrasateko Zerbitzu Zentraletako eraikinetako kontsumoak erabili izan ditugu, eta horri, zeharkako isurtzetzat, langileek lanaldian egindako joan-etorriak gehitu dizkiogu.

Irizpide horretan oinarrituta, hauek dira CO₂ **isurtzeak guztira**:

Isurtzeak	2014		2015		2016		2017
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Gasolio-kontsumoaren CO ₂ tonak (1)	148	201	179	201	104	175	107
Propano-kontsumoaren CO ₂ tonak	27	32	26	32	27	32	28
1. irismena: isurtze zuzenak	175	233	205	233	131	207	135
2. irismena: zeharkako isurtzeak (elektrizitatea –2–)	716	921	734	750	793	750	750
3. irismena: zeharkako beste isurtze batzuk (errepideko garraioarenak)	797	842	714	796	716	715	715
Isuritako CO₂ tonak guztira	1.688	1.996	1.653	1.779	1.640	1.672	1.600

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

- (1) Biomasa-instalazioa abian jarri izanak eragin du gasolioaren kontsumoaren beherakada
- (2) Elektrizitate-kontsumoaren ondoriozko tona-hazkundearen arrazoiak: eraikinetako lanek eragindako elektrizitate-kontsumoa (lehen azaldu dugu).

Berotegi-efektuko gasen isurtzeen **intensitatea** (CO₂ isurtze guztiak zati LK-ko plantilla) 0,772koa (2.125 lagunekin) izan zen 2016an; 2015ean 0,75koa (2.218 lagunekin) eta 2014an 0,75koa (2.251 lagunekin). Langileen murrizketa isurtzeen murrizketa baino handiagoa izan da.

Ekitaldi honetan, aztarnaren kalkuluan sakontzea erabaki dugu. Horretarako, 2016ko alderdi eta kontsumo berriak hartu dira aintzat. Helburua: kalkularen irismena zabaltzea, erabilitako lehengaiak (papera) eta produktua/bezeroak dimentsioa aintzat hartuz.

- 1. irismenean**, Bilboko egoitzaren gasolio-kontsumoa gehitu da.
- 2. irismenean**, elektrizitate-kontsumo osoa hartu da aintzat (Zerbitzu Zentralak, bulego-sarea eta Lurralde Zuzendaritzetako eraikinak).
- 3. irismenean**, aurretiaz aipaturiko isurtzeek gain, beste hauek ere hartu dira aintzat: taxiz egindako kilometroak, kontsumitutako paperaren ondoriozko isurtzea (123 kg CO₂/paper tonako) eta bezeroek gure webgunea erabiltzean egiten duten elektrizitate-kontsumoa (sarrera kopurua, batez besteko egonaldia, gailu mota eta gailu horietarako zenbatesten den batez besteko kontsumoa).

Isuriei buruzko datua lortzeko, STOP CO₂ Euskadiren isurtze-kukulagailua erabili dugu. Kalkulu berri horren ondorioz (aurrerantzean kalkularen oinarritzat erabiliko dugu), hauek dira emaitzak:

Isurtzeen xehakapena, jatorriaren arabera Karbono-aztarna	2016
1. irismena: isurtze zuzenak (gasolioa eta propanoa)	144
2. irismena: zeharkako isurtzeak (elektrizitatea)	4.623
3. irismena: zeharkako beste isurtze batzuk (errepideko garraioarenak)	740
Isuritako CO₂ tonak guztira	5.507

Berotegi-efektuko gasen isurtzeen **intensitatea** (CO₂ isurtze guztiak zati LK-ko plantilla —2.339 lagun LABORAL Kutxan eta CLBSn—) 2,38 tonakoa izan da, pertsonako, 2016an.

URA

2015ean bezala, 2016an ere oso ur-kontsumo handia egon da, eraikinetan egiten diren lanen ondorioz. Lan horiek 2017an burutzea espero dugu. Kontsumo osoa udal-sarearen bidez egiten da.

Egoitza Nagusiko ur-kontsumoa (m ³ -tan)	2014		2015		2016		2017
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Ur-kontsumoa	6.930	8.500	14.085	7.500	11.239	7.500	7.500
Pertsonako kontsumoa urtean (1)	16,46	d/e	33,62	d/e	26,02	d/e	d/e

Berdez, lortutako helburua. Gorritz, bete gabeko helburua.

(1) Ratio hori kalkulatzeko, Egoitza Nagusiko bazkideen eta IKLen kopuru osoa hartzen da aintzat (2014an 421, 2015ean 419 eta 2016an 432).

ISURTZEAK ETA HONDAKINAK

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

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

Gestionatutako hondakinak (Zerbitzu Zentralak)	Unitatea	Kopurua / urtea		
		2014	2015	2016
Txatarra	Kiloak	0	70	0
Plastikoa	Kiloak	1.630	288(3)	0
Kartoia eta papera (1)	Kiloak	207.620	163.760	176.760
Inausketa-hondakinak	Kiloak	d/e	32.900	35.020
Informatika-ekipamenduak (1)	Kiloak	0	0	0
Erabilitako landare-olioa	Kiloak	1.875	1.600	1.350
Lohi fekalak (2)	Kiloak	2.000	0	0
Toner-kartutxoak (1)	Kiloak	1.160	1.321	1.338
Olio industriala / ontziak	Kiloak	200	0	0
Hondakinak dituzten materialak	Kiloak	32	35	0
Bateria agortuak	Kiloak	0	3.822	0
Pila agortuak	Kiloak	38,75	38,25	35.15
Fluoreszenteak	Kiloak	0	0	0
Hondakin sanitarioak	Kiloak	3	3	1
Hondakinak dituzten plastikoak	Kiloak	5	40	0
Kaltzio-kentzailearen erretxinak	Kiloak	0	0	0
Batura	Kiloak	214.564	203.877	214.504

- (1) Hondakin horiek Zerbitzu Zentraletatik eta saretik datoz.
- (2) Sukaldeko putzu septikotik datoz eta gestore espezializatu baten bidez gestionatzen dira.
- (3) 2015eko martxoaz geroztik, Arrasaten gaikako bilketa egiten da, eta, beraz, plastiko-hondakinak horretarako edukiontzira botatzen ditugu eta mankomunitateak gestionatzen ditu.

INGURUMEN GASTUAK

IKSari zuzenean egotzitako gastuak	2014		2015		2016		2017
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
IKSaren mantenua (1)	4.585	5.100	4.585	5.100	9.880	10.700	11.750
Hondakinen gestioa (2)	3.016	2.750	3.772	3.500	4.718	5.850	5.800
Neurketak (isurtzea)	1.162	500	545	500	968	550	550
Guztizkoa €-tan	8.763	8.350	8.902	9.100	15.566	17.100	18.100

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

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

Ingurumen Batzordeak zuzenean gestionatzen ditu gastu horiek; ez dira kontuan hartu, ordea, departamentu zehatzek gestionatutako gastuak.

