

EGE 2017

ENPRESAREN GIZARTE ERANTZUKIZUNARI BURUZKO

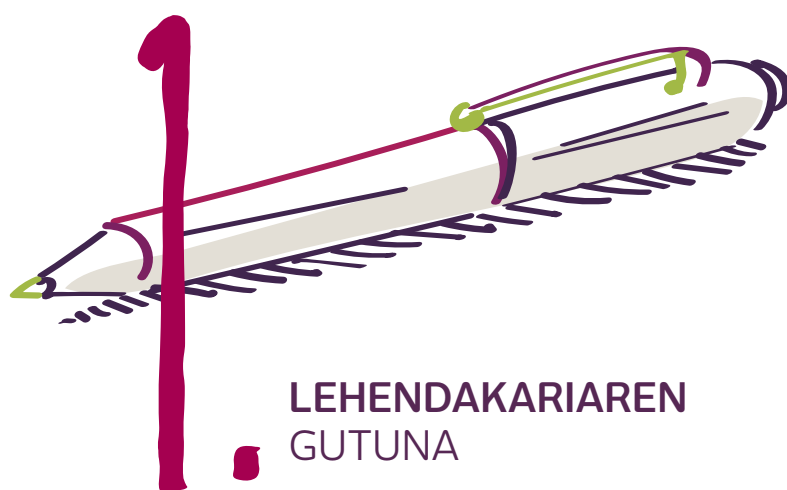
LABORAL Kutxak sakontzat aitortu du txosten hau, AENOREk egindako kanpo-egiaztapenaren arabera GRI Standards direlakoak aplikatzeari dagokionez.



LABORAL
kutxa

1. Lehendakariaren gutuna	4
2. LABORAL Kutxaren gestio gizartearekiko arduratsua	7
2.1. LABORAL KUTXAREN LORPEN ETA KONPROMISOAK EGEAN	8
2.2. LABORAL KUTXAREN EGEAREN INGURUKO AGINTE-TAULA	12
2.3. KONPARATUTAKO OINARRIZKO ADIERAZLEAK	13
2.4. TXOSTENAREN PROFILA	15
2.5. MATERIALTASUNA	16
2.6. GESTIO-IKUSPEGIA	20
2.7. ENTITATEAREN ESTRATEGIA ETA ARRISKUAREN GESTIOA	22
3. Antolamendua, gobernu-egitura eta partaidetzakoak	26
3.1. ENTITATEAREN EGITURA	27
ANTOLAMENDU-EGITURA	27
GOBERNU-ORGANOEN ORDAINKETA	29
ANTOLAMENDU-EGITURA	30
3.2. PARTAIDETZAKO ENPRESAK	31
3.3. ENTITATEAREN MAGNITUDE NAGUSIAK	31
3.4. LABORAL KUTXAREN MERKATUA	35
4. Bezeroekiko harremanak	36
4.1. BEZEROEN PROFILA	41
4.2. PRODUKTU ETA ZERBITZU GIZARTEAREKIKO ARDURATSUAK	42
FINANTZAKETARAKO PRODUKTUAK	42
HITZARMENAK ETA LANKIDETZA ADMINISTRAZIO PUBLIKOekin	43
ELKARTASUNEZKO TXARTELAK	44
NAZIOARTEKO LANKIDETZA-PROIEKTUETARAKO DOHAINTZAK	44
GKE-EN ASEGURUA	44
ENPRESAK SORTZEKO LAGUNTZA	45
INBERTSIO GIZARTEAREKIKO ARDURATSUA	46
4.3. PRODUKTU ETA ZERBITZU INGURUMENAREKIKO ARDURATSUAK	47
BEZEROEI INFORMAZIOA IGORTZEKO ZERBITZU ELEKTRONIKOA	47
ENERGIA BERRIZTAGARRIETARAKO KREDITUAK	47
4.4. FINANTZA-ZERBITZUETARAKO IRISGARRITASUNA	47
BIZILAGUN GUTXIKO EREMUAK	47
ARKITEKTURA-OZTOPOAK	48
INTERNETEN ETA TELEFONO MUGIKORRAREN BIDEZKO SARBIDEA. BANKA MULTIKANALA	48
FINANTZA-KULTURA	49
NAZIOARTEKOTZEKO LAGUNTZA	49
4.5. BEZEROEKIN ELKARRIZKETATZEKO BIDEAK	50
4.6. INTZIDENTEAK ETA EZ-BETETZEAK	56
5. Bazkideekiko harremanak	57
5.1. PLANTILLAREN PROFILA	59
5.2. PERTSONEKIN ELKARRIZKETATZEKO BIDEAK	61
5.3. PLANTILLAREN GARAPENA ETA PRESTAKUNTZA	61