INGURUMEN ARRISKUEN EBALUAZIOA

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

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

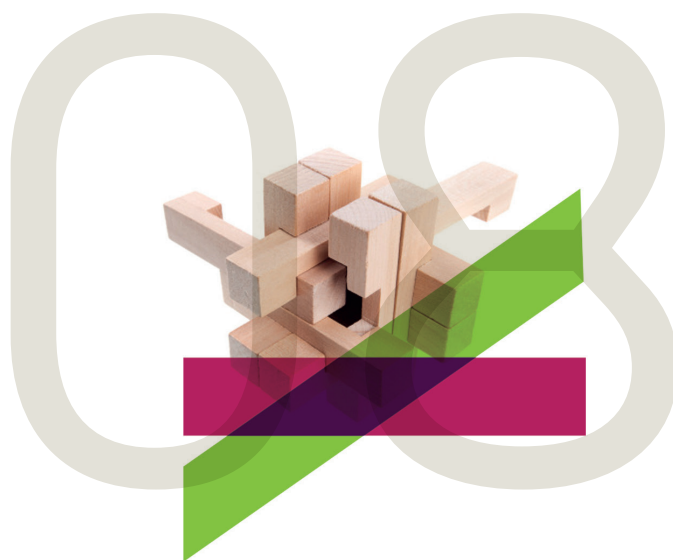
2015. urtea

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

2016. urtea

Segmentua	Eragiketa kopurua	Mila €-kotan	Handia	Ertaina	Txikia
Enpresak	617	773.314	23	88	506
Partikularrak	8	7.511	0	3	5
Autonomoak	1	100	0	0	1
Negozioak	5	1.925	0	0	5
Sustatzaileak	163	536.317	0	0	163
Erakundeak	166	335.479	9	33	124
Publikoa	38	475.321	0	0	38
Kreditua finantzatzea	3	10.142	0	0	3
Guztira	1.001	2.140.099	32	124	845

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.



ENPRESA HORNITZAILEEKIKO HARREMANAK

Azken hiru ekitaldietan materialtasunari buruzko azterketa prestatzeko egin diren inkestetan, interes-taldeei galdetu diegu ia LABORAL Kutxarekin duten harremanean zer garrantzi-maila aitortzen dioten hornitzaileen gestioari. Guztietan ere, materialtasun txikikotzat jo dute alderdi hori. Baloratzeko eskatu diegun 21 alderdietatik, «Hornitzaileak: kontratazioa, homologazioa eta ordainketa. Jarduera arduratsuen kontrola» galderak eskuratu du puntuaziorik baxuena. Enpresa hornitzaileei eurei galdetu diegunean ere (2015ean hala egin zen eta 2015eko txosteneko atal honetan bertan aipatzen dira emaitzak), garrantzi txikia aitortu diote gaiari. Txosten hau prestatzeko egin ditugun kontsultetan interes-taldeek nahiz LABORAL Kutxako Zuzendaritza Kontseiluak balorazio horri eutsi diote.

Izan ere, gure finantza-jarduera dela eta oso lurralde-eremu zehatzean dugunez presentzia, enpresa horiekiko gestioan ez dugu arrisku nabarmenik.

Halere, LABORAL Kutxa jakitun da ingurumen-alorrean enpresen gestioa kontu garrantzitsua dela, eta, horregatik, 2016rako plangintzan bi jarduera zehatz planifikatu zituen hornitzaileen harira:

- Alde batetik, **laneko arriskuen prebentzio**ari lotuta, enpresa-jardueren koordinazioa bultzatzea erabaki zen. LABORAL Kutxak 350 lantoki baino gehiago ditu, eta beste enpresa batzuetako pertsona ugari joaten dira bertara lanera: azpikontratatuak, obretakoak, mantentze-lanetakoak... Prebentzio-zerbitzuaren alorrean, jarduera horien gestioa indartzea izan da 2016rako planteatutako helburuetako bat. Txosten honen 5.7. Laneko Segurtasuna eta Osasuna atalean ikus daiteke horren emaitza.
- Ildo beretik, 2016ko gestio-planean **enpresa hornitzaileak homologatzeko politika** ezarri zen, departamentuen erosketa-politikak antolatzeke asmoz. Horrela jokatzuz, gutxieneko iraunkortasun-alderdiak kontratu bidez ziurtatu eta hori benetan gauzatzeko kontrol-iragazkiak ezarri nahi ditu. Proiektu hori 2016ko amaieran jarri da abian, eta 2017an jorratzen jarraituko dugu.

Azken ekintza horren bidez, zenbait helburu erdietsi nahi ditugu:

- Lehenengo eta behin, Etika Batzordearen ikuspuntutik LABORAL Kutxak hornitzaileen gestioan onar ditzakeen arriskuak murriztea.
- Bigarrenik, hornitzaileekiko harremana antolatu eta arrazionalizatzea, kontratazio-prozedurak harmonizatu eta efizientzia handiagoa lortzeko.
- Azkenik, hornitzaileekin iraunkortasunaren ikuspegitik dugun harremana hobetzea.

Proiektuan zehaztutako lan-ildoak, berriz, hauexek dira:

1. Hornitzaileen politika zehaztea, enpresa hornitzailearen kontzeptua argitzeko eta hornitzaileak gestionatzeko barruko jokabide-kodea eguneratu eta garatzeko.
2. Hornitzaileak gestionatzeko prozedura bat zehaztea. Dauden kontratazio-agingidietatik abiatuta, hornitzaileen gestioaren barruko arriskuen definizioa, kontratazio-mahaia osatzeko aukera eta enpresa-jarduerak koordinatzeko bideak landu nahi dira.
3. Hornitzaileak homologatzeko mekanismoa.
4. Kontratuetan sartu beharreko klausulak.
5. Hornitzaileen jokabide-kodeak.

Batik bat azken bi puntu horietan landu nahi da hornitzaileen inguruko proiektua, iraunkortasunaren ikuspegitik. LABORAL Kutxak jakin badaki zer garrantzi duen hornikuntza-

kateak EGEari buruzko estrategian; ondorioz, konbentziturata dago alderdi horretan aurrera egitearen beharraz.

Hornitzaileak gestionatzeko proiektu hori, gainera, bat dator LABORAL Kutxak Nazio Batuen garapen iraunkorrek helburuetan (GIHetan) jorratu beharreko jarduna zehazteko egin den azterketaren emaitzarekin. Izan ere, azterketa horren ondorioz, LABORAL Kutxaren estrategia NBEren helburuekin lerrokatzeko esparruan hobekuntza-eremu bat antzeman da.

LABORAL Kutxak ez dauka, gaur-gaurkoz, tokiko hornitzaileei lehentasuna emateko, hau da, Entitateak diharduen tokietako enpresak lehenesteko politikarik idatzita. Dena den, ohiko praktikak garbi erakusten du tokiko hornitzaileak kontratatzen saiatzen dela, taula honetan jasotzen denez:

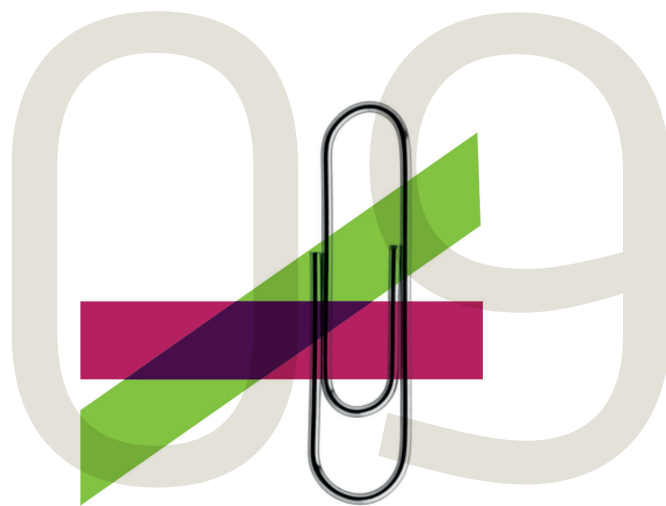
	2014	2015	2016
Erosketa-bolumena (mila eurokotan)	161.776	191.086	198.797
Tokiko enpresetan erositako ondasunen eta zerbitzuen %-a	% 96,9	% 96,3	% 94,9
Tokiko enpresa hornitzaileen %-a hornitzaile guztiekiko	% 95,7	% 94,7	% 94,5
Barruko, inportatu gabeko erosketen ehunekoa (1)	% 100	% 99	% 99

(1) 2016an, LABORAL Kutxak estatutik kanpoko 20 enpresa hornitzaile izan ditu (enpresa guztien % 0,82, eta beraiei erosi die ondasun eta zerbitzu guztien % 1,02). Guztiak ere Europar Batasuneko herrialdeetakoak dira guztiak, AEBko 4 izan ezik.

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

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 legediak betetzen direla egiaztatzen du LABORAL Kutxak:

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



ERANSKINAK

9.1. TXOSTENAREN ERAGIN MAILA

Beheko taulari jarraikiz, LABORAL Kutxak sakontzat aitortu du txosten hau, G4aren aplikazioari dagokionez. Izan ere, horixe erakusten dute AENORek egindako kanpo-egiaztapenaren emaitzek.

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

9.2. AENOREN EGIAZTAPENA

Original Electronico	<h1>AENOR</h1> <h2>IRAUNKORTASUN MEMORIA EGIAZTATZEA</h2> <p>VMS-2017/0002</p> <p>AENORek Erakunde honen Memoria egiaztatuta du</p> <h3>LABORAL KUTXA</h3> <p>Titulu hau duenak: 2016ko ENPRESAREN GIZARTE ERANTZUKIZUNARI BURUZKO TXOSTENA</p> <p>Bat datorren: Global Reporting Initiative G4 gidarekin</p> <p>Aplikatzan den GRI aukeratua: ZEHATZA Finantzial Zerbitzu sektorial gehigarriarekin batera egin da</p> <p>Egiaztapen Prozesua: AENORek egiaztatuta du, memoria, GRIk eskatutako baldintzetara egokitzen dela eta horretarako datuak eta memoriako informazioa trazatu ditu, egiaztatze dokumentu hau emateko.</p> <p>Jaulkipen data: 2017-05-09</p> <div style="text-align: right;">  Avelino BRITO MARQUINA Zuzendari Nagusia </div> <p>AENOR INTERNACIONAL, S.A.U Génova, 6. 28004 Madrid, España Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com</p>
----------------------	---

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	Erakundeko erabakien arduradun nagusiaren adierazpena	5-6 Lehendakariaren gutuna
G4-2	Deskribatu ondorio, arrisku eta aukera nagusiak.	21-22 Estrategia eta arriskuaren gestioa 17-20 Materialtasuna 8-11 EGEko konpromisoak eta lorpenak 12-13 EGEko aginte-taula 9-12 Ingurune makroekonomikoa eta helburu kuantitatiboak

ERAKUNDEAREN PROFILA

G4-3	Erakundearen izena.	Caja LABORAL Popular Cooperativa de Crédito
G4-4	Erakundearen markarik, produkturik eta zerbitzurik garrantzitsuenak.	35-38 Bezeroekiko harremanak Ikusi www.LABORALkutxa.com webgunea
G4-5	Erakundearen egoitzaren kokalekua.	Jose M. Arizmendiarieta, 4, 20500 Arrasate (Gipuzkoa)
G4-6	Adierazi zenbat herritan jarduten duen erakundeak.	LABORAL Kutxak Espainiako estatuan jarduten du soilik 32-33 LABORAL Kutxaren merkatua
G4-7	Jabetza-erregimenaren izaera eta forma juridikoa.	Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito 24 Erakundearen egitura
G4-8	Adierazi zer merkaturi zerbitzatzen dien (geografikoki, sektoreka, bezero motaren eta hartzaileen arabera xehatuta).	32-33 LABORAL Kutxaren merkatua 39-40 Bezeroaren profila
G4-9	Erakundearen tamaina.	28-29 Entitatearen kopuru nagusiak
G4-10	Langileak.	58-60 Plantillaren profila 69-71 Aniztasuna
G4-11	Hitzarmen kolektiboek estalitako langileen ehunekoak.	67 Negoziazio kolektiboa
G4-12	Deskribatu erakundearen hornidura-sarea.	92-93 Enpresa hornitzaileekiko harremanak
G4-13	Azaldu azterketaren helburu den aldian erakundearen tamainan, egiturari, akziodunen jabetzan eta hornidura-katean izan diren aldaketa garrantzitsuak.	15-16 Txostenaren profila 24-26 Antolamoldea 27 Egitura operatiboa 28 Partaidetzako enpresak
PARTAIDETZA KANPO EKIMENETAN		
G4-14	Adierazi dagokionean nola heltzen dion erakundeak prebentzio-printzipioari.	35-39 Bezeroekiko harremanak 84 Ingurumenarekiko harremanak 92 Enpresa hornitzaileekiko harremanak Arriskuak, oro har, Kontseilu Errektoreko Arriskuen Batzordean eta Arriskuarekiko Grinaren Esparruan gestionatzen dira, eta urtean behin Zuhurtziazko Garrantziko Txostenean ematen dira. Ingurumen-arriskuak ISO 14001:2015 ziurtagiria duen sisteman gestionatzen dira. Produktu berrien bezeroentzako arriskuak Produktuaren Batzordeak gestionatzen ditu.
G4-15	Zerrendatu ekonomiari, ingurumenari edo gizarteari lotuta, erakundeak sinatu edo onartu dituen karta, printzipio eta bestelako kanpo-ekimenak.	81 LABORAL Kutxak ontzat emandako ekimenak
G4-16	Egin erakundearen partaide den nazioko edo nazioarteko elkarte eta antolakundearen zerrenda.	