ETENGABE PRESTATZEKO PROGRAMAK	63
ERRETIORARA IRITSI DIREN PERTSONENTZAKO PRESTAKUNTZA	63
JARDUERA GESTIONATZEA (JGS)	64
USTELKERIAREN KONTRAKO PROZEDURETAKO PRESTAKUNTZA	64
KONTSEILU ERREKTOREKO KIDEENTZAKO PRESTAKUNTZA	64
5.4. ORDAINKETA-SISTEMA	64
5.5. ONURA SOZIALAK	65
ONURA SOZIALEN PAKETEA	65
LANKIDE KLUBA	66
LANALDI MALGUA	66
KAPITALIZATUTAKO ITZULKIN KOOPERATIBOAK (PENSIO-PLAN INDIBIDUALA)	66
DINAMIZAZIO PLANAK	67
OSASUN-LAGUNTZAKO SISTEMA OSAGARRI BAT FINANTZATZEKO KUOTEN ESTALDURA	67
5.6. NEGOIAZIO KOLEKTIBOA	67
5.7. LANEKO SEGURTASUNA ETA OSASUNA	68
5.8. ANIZTASUNA ETA AUKERA-BERDINTASUNA	70
6. Gizartearekiko harremanak	73
GIZARTEARI EGINDAKO ZUZENEKO EKARPENAK	74
GAZTENPRESA FUNDAZIOA	75
ZERGAK ETA TRIBUTUAK	77
ZEHARKAKO EKARPENAK GIZARTEARI	77
GIZARTEAREKIN ELKARRIZKETATZEKO BIDEAK	78
USTELKERIAREN AURKAKO BORROKA	79
ADMINISTRAZIO PUBLIKOEEKIKO ETA ALDERDI POLITIKOEEKIKO HARREMANAK	81
ARAUTEGIA BETEARAZTEA	81
LABORAL KUTXAK ONTZAT EMANDAKO EKIMENAK	82
FINANTZA-HEZKUNTZA	83
DATUEN ETA ERAGIKETEN PRIBATUTASUNA ETA SEGURTASUNA BABESTEIA	83
LABORAL KUTXAK JASOTAKO SARIAK	84
7. Ingurumenarekiko harremanak	85
PAPERA ETA TONERRA	87
ENERGIA	88
ISURTZEAK ETA KARBONO-AZTARNA	89
URA	90
ISURTZEAK ETA HONDAKINAK	90
INGURUMEN-ARRISKUEN EBALUAZIOA	91
GARDENTASUNA ERREGAI FOSILEKIKO ESPOSIZIOAN	92
INGURUMEN-GASTUAK	93
8. Enpresa hornitzaileekiko harremanak	94
9. Eranskinak	97
9.1. TXOSTENAREN ERAGIN-MAILA	98
9.2. AENOREN EGIAZTAPENA	98
9.3. GRI ADIERAZLEEN TAULA	99
9.4. KONTAKTUA	108
9.5. NAZIO BATUEN MUNDU ITUNA ETA GARAPEN JASANGARRIRAKO HELBURUAK (GJHAK)	109
GARAPEN JASANGARRIRAKO HELBURUEN (GJHEN) ALORREKO KONPROMISOA	111



LEHENDAKARIAREN
GUTUNA

Ekonomia-krisia hasi zenetik 10 urte bete dira 2017an. Krisi luze eta sakona izan da, eta arrasto mingarriak utzi ditu gure inguruko pertsona eta enpresetan: negozioak ixtea, langabezia, ezegonkortasuna eta aberastasuna galtzea. Halere, urte horietan zehar egin dugun ibilbidea aztertzen badugu, esan dezakegu LABORAL Kutxa indarturik irten dela krisialdi horretatik, eta, areago, bere nortasunaren ezaugarriei, gauzak egiteko moduari eta gizartearekin duen konpromisoari eutsita irten dela.