ALDERDI MATERIALAK ETA ESTALDURA

G4-17	a) Erakundearen finantza-orri bateratuetan agertzen diren erakundeen zerrenda b) Zehaztu erakunderen bat txostenean agertzen ez bada.	28 Partaidetzako enpresak
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.	15-16 Txostenaren profila 17-20 Materialtasuna
G4-19	Txostenaren edukia zehazteko prozesuan identifikatu ziren alderdi materialak.	17-20 Materialtasuna
G4-20	Alderdi material bakoitzak erakundearen duen estaldura.	17-20 Materialtasuna
G4-21	Alderdi material bakoitzak erakundetik kanpo duen estaldura.	17-20 Materialtasuna
G4-22	Aurreko txostenetan emandako informazioa berriz adieraztearen ondorioak eta horren kausak.	Txostenean zehar deskribatu dira izandako aldaketak
G4-23	Txosten honetako alderdi materialen irismeneta eta estalduran aurreko txostenekiko egon diren aldaketa garrantzitsuak.	15-16 Txostenaren profila

INTERES TALDEEN PARTE HARTZEA

G4-24	Erakundeari lotutako interes-taldeak.	8 EGEko konpromisoak eta lorpenak 17-20 Materialtasuna 48-55 Bezeroekin elkarriketatzeko mekanismoak 60 Pertsonekin elkarriketatzeko mekanismoak 77-78 Gizartearekin elkarriketatzeko mekanismoak 67 Negoziazio kolektiboa
G4-25	Adierazi zertan oinarritzen den lantzen diren interes-taldeen hautaketa.	
G4-26	Deskribatu erakundeak zer ikuspegi duen interes-taldeen partaidetzari buruz.	
G4-27	Adierazi zer gai eta arazo sortu diren interes-taldeen parte hartzearen ondorioz, eta deskribatu erakundeak egindako ebaluazioa, besteak beste bere txostenaren bidez.	

TXOSTENAREN PROFILA

G4-28	Txostenak hartzen duen epealdia.	2016. urtea
G4-29	Azken txostenaren data (halakorik egonez gero).	2015eko txostena, 2016ko ekainean argitaratua
G4-30	Txostenak aurkezteko zikloa (urtean behin, bi urtean behin).	15 Txostenaren profila
G4-31	Eman harremanetarako bide bat, txostenaren edukiaren harira sor litezkeen zalantzak argitzeko	Web-orrialdea: www.LABORALKutxa.com edota helbide elektronikoa: Javier.alli@LABORALKutxa.com
GRI INDIZEA		
G4-32	a) Zehaztu Gidarekiko hautatutako «adostasun» maila. b) Zehaztu aukeratutako GRI indizea. c) Adierazi kanpoko egiaztapen-txostenaren erreferentzia, baldin eta txostenak egiaztapen hori jaso badu.	Txosten sakona 96-107 GRI adierazleak 95 AENOREn egiaztapena
EGIAZTAPENA		
G4-33	a) Deskribatu erakundearen politika eta indarrean dauden jardunbidea, txostenaren kanpo-egiaztapenaren harira. b) Deskribatu erakundearen eta egiaztapena egin duten enpresen artean dagoen harremana. c) Adierazi gobernu-organoren edo goi-zuzendaritzak erakundearen iraunkortasun-txostenaren kanpo-egiaztapena eskatzeko prozesuan parte hartu duten.	15-16 Txostenaren profila Finantzen Arearen zuzendariak onartzen du txostena egiaztatzeko eskaera.

GOBERNUA

G4-34	Erakundearen gobernu-egitura.	24-26 Antolamoldea
G4-35	Deskribatu zer prozesu erabiltzen duen gobernu-organo gorenak ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako agintea goi-zuzendaritzaren eta pertsona jakin batzuen esku uzteko.	54 Bezeroekiko elkarriketa EGEari buruz 17-20 Materialtasuna Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena
G4-36	Kontuak kontseiluaren aurrean emateko prozesua.	
G4-37	Kontsulta-prozesuak	
G4-38	Gobernu-organo gorenaren eta haren batzordeen osaera.	
G4-39	Gobernu-organo gorenak izaera betearazlea duen ala ez.	
G4-40	Gobernu-organo gorena eta haren batzordeak hautatzeko eta izendatzeko prozesuak.	Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena
G4-41	Deskribatu zer prozesu erabiltzen dituen organo gorenak sor litezkeen interes-gatazkak prebenitu eta gestionatzeko.	24-26 Antolamoldea Ikusi Gobernu Korporatiboaren 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 misioa eta balioak ez ezik, ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotuta erakundeak duen inpaktuari buruzko misio-, estrategia-, politika- eta helburu-adierazpenak ere prestatu, onartu eta eguneratzean.	24-26 Antolamoldea Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena
GOBERNU ORGANO GORENAREN KOMPETENTZIEN 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.	63 Kontseilu Errektoreko kideen prestakuntza
G4-44	Deskribatu gobernu-organo gorenean zer prozesu dauden ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako gaien inguruko jarduna ebaluatzeko.	
G4-45	Gobernu-organo gorenaren eginkizuna ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako inpaktu, arrisku eta aukerak identifikatu eta gestionatzean. .	24-26 Erakundearen egitura Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena
G4-46	Gobernu-organo gorenak zer eginkizun duen erakundeak erabiltzen dituen prozesuen eraginkortasuna aztertzean, ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako gaien inguruko arriskuak gestionatzeko.	
G4-47	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.	24 Antolamoldea
GOBERNU ORGANO GORENAK DUEN EGINKIZUNA INGURUMENARI, EKONOMIARI ETA GIZARTEARI LOTUTAKO JARDUNAREN EBALUAZIOAN		
G4-49	Kezka garrantzitsuak gobernu-organo gorenari helarazteko prozesua.	24-26 Erakundearen egitura
G4-50	Gobernu-organo gorenari helarazi zaizkion gai garrantzitsuen izaera eta kopurua; deskribatu, halaber, horiek guztiak landu eta ebaluatzeko erabili diren bideak.	60 Pertsonekin elkarriketatzeko mekanismoak Kontseilu Errektoreari EGEari buruzko jardueren berri emateko urtean behingo txostenean 12 jarduera identifikatu ziren, 2016an jorratutako lehentasunekin bat.
ORDAINSARIAK ETA PIZGARRIAK		
G4-51	a) Gobernu-organo gorenerako eta goi-zuzendaritzarako ordainsari-politikak. b) Azaldu jarduerari lotutako irizpideak, ordainsari-politikan eragiten dutenak.	26-27 Gobernu-organoen ordainsaria Ikusi Urteko Kontu Bateratuak, 31. or.
G4-52	Ordainsaria zehazteko prozesuak.	55-56 Ordainsari-sistema Ikusi Zuhurtziazko Garrantziko Txostena, 60. or.
G4-53	Azaldu nola eskatzen den eta kontuan hartzen ote den interes-taldeen iritzia ordainsariaren harira, eta, daudenean, erantsi gai horren inguruko politikari eta proposamenei buruzko bozketen emaitzak.	20-22 Erakundearen egitura 55-56 Ordainsari-sistema
	Kalkulatu erakundearen hobekien ordainduta dagoen pertsonaren urteko ordainsari	64 Ordainsari-sistema