LABORAL Kutxako kideontzat, pertsonekin, bezeroekin eta ingurunearekin dugun konpromisoa sendotzea gure balio kooperatiboak ulertzeko modu bat da, baita gure enpresa-proiektuaren iraunkortasun ekonomikoa eta soziala bermatzeko oinarri bat ere.

2017ko ekitaldiaren itxiera aztertzean, gure kooperatibaren helburu nagusia beteta dagoela esan dezakegu: Eta horixe gogorarazten digute geure interes-taldeek, urtero-urtero memoria honen materialtasunari buruzko azterketarako kontsulta egiten diegunean. Hurrengo orrialdeetan ikusiko dugunez, negozioaren, finantza-ketaren eta mozkinak sortu eta banatzearen alorretako helburuak bete egin ditugu; horrenbestez, konfiantzaz begira dezakegu etorkizunera. Ikusiko dugu, era berean, iraunkortasun ekonomiko horrekin batera, gizartearen eta ingurumenaren alorrean ere aurrerapenak egin ditugula.

Bereziki harro sentiarazten gaituen lorpena hau da: entitatearen gobernu-organo gorenean gizon eta emakumeen arteko parekotasuna lortu izana 2017an. Bestalde, sare komertzialeko lankide guztiek oso erronka garrantzitsua bete dute iazko ekitaldian. Izan ere, prestakuntzaren aldetik ahalegin handia egin behar izan dute beren ezagutzak MiFID II arau berriak ezarritako estandar zorrotzetara egokitzeko, kontsumitzailea aurrezkiaren eta inbertsioaren alorretan babeste aldera. Gaur egun, gure plantillan inbertsioen alorreko informazioa eta aholkularitza ematen dituzten lankide guztiek eskuratu dute dagokien akreditazioa. Hartara, gure bezero inbertsiogileek inbertsio-produktu eta -zerbitzuei buruzko informazio argia eta garrantzitsua jasoko dutela bermatzen dugu. Era berean, bezeroei unean-unean eskaintzen dizkiegun produktuak haien beharrian eta helburuetara hobekien egokitzen direnak direla ziurtatzen dugu.

Dena den, 2017an zehar beste alderdi batzuetan aurrerapauso azkarragoak ematea zen gure nahia. Alderdi horietako bat da, iraunkortasunaren ikuspegitik, hornitzaileak kudeatzeko prozedura berria abian jartzea, enpresa hornitzaileekin ditugun harremanen efizientzia hobetzeko eta haien homologazioan finantza-irizpide hutsak ez jarraitzeko. Proiektu hori 2018an bukatzea espero dugu.

Bestalde, memoria honen ekitaldia lehena izan da konpainia jakin batzuei beren urteko kontuetan Informazio ez-finantzarioaren egoera-orria eransteko eskatu zaiena. EGEari buruzko txostenak aspalditik egin ditugun entitateok badakigu jarduera horrek intuizioak proiektu bihurtzen laguntzen duela eta deklarazioak emaitza-adierazle bidez neurtzera bultzatzen duela. Beraz, gardentasunaren aldeko ahalegin hori txalotzen dugu, eta ongietorria ematen diegu enpresak, emaitza ekonomikoez gain, haien jardueraren bidez ingurunean eragiten duten inpaktuaren berri ematera bultzatzen dituzten ekimenei.

2018ko ekitaldira eta epe ertainera begiratuta, entitateak bi erronka handiri aurre egitea dira gure helburu nagusiak. Alde batetik, digitalizazioak finantza-jarduerara dakarren funtsezko eraldaketaren protagonista izan nahi dugu. Izan ere, bezeroekin harremanak izateko kanal berriez gain —online banka, kasu—, teknologia berriak, ezohiko lehiakideak eta kontsumo-ohituren aldaketak datozkigu aurretik. Beste aldetik, emaitza-kontuaren iraunkortasunaren ikuspegitik, oso zaila da finantza-

jarduera errentagarri izatea interes-tasa nulu edo negatiboen ingurune batean. Hori dela eta, ahalegin handiak egin behar ditugu gure jardueraren efizientziari eusteko eta mozkina eskuratzeko iturriak optimizatzeko.

2006az geroztik egiten dugun legez, Nazio Batuen Mundu Ituneko printzipioekiko konpromisoa berritu egin dugu, giza eskubideetan eta lan- eta ingurumen-eskubideekiko errespetuan eta ustelkeriaren aurkako borrokan aurrera egiteko. Era berean, Agenda 2030eko Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJHak) babesten jarraituko dugu.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Txomin Garcia Hernandez', written over a horizontal line.