G4-54	osoaren eta plantilla osoaren batez besteko urteko ordainsari osoaren arteko erlazioa (ondoan ordaindutako pertsona izan ezik).	
G4-55	Erakundearen ondoan ordainduta dagoen pertsonaren urteko ordainsari osoaren ehuneko hazkundearen eta plantilla osoaren batez besteko urteko ordainsari osoaren ehuneko hazkundearen arteko erlazioa.	

ETIKETA ETA ZINTZOTASUNA

G4-56	Deskribatu erakundearen balio, printzipio, estandar eta arauak, hala nola jokabide-kodeak eta kode etikoak.	25 Etika Batzordea 79-80 Ustelkeriaren aurkako borroka
G4-57	Jokabide etiko eta legezko baten aldeko barruko eta kanpoko aholkularitza-bideak.	79-80 Ustelkeriaren aurkako borroka 25 Etika Batzordea
G4-58	Etikarik gabeko edo legez kanpoko jokabideak salatzen eta erakundearen zintzotasunari lotutako gaiak salatzen barruko eta kanpoko bideak.	79-80 Ustelkeriaren aurkako borroka 53-54 Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua 25 Etika Batzordea

KATEGORIA: EKONOMIA

DMA-EC	Gestioaren ikuspegiari buruzko informazioa.	28-32 Kopuru nagusiak
--------	---	-----------------------

Alderdia: jarduera ekonomikoa

EC1	Sortutako eta banatutako balio ekonomiko zuzena.	29 Kopuru nagusiak
EC2	Klima-aldaketak eragindako finantza-ondorioak eta erakundearen jarduerarentzako bestelako arrisku eta aukerak.	45-46 Ingurumenarekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuak
EC3	Prestazio-planetik eratorritako betebeharrak estaltzea.	64 Ordainsari-sistema 66 Kapitalizatutako itzulkin kooperatiboak
EC4	Gobernuaren erakundeek emandako laguntza ekonomikoak.	26 Antolamoldea

Alderdia: merkatuko presentzia

EC5	Hasierako soldataren eta tokiko gutxieneko soldataren arteko erlazioa, sexuaren arabera.	64 Ordainsari-sistema
EC6	Tokiko komunitatetik datozen goi-zuzendarien ehunekoak.	24 Antolamoldea

Alderdia: zeharkako ondorio ekonomikoak

EC7	Inbertsioak azpiegituran eta zerbitzu motetan duen inpaktua eta garapena.	84 Ingurumenarekiko harremanak 73-74 Gizarteari egindako zuzeneko ekarpenak 76 Zergak eta tributuoak 75 Gaztenpresa
EC8	Zeharkako inpaktu ekonomiko esanguratsuak	76 Gizarteari egindako zeharkako ekarpenak

Alderdia: erosteko jardunbidea

EC9	Tokiko enpresa hornitzaileekin egindako gastuaren ehunekoak.	93 Enpresa hornitzaileekiko harremanak
-----	--	--

KATEGORIA: INGURUMENA**Alderdia: materialak**

DMA-EN	Gestioaren ikuspegiari buruzko informazioa.	84 Ingurumenarekiko harremanak 17 Materialtasuna
EN1		
EN2	Erabilitako material balorizatuen ehunekoak.	85-86 Papera eta tonerra

Alderdia: energia

EN3	Barneko energia-kontsumoa.	86-87 Energia
EN4	Kanpoko energia-kontsumoa.	86-87 Energia 87-88 Isurtzeak eta karbono-aztarna
EN5	Energia-intentsitatea.	87-88 Isurtzeak eta karbono-aztarna
EN6	Energia-kontsumoa murriztea.	86-87 Energia 84 Ingurumenarekiko harremanak
EN7	Produktu eta zerbitzuen energia-eskakizuna murriztea.	84 Ingurumenarekiko harremanak 45-46 Ingurumenarekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuak

Alderdia: ura

EN8	Ur-bilketa osoa, iturriaren arabera.	88 Ura.
EN9	Ur-bilketen eragin handia jasan duten ur-iturriak.	Ez da eragindako ur-iturriak aurkitu
EN10	Ur birziklatuaren eta berrerabiliaren ehuneko 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, babestutako guneetan edo babestu gabeko biodibertsitate handiko guneetan dauden inpakturik garrantzitsuenak.	Ez da aplikagarria, LABORAL Kutxak ez baitu dibertsitate biologikoaren gaineko 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 jarduerak haien habitatean eragina duten espezieen kopurua, arrisku mailaren arabera.	

Alderdia: isurtzeak

EN15 EN16	Berotegi-efektuko gasen zuzeneko eta zeharkako isurtzeak guztira, pisuaren arabera.	87-88 Isurtzeak eta karbono-aztarna
EN17	Berotegi-efektuko gasen zeharkako beste isurtze batzuk, pisuaren arabera.	87-88 Isurtzeak eta karbono-aztarna
EN18	Berotegi-efektuko gasen isurtzeen intentsitatea.	87-88 Isurtzeak eta karbono-aztarna
EN19	Berotegi-efektuko gasen isurtzeak murriztea.	84 Ingurumenarekiko harremanak 86 Energia 87-88 Isurtzeak eta karbono-aztarna
EN20	Ozonoa agortzen duten substantzien isurtzeak.	Ez da ozonoa agortzen duen substantziarik ekoizten, inportatzen edo esportatzen
EN21	NO, SO eta beste isurtze atmosferiko garrantzitsu batzuk.	Halako isurtzeak aire girotuko sistemen emaitza dira, eta ez dira garrantzitsutzat jotzen.