Txomin Garcia Hernandez

LABORAL Kutxako lehendakaria



LABORAL KUTXAREN
GESTIO GIZARTEAREKIKO
ARDURATSUA

2.1. LABORAL KUTXAREN LORPEN ETA KONPROMISOAK EGEAN

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

Segidan, LABORAL Kutxak EGEaren aurreko txostenetan hartutako konpromisoak betez 2017an gauzatu dituen jarduera nagusiak azalduko ditugu laburtuta. Jarduera horiek Entitateak zehaztutako **interes-taldeetan** sailkatuta ageri dira. Hona hemen taldeok: **Pertsonak - Plantilla, Bezeroak, Gizartea eta Enpresa hornitzaileak.**

EGEaren inguruko jarduerak. 2017ko funtsezko proiektu eta ekintzak, eta aurreko urteetan egiteko gelditutakoak	Ekintzaren egoera/burutzemaila	Ukitutako interes-taldeak eta egiteko epea	Ezarritako gobernu-mekanismoak	Materialtasuna eta lehentasuna
1. Segmentazio-eredua berrikustea eta bezeroei harreman eta aholkularitza pertsonalizatua eskaintzea	Eginda	Bezeroak 2016	Partikularren Area Komertziala	Ertain-handia
2. Bulegoen integrazioa egitea efizientzia handitzeko, herri txikiak finantza-zerbitzuetatik baztertu gabe	Eginda Irismen handiagoa 2018an	Gizartea 2016	Partikularren Area Komertziala	Ertain-handia
3. Aseguruetan espezializatutako gestoreek aseguru pertsonaletan aholku emateko eredia ezartzea	Eginda	Bezeroak Pertsonak 2016	Partikularren Area Komertziala	Ertain-handia
4. Digitalizazioa aprobetxatzea, paper-kontsumoa murrizteko eta urruneko harreman pertsonalizaturako	Eginda Irismen handiagoa 2018an	Bezeroak Ingurumena Epe ertaina	Digitalizazioaren ardatz estrategikoa	Ertaina
5. Enpresa hornitzaileak kontratatzeko prozedurak eta sistemak garatzea	Zati batean eginda	Enpresa hornitzaileak 2016	Etika Batzordea	Txikia
6. Kaudimena eta likidezia indartzea	Eginda Irismen handiagoa 2018an	Pertsonak Bezeroak	Lehentasun estrategikoa	2 Handia
7. Gobernantza Arriskua gestionatzeko tresnak: Kapitala eta likidezia (ICAAP, ILAAP), egokitze autoebaluazioak, Berreskurapen Plana, Suntsipen Plana	Eginda	Pertsonak 2017	Kontseilu Errektorea Arrisku Batzordea	2 Handia
8. MiFID II. Bezeroentzako aurrezki- eta inbertsio-produktu konplexu eta ez-konplexuei buruzko informazioa hobetzeko planak MIFIR	Eginda Irismen handiagoa 2018an	Bezeroak 2017	Lehentasunezko 2 proiektu	17 Handia
9. Inbertsio-fondoak eskaintzeko proiektua eta MiFID akreditaziorako prestakuntza-plana	Eginda Irismen handiagoa 2018an	Pertsonak 2017	Lehentasunezko proiektua	17 Handia
10. Bezeroekiko harremanen gestioan bikaintasun-posizioei eustea	Eginda	Bezeroak	Kalitate integralerako	13 Handia