Alderdia: efluentek eta hondakinak

EN22	Hondakin-uren isurtzea guztira, izaeraren eta helmugaren arabera.	89 Isurtzeak eta hondakinak
EN23	Gestionatutako hondakinen pisua guztira, motaren eta tratatzeko bidearen arabera.	89 Isurtzeak eta hondakinak
EN24	Istripuz gertatutako isurtze esanguratsuen kopuru osoa eta bolumena.	Ez da istripuz gertatutako isurtze esanguratsurik antzeman.
EN25	Garraiatutako, inportatutako, esportatutako edo tratatutako hondakin arriskutsuak.	Ez da adierazle honetan zehaztutako hondakin motarekin lanik egiten.
EN26	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.	45-46 Ingurumenarekin arduratsua diren produktu eta zerbitzuak
EN28	Balio-bizitzaren amaieran berreskuratzen diren produktu salduen eta bilgarrien ehuneko, produktuaren kategoriaren arabera.	Finantza-produktuen alderdi materiala ez da esanguratsua.

Alderdia: arauak betetzea

EN29n	Ingurumen-araudia ez betetzeagatik jarritako isun esanguratsuen zenbatekoa eta zigor ez-monetarioen kopurua.	Txostenak barne hartzen dituen ekitaldietan, isun eta zehapenen kostua Okoa izan da.
-------	--	--

Alderdia: garraioa

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

Alderdia: orokorra

EN31	Ingurumen-gastuen eta -inbertsioen banaketa.	89 Ingurumen-gastuak
------	--	----------------------

Alderdia: enpresa hornitzaileen ingurumen-ebaluazioa

EN32	Ingurumen-irizpideen arabera aztertutako enpresa hornitzaile berrien ehuneko.	Ez da alderdi horretako inpaktu
------	---	---------------------------------

EN33	Ingurumen-inpaktu negatiboak hornikuntza-katean.	esanguratsurik antzeman, LABORAL Kutxa finantza-alarrean ari dela kontuan hartuta
------	--	---

Alderdia: ingurumen-alarreko erreklamazioak egiteko bidea

EN34	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	57. Bazkideekiko harremanak 58 Plantillaren profila
--------	---	--

Alderdia: enplegua

LA1	Kontratazio kopurua eta tasa, eta enplegatuen batez besteko txandakatze-tasa, adinaren, sexuaren eta eskualdearen arabera.	58-60 Plantillaren profila 12 Aginte-etaula
LA2	Lanaldi osoko langileei bai baina aldi bateko langileei eskaintzen ez zaizkien prestazio sozialak.	65-66 Onura sozialak
LA3	Amatasun- edo aitatasun-baja hartu ondoren, lanpostura itzultze-maila eta lanpostuari atxikitze-maila, sexuaren arabera.	67-68 Laneko segurtasuna eta osasuna

Alderdia: zuzendaritzaren eta langileen arteko harremanak

LA4	Aldaketa operatiboak egiteko aurretiko gutxieneko epea eta halakoak hitzarmen kolektiboetan sartuta dauden.	Kooperatiban ez dago 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	Zuzendaritzaren eta langileen arteko laneko segurtasun- eta osasun-batzorde formaletan ordezkartza duten langileen ehunekoa.	67-68 Laneko Segurtasuna eta Osasuna
LA6	Lesio motak eta lesio-tasa, gaixotasun profesionalak, galdutako egunak, absentismoa eta lanari lotutako hildakoak.	67-68 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.	67-68 Laneko Segurtasuna eta Osasuna

Alderdia: prestakuntza eta hezkuntza

LA9	Urteko batez besteko trebakuntza-orduak langileko.	61-62 Gure plantillaren garapena eta prestakuntza
LA10	Gaitasunak gestionatzeko eta etengabe prestatzeko programak, langileen enplegarritasuna handitzen eta lanbide-karreraren amaiera bideratzen laguntzeko.	62 Etengabeko prestakuntza 63 Erretirora iritsi diren pertsonentzako prestakuntza
LA11	Lanari eta lanbide-garapenari buruzko aldikako ebaluazioak jasotzen dituzten langileen ehunekoa.	63 Jardueraren gestioa

Alderdia: aniztasuna eta aukera-berdintasuna

LA12	Gobernu-organo korporatiboaren eta plantillaren osaera, sexuaren eta adin-taldeen arabera.	69-71 Aniztasuna eta aukera-berdintasuna 24 Antolamoldea
------	--	---

Alderdia: emakumeen eta gizonen arteko ordainsari-berdintasuna

LA13	Gizonezkoen eta emakumezkoen oinarritzko soldaten arteko lotura, kategoria profesionalaren eta lantoki garrantzitsuen arabera.	64 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.	Ez da egin Entitatearen enpresa hornitzaile eta azpikontratatisten azterketarik, giza eskubideen arloan. Izan ere, alde aurretik, ez da hauteman erosketa kopuruarengatik, jarduerarengatik edo kokapenarengatik giza eskubideetan arriskutsua izan litekeen enpresa hornitzailearik. 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.
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 diharduen finantza-erakundea da, eta, bertan, giza eskubideen errespetua babesten duten legeak eta konstituzio-esparrua 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 analisisia 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 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 estatu espainolean 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 estatu espainolean dihardute soilik. Horrek esan nahi du, legeak hala aginduta, giza eskubideak errespetatu behar dituztela, besteak beste, ez dituztela haurrak esplotatu behar.
-----	--	---

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 bermatzen dute langile guzti-guztiei lanposturako behar duten prestakuntza osoa emango zaiela.
-----	---	--

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 dagokienez ebaluatzea

HR10	Giza eskubideei lotutako irizpideen arabera	Ez da egin Entitatearen enpresa hornitzaile eta azpikontratisten azterketarik, giza eskubideen arloan. Izan ere, alde zuzenik ez da
------	---	---

	berrien ehunekoa.	hauteman erosketa kopuruarengatik, jarduerarengatik edo kokapenarengatik giza eskubideetan arriskutsua izan litekeen enpresa hornitzaileak.
HR11	Giza eskubideen alorreko balizko edo benetako eragin negatibo esanguratsuak hornidura-katean, eta hartutako neurriak.	Dena den, LABORAL Kutxak aurrerapausoak eman nahi ditu enpresa hornitzaileak gizartearen eta ingurumenaren ikuspegitik aztertzeke sistema bat zehazten. Sistema horrek koherentea izan behar du Mundu Itunarekin.

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	Kudeaketaren ikuspegiari buruzko informazioa	73-74 Gizartearekiko harremana
--------	---	--------------------------------

Alderdia: tokiko komunitateak

S01	Garapen-programak eta inpaktu-ebaluzioak ezarri zaizkien zentzuen ehunekoa, eta tokiko komunitatearen parte-hartzea.	74 Gizarteari egindako zuzeneko ekarpenak 49 Bezeroekin elkarrizketatzeko mekanismoak 17-20 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

L03	Ustelkeriarekin lotutako arriskuak ebaluatu zaizkien zentzuen ehunekoa eta kopuru osoa, eta antzemandako arriskuak.	80 Ustelkeriaren aurkako borroka
S04	Ustelkeriaren aurkako borrokaren inguruan komunikatzeko eta gaitzeko politikak eta prozedurak.	63 Ustelkeriaren aurkako prozeduretako prestakuntza eta Kontseilu Errektoreko kideen prestakuntza 79-80 Ustelkeriaren aurkako borroka
S05	Berretsitako kasuak eta hartutako neurriak.	80 Ustelkeriaren aurkako borroka

Alderdia: politika publikoa

S06	Politikako ekarpenen balioa, herrialdearen eta hartzailearen arabera.	81 Administrazio publikoekiko eta alderdi politikoekeko harremanak
-----	---	--

Alderdia: bidegabeko lehia

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

Alderdia: araudia betearaztea

S08	Legeak eta arauak ez betetzeagatik jarritako isun esanguratsuen diru-balioa eta diruzkoak ez diren zigoren kopurua.	55 Intzidentek eta ez-betetzeak 81 Araudia betearaztea
-----	---	---

Alderdia: enpresa hornitzaileen gizarte-eraginaren ebaluzioa

S09	Gizarte-eraginari lotutako irizpideen arabera aztertu ziren enpresa hornitzaile berrien ehunekoa.	Enpresa hornitzaileei ez zaie gizarte-azterketarik egin. 92-93 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 erreklamazioarako mekanismoa

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

AZPIKATEGORIA: PRODUKTUEN GAINEKO ERANTZUKIZUNA

DMA-PR	Kudeaketaren ikuspegiari buruzko informazioa	34-39 Bezeroekiko harremanak
--------	---	------------------------------

Alderdia: bezeroen osasuna eta segurtasuna

PR1	Osasunean eta segurtasunean duten eragina aztertu zaien produktu- eta zerbitzu-kategoria esanguratsuen ehunekoa.	34-38 Bezeroekiko harremanak
PR2	Produktuek osasunean eta segurtasunean duten eraginaren alorreko arautegia edo borondatezko kodeak ez betetzeagatik sortutako intzidentzien kopurua.	55 Intzidentek eta ez-betetzeak

Alderdia: produktu eta zerbitzuen etiketatzea

PR3	Produktuen eta zerbitzuen alorreko informazioaren eta etiketatzearen inguruan erakundeko prozedurak	LABORAL Kutxako produktu eta zerbitzu guztiak Espainiako Bankuaren eta CNMVren araudiaren mende
-----	---	--

	behar duten informazio mota, eta betekizun horien mende dauden produktu eta zerbitzu esanguratsuen kategorien ehunekoak.	daude, informatzeko eta merkaturatzeko erari dagokionez. Horrek prozedura horien gardentasuna bermatzen du. Era berean, bezeroa babesten duen MIFID arautegia (saillapena, testa, informazioa...) aplikatzen da. 34-39 Bezeroekiko harremanak
PR4	Produktu eta zerbitzuen informazioari nahiz etiketatzeari buruzko arauen eta borondatezko kodeen ez-betetzeak guztira.	55 Intzidenteak eta ez-betetzeak
PR5	Bezeroen gogobetetasuna neurtzeko inkestak emaitzak.	48-55 Bezeroekin elkarrizketatzeko mekanismoak

Alderdia: marketin-komunikazioak

PR6	Debekatuta edo auzitan dauden produktuen salmenta.	34 Bezeroekiko harremanak 53 Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua
PR7	Marketin-komunikazioei (publizitateari, sustapenari eta babesletzari) buruzko arauen eta borondatezko kodeen ez-betetzeak guztira.	55 Intzidenteak eta ez-betetzeak

Alderdia: bezeroen pribatutasuna

PR8	Bezeroen pribatutasuna urratzean eta datuen ihesean oinarritutako erreklamazioen kopurua.	55 Intzidenteak eta ez-betetzeak.
-----	---	-----------------------------------

Alderdia: araudia betearaztea

PR9	Produktuak eta zerbitzuak hornitu eta erabiltzearen alorreko arauak eta legeak ez betetzeak eragindako isun esanguratsuen kostua.	55 Intzidenteak eta ez-betetzeak 81 Araudia betearaztea
-----	---	--

PRODUKTU ZORROA

FS1	Negozio-lineei aplikatutako ingurumenaren eta gizartearen alorretako politikak deskribatzea.	8-10 LABORAL Kutxaren lortpen eta konpromisoak EGEaren alorrean 43-44 Gaztenpresa Fundazioa 44 Gizarte Erantzukizuneko Inbertsioa 84 Ingurumena Kudeatzeko Sistema
FS2	Negozio-lineetan aplikatzen diren eta deskribatu ditugun politiketako gizarte- eta ingurumen-arriskuak ebaluatu eta aukeratzeko prozedurak deskribatzea.	69-70 Aniztasuna eta aukera berdintasuna 44-45 Gizarte Erantzukizuneko Inbertsioa 84 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	Gizarte- eta ingurumen-politikak ezartzeko langileen gaitasunak hobetzeko prozesua deskribatzea.	84 Ingurumenarekiko harremanak
FS5	Bezeroekiko eta beste interes-talde batzuekiko harremanak deskribatzea, arriskuen eta aukeren alorrean.	48-55 Bezeroekin elkarrizketatzeko mekanismoak 60 Pertonekin elkarrizketatzeko mekanismoak 77-78 Gizartearekin elkarrizketatzeko mekanismoak
FS6	Zorroaren ehunekoak negozio-ildo bakoitzean.	39-40 Bezeroaren profila 32-33 LABORAL Kutxaren merkatua
FS7	Gizarte-onura emateko diseinatu diren produktu eta zerbitzuen diru-balioa.	45-46 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.	46 Energia berriztagarrietarako kredituak 40 Finantza-produktuak
FS9	Gizarte- eta ingurumen-arriskua kudeatzeko politiken eta prozeduren ezarpen-maila ebaluatzeko ikuskaritzen estaldura eta maiztasuna.	15-16 Txostenaren profila 85 Ingurumenarekiko harremanak
FS10	Entitateak gizarte- eta ingurumen-gaietan harremanak izan dituzten enpresen ehunekoak eta kopurua.	54-55 Bezeroekiko elkarrizketa EGEaren inguruan 92-93 Enpresa hornitzaileekiko harremanak
FS11	Gizarte- eta ingurumen-screening positiboari edo negatiboari lotutako aktiboen ehunekoak.	40-41 Finantzaketarako produktuak 90-91 Ingurumen arriskuen ebaluazioa 44-45 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.	46 Finantza zerbitzuetarako irisgarritasuna / Jende gutxi bizi den eremuak
FS14	Elbarritasunak edo eragozpenak dituen jendearen irisgarritasuna hobetzeko ekimenak.	46 Arkitektura-oztopoak eta Interneten eta telefono mugikorraren bidezko sarbidea