			prozesua	
11. MONDRAGONen bidez, enpresak sortzen eta daudenak sendotzen laguntzea	Eginda	Gizartea Bezeroak	Fondoak, KFSaren eta HSFaren bidez	7 Handia
12. 400 ekintzaileri beraien enpresa abiarazten laguntzea	Eginda	Gizartea Bezeroak	GAZTENPRESA fundazioa	7 Handia
13. Ekintzaileen, gizarte-ekonomiaren eta enpresa berritzaileen finantzaketa hobetzeko berme-hitzarmenak lotzea EIFrekin	Eginda	Bezeroak 2016 - 2019	EIFrekiko 3 hitzarmen	7 Handia
14. Enpresentzako finantzaketa-hitzarmenak	Eginda	Bezeroak	Enpresen Negozio Garapena	7 Handia
15. Online Banka eraldatzea: autozerbitzurako aukerak areagotzea eta kanaletan eta mugikortasunean aktibo dabilzan pertsonen kopurua handitzea	Eginda Irismen handiagoa 2018an	Bezeroak Pertsonak	Lehentasunezk o proiektua	14 Ertain-handia
16. III. Berdintasun Plana hedatzea	Eginda Irismen handiagoa 2018an	Pertsonak 2016 – 2019	Berdintasun Batzordea	21 Ertain-handia
17. Berdintasuna Administrazio Organo gorenean parekotasuna bilatzea	Eginda	Pertsonak 2017	Kontseilu Errektorera hautapen- prozesua	21 Ertain-handia
18. Kulturari eta balioei buruzko inkesta egitea, hobetzeko palankak antzemateko.	Eginda	Pertsonak 2017	Lehentasun estrategikoa	21 Ertain-handia
19. Inbertsio Gizartearekiko Arduratsurako prozedurak zabaltzea	Eginda	Bezeroak Gizartea	Talde berezia	19 Ertain-handia
20. EGE politikan Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJHak) txertatzea	Zati batean eginda	Gizartea	EGEaren Batzordea	1 Ertaina
21. Zerbitzu Zentralen aire-girotzean energia berriztagarriak erabiltzea	Eginda	Gizartea	Eraikuntzak berritzea	20 Ertaina
22. LKren karbono-aztarnaren kalkulua hobetzea	Eginda	Ingurumena 2017	EGEaren txostenak	20 Ertaina
23. Gobernantza. Barne-kontrola. Merkatu-abusuengatikoko alertak	Eginda	Pertsonak 2017	Lehentasunezk o proiektua	9 Ertain-txikia
24. Hizkuntza-normalizazioa: 2016-2019 aldirako Euskararen Plan Estrategikoa ezartzea	Eginda Irismen handiagoa 2018an	Bezeroak Pertsonak 2016 - 2019	Hizkuntza Batzordea	12 Ertain-txikia

2017an, LABORAL Kutxak enpresekin, sektore publikoarekin, mikroenpresekin, autonomoekin eta ETE-ekin hartutako hainbat **konpromiso** ezagutarazi zituen jendartean. Honako hauek dira:

Enpresekin	Ekintzak eta lorpenak
<ul style="list-style-type: none"> 2.334 M€ zirkulatzaileria finantzatzeko 2.560 M€-ko saldoa merkataritza-aktiboan 	2.374 M€ (% 102 betetze-maila) 2.570 M€ (% 100 betetze-maila)
Mikroenpresa, autonomo eta ETE-ekin	Ekintzak eta lorpenak
<ul style="list-style-type: none"> 432 M€ zirkulatzaileria finantzatzeko 365 M€ merkataritza-aktiborako Gaztenpresak 400 enpresaren sorrera bultzatzea 	412 M€ (% 95eko betetze-maila) 337 M€ (% 92ko betetze-maila) 402 enpresa (% 100,5eko betetze-maila)
Sektore publikoarekin 2016an	Ekintzak eta lorpenak
<ul style="list-style-type: none"> Inbertsio-mailari eustea (305 M€) Bereziki EAEko eta Nafarroako administrazio publikoekiko finantzaketaren aldeko apustua indartzea, eta tokiko, erkidegoko eta estatuko erakundeek sustatutako hitzarmenetan parte hartzea. <i>–Helburu kualitatiboa, beteta</i> 	231 M€ (% 46ko betetze-maila)

2018rako, LABORAL Kutxak konpromiso hauek eman ditu ezagutzera:

2018an merkataritza-negoioarekin hartutako konpromiso publikoak
<ul style="list-style-type: none"> Zirkulatzailerian finantzatzutako zenbateko osoa: 2.458 M€; horietatik, 455 M€ mikroenpresa, autonomo eta negozioentzat dira. Kredituak, maileguak eta leasinga: 547 M€; horietatik, 293 M€ autonomo, negozio eta mikroenpresentzat dira eta 254 M€ enpresentzat. Gaztenpresa programaren bidez 450 enpresa sortzen laguntzea.
2018an sektore publikoarekin hartutako konpromiso publikoak
<ul style="list-style-type: none"> 2018an 241 M€-ko inbertsioa lortzeko helburua finkatu da. Bereziki Euskal Autonomia Erkidegoko eta Nafarroako administrazio publikoaren finantzaketa-proiektuetan parte hartzea, gure kuotaren arabera, eta tokiko, autonomiako eta estatuko erakundeek sustatutako hitzarmenetan laguntzea.

2018an zehar, gizarte-erantzukizunaren arloko proiektu eta ekintza hauek bideratuko ditugu, finkatutako konpromisoak betetzeko:

EGEaren inguruko jarduerak. 2018rako oinarrizko proiektu eta ekintzak	Ukitutako interes- taldeak eta egiteko epea	Ezarritako gobernu- mekanismoak	Materialtasun- eta lehenitasun- alderdiak
Aurreko urteetatik datozenak			
1. Kaudimena eta likidezia indartzea	Pertsonak Bezeroak	Lehenitasun estrategikoa	1 Handia
2. MiFID II. Bezeroentzako informazioa eta aholkularitza-sistema eta -tresnak hobetzeko planak	Bezeroak 2017	Lehenitasuneko proiektua	5 Handia
3. MiFID akreditaziorako prestakuntza-planarekin jarraitzea	Pertsonak 2017	Prestakuntza-plana	5 Handia
4. III. Berdintasun Plana hedatzea	Pertsonak 2016 - 2019	Berdintasun Batzordea	11 Handia
5. Digitalizazioa aprobeztatzea, paper-kontsumoa murrizteko eta bezeroekiko harreman multikanala sustatzeko	Bezeroak Gizartea Epe ertaina	Ardatz estrategikoa: Digitalizazioa	7 Ertaina
6. Bulegoen integrazioa egitea efizientzia handitzeko, herri txikiak finantzaz-zerbitzuetatik baztertu gabe	Gizartea 2016	Area Komertziala	10 Ertaina
7. Hizkuntza-normalizazioa: 2016-2019 aldirako Euskararen Plan Estrategikoa ezartzea	Bezeroak Pertsonak 2016 - 2019	Hizkuntza Batzordea	22 Txikia
2018			

8. Bazkideen konpetentzia digitalak garatzea	Pertsonak	Ardatz estrategikoa: Konpetentzia digitalak	6 Handia
9. Aseguruetan gestore balioaniztunak ezartzea, efizientzia eta produktibitatea lortzeko	Pertsonak	Area Komertziala	6 Handia
10. Bezeroekiko harremanen gestioan bikaintasun-posizioei eustea	Bezeroak	Kalitate integralerako prozesua	6 Handia
11. Gestio-sistema berriak garatzea, batetik elkarlanean oinarritutako kultura eraikitzailea eta bestetik autoerantzukizuna eta etengabeko prestakuntza bultzatzeko.	Pertsonak	Ardatz estrategikoa: Kultura eta balioak	11 Handia
12. Mikrokreditu eta enpresa berritzaileetarako berme-hitzarmenak eguneratzea EIFrekin	Bezeroak Gizartea	EIFrekiko hitzarmenak	3 Ertain-handia
13. 450 ekintzaileri beraien mikroenpresa abiarazten laguntzea	Gizartea Bezeroak	Gaztenpresa fundazioa	3 Ertain-handia
14. Enpresentzako finantzaketa-hitzarmenak	Bezeroak	Enpresen Negozio Garapena	3 Ertain-handia
15. Multikanalitatea garatzea bezeroarekiko harremanean, ordainbideetan eta zuzeneko merkaturatzean	Bezeroak Pertsonak	Ardatz estrategikoa: Omnikanalitatea, Onenak 4.0	7 Ertaina
16. Inbertsio Gizartearekiko Arduratsuaren hedadura zabaltzen jarraitzea	Bezeroak Gizartea	Talde berezia	10 Ertaina
17. MONDRAGONen bidez, enpresak sortzen eta daudenak sendotzen laguntzea	Gizartea Bezeroak	Fondoak, KFSaren eta HSFaren bidez	2 Ertain-txikia
18. Egoitza nagusiko eta bulegoetako eraikinen ingurumen-efizientzia hobetzeko inbertsioak	Gizartea Ingurumena	Eraikuntzak berritzea	8 Ertain-txikia
19. Mejoras en gestión documental: eliminación de papel con la generalización de expedientes y facturas digitales	Gizartea Pertsonak Ingurumena	Ardatz estrategikoa: Digitalizazioa	15 Ertain-txikia

*Egiteko eperik ez duten ekintzak etengabeko ekintzatzat jotzen dira.