FS15	Produktu eta zerbitzu finantzarioak zuzentasunez diseinatu eta merkaturatzeko politikak.	LABORAL Kutxak arategi estu-estua betetzen du, produktuak diseinatu eta merkaturatzeko. Gainera, Jokabide Kodea ere badu. 35-39 Bezeroekiko harremanak
FS16	Finantza-kultura hedatzeko ekimenak, onuradun motaren arabera xehatuta.	42-48. Finantza-kultura 73-74 Gizarteari egindako zuzeneko ekarpenak 75-76 Gaztenpresa Fundazioa 76-77 Gizarteari egindako zeharkako ekarpenak

9.4. HARREMANA

Sartu LABORAL Kutxaren www.LABORALkutxa.com webgune korporatiboan. Txostenen eta gertaera garrantzitsuen atalean eskura daude:

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

Harremanen atalean, edozein iradokizun, kexu, erreklamazio, iritzi... emateko aukera dago. Informazio gehiago edo txosten honi lotutako beste gai batzuk eskuratu nahi izanez gero, helbide elektronikoa honetara jo dezakezue: Javier.alli@LABORALkutxa.com

9.5. NAZIO BATUEN MUNDU ITUNA

Mundu Itunak printzipio hauek ditu:

- 1. printzipioa.** Nazioartean aitortuta dauden funtsezko giza eskubideak babestu eta bete behar dituzte enpresek euren eragin-eremuan.
- 2. printzipioa.** Enpresek bermatu behar dute euren enpresak ez direla giza eskubideen urratzeetan gaizkide.
- 3. printzipioa.** Enpresek afiliazio-askatasuna eta negoziazio kolektiboko eskubidea bultzatu behar dituzte.
- 4. printzipioa.** 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.** Ingurumen-erantzukizun handiagoa sustatzen duten ekimenak eragin 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 (estortzioaren eta eroskeriaren aurka ere bai).

LABORAL Kutxak, bere egindako konpromisoaren baitan, Mundu Itunaren printzipioen alorrean emandako urratsen deskargua egin izan du urtean behin. Aurtengoan, Garapen Iraunkorreko Helburuen (GIHen) inguruan lortutako aurrerakuntzaren berri ematea komeni dela erabaki du. 2017rako helburuetako bat da EGE politikan GIHak txertatzea eta, horretarako, iraunkortasunari buruzko txostena helburu horiekin uztartzea.

Txosten honetako 2.1. EGEko konpromisoak eta lorpenak puntuan, LABORAL Kutxak 2016an landu dituen alderdi nagusiak jaso ditugu, bai eta horien aurrerapen-maila ere. Horrenbestez, hurrengo taulan azalduko dugu alderdi horietako zein txertatzen den Mundu Itunaren Printzipioetan eta Garapen Iraunkorrerako Helburuetan:

2016ko EGEari buruzko txostenean EGEari dagokionez finkatutako helburuak eta erronkak	Mundu Itunaren zer printzipio dagokion	GIHen zer helburu dagokion
Gobernantza. Arriskua gestionatzeko prozedurak eta tresnak indartzea: Arriskuarekiko Grinaren Esparrua, Arrisku Batzordea, Berreskurapen Plana	1. eta 7. printzipioak	8. eta 16. helburuak
MiFID. Bezeroentzako aurrezki- eta inbertsio-produktu konplexu eta ez-konplexuei buruzko informazioa hobetzeko planak garatzen jarraitzea	1. printzipioa	9. helburua
ETE eta autonomoentzako finantza-informazioaren gardentasunerako eskakizun berrietara egokitzea	1. printzipioa	9. helburua
Larrialdietarako eta autobabeserako plan berriak egitea Segurtasun Integraleko Plan Zuzentzailearen barruan	1. eta 7. printzipioak	8. helburua
Bulegoen integrazioa egitea efizientzia handitzeko, herri txikiak finantza-zerbitzuetatik baztertu gabe	1. printzipioa	1., 3. eta 8. helburuak
Segmentazio-eredua berrikustea eta bezeroei harreman eta aholkularitza pertsonalizatua eskaintzea	Ez dago printzipio batekin ere lotuta	Ez dago helburu batekin ere lotuta
III. berdintasun Plana hedatzea	1. eta 6. printzipioak	5. helburua
Bulegoen integrazioak eragindako pertsonentzako egokitzapenak eta gaitasunen garapena gestionatzea	Ez dago printzipio batekin ere lotuta	8. eta 4. helburuak
Delituei aurrea hartzeko eskuliburuaren araberako prozedurak ezartzea	10. printzipioa	8. eta 16. helburuak
Antolamendu-kulturari buruzko inkesta kuantitatiboa egitea	Ez dago printzipio batekin ere lotuta	8. helburua
Finantza Hezkuntzako Plana zehaztea	1. printzipioa	1. eta 4. helburuak
EIFrekin berme-akordioak zabaltzea, mikroenpresen eta ETE-en finantzaketa errazteko	1. printzipioa	8. helburua

Erretirorako aurrezki-planak Otik gertuko tasetan jartzea, bezeroen bizitza-ziklora egokitzeko	Ez dago printzipio batekin ere lotuta	3. helburua
Aseguruetan espezializatutako gestoreek aseguru pertsonaletan aholku emateko eredia ezartzea	Ez dago printzipio batekin ere lotuta	Ez dago helburu batekin ere lotuta
Digitalizazioa aprobetxatzea, paper-kontsumoa murrizteko eta urruneko harreman pertsonalizaturako	9. printzipioa	13. eta 15. helburuak
Bezeroekiko kanal anitzeko harremanetan sakontzea, autozerbitzurako aukerak handituz eta kanaletan zein mugikortasunean aktibo direnak gehituz; Online Banka berriarekin.	9. printzipioa	9. helburua
ISO 14001 ingurumen-ziurtagiria berritzea	7., 8. eta 9. printzipioak	3., 6., 7., 11., 12., 13., 14., eta 15. helburuak
Hizkuntza-normalizazioa: Bikain ziurtagiriaren mailarik handiena lortzea, Zerbitzu Zentraletan euskara erabiltzeagatik; 2016-2019 aldirako Euskara Plan Estrategikoa egitea	Ez dago printzipio batekin ere lotuta	11. helburua
Enpresa hornitzaileak kontratatzekeko prozedurak eta sistemak garatzea	1etik 5era bitarteko printzipioak	1., 3., 5., 6., 8., 10. 12. eta 16. helburuak