2.2. LABORAL KUTXAREN EGAREN INGURUKO AGINTE-TAULA

LABORAL Kutxaren aginte-eta ekonomiararen, gizartearen eta ingurumenaren ikuspuntuetatik erakundeko funtsezko adierazleen ikuspegi orokorra izatea ahalbidetzen du. **Berdez, lortutako helburua. Gorri, bete gabeko helburua.**

Jarduera ekonomikoaren adierazleak (datu bateratuak):

Adierazleak	2015		2016(3)		2017		2018
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Zerga ondorengo emaitzak (m€-kotan)	110.325	104.402	103.473	97.876	112.849	100.163	107.623
Efizientzia-indizea (%-tan) (1)	56,4	53,1	63,61	56,84	60,85	56,45	56,63
Bezeroen gordailuak (M€-kotan)	18.283	17.731	17.894	17.631	18.613	18.512	19.226
Bezeroei emandako kreditua (M€-kotan)	13.719	13.676	13.894	13.606	13.404	13.504	13.256
Kaudimena (%-tan) (2)	15,92	14,5	16,91	16,42	18,50	16,70	18,00
Fondo bereziak (M€-kotan)	1.347	1.433	1.251	1.311	1.135	1.226	1.078
Inbertsioaren gaineko zalantza arriskuen %-a	7,2	8,4	5,71	5,86	4,98	5,30	4,52

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

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

(3) 2016tik aurrera 5/2014 zirkularra erabiltzen da: HSFa Beste ustiapen-zama batzuetan.

Gizarte-arloko lanaren adierazleak:

Alderdia/Adierazlea	2015. urtea		2016. urtea		2017. urtea		2018ko helb.
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	
Lan-bazkideak							
Jarduneko bazkideak	1.956	1.932	1.893	1.960	1.839	1.853	1791
Prestakuntza							
Prestakuntza-orduak/plantilla osoa	53,6	55,2	63,6	75,5	99,15	124,6	88,46
Prestakuntzaren ebaluazioa (1-10)	8,4	8,3	8,6	8,4	8,05	8,3	8,3
Segurtasuna eta osasuna							
Absentismoaren %-a	2,4	≤% 3	2,8	≤% 3	3,0	≤% 2,9	≤% 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 hazkundea	% 7,5	d/e	% 5,1	d/e	% 5,9	d/e	d/e

Alderdia/Adierazlea	2015. urtea	2016. urtea			2017. urtea		
		%	Emak.	Gizon.	%	Emak.	Gizon.
Enplegu-dinamika							
Errotazio-tasa	% 9,8	% 7,7	% 10,4	% 5,4	% 10,5	% 10,9	% 7,0
Irteeren tasa	% 5,4	% 4,7	% 6,2	% 3,3	% 7,5	% 7,3	% 8,4
Berdintasuna							
Emakumezko bazkideen %-a	% 46,9	% 47			% 48,7		
Emakumezko zuzendarien %-a/zuzendari guztiak	% 26,7	% 27,8			% 30,6		

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

Alderdia/Adierazlea	2015		2016		2017		2018
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Fondoetarako (HSF eta KFS) ekarp. (mila €-kotan)	17.931	18.650	18.844	19.271	19.583	19.717	21.478
Ordaindutako zergak (mila €-kotan)	15.374	d/e	18.654	d/e	18.235	d/e	d/e
Gaztenpresaren laguntzaz sortutako enpresak	402	600	386	600	402	400	450

Ingurumen-arloko jardueraren adierazleak:

Kontsumoak:	2015		2016		2017		2018
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Publizitaterako papera:							
• Kiloak/bezeroa	0,066	<0,075	0,083	0,066	0,082	<0,059	0,082
• Birziklatutako paperaren %-a/guztizkoa	% 100	≥% 90	% 100	≥% 90	% 100	≥% 90	≥% 90
Barruko papera (kg/bezeroa)	0,234	<0,270	0,241	<0,235	0,201	<0,235	<0,200
Ura m ³ -tan	14.085	<7.500	11.231	<7.500	8.129	<7.500	<7.500
Elektrizitatea (kWh-tan)	2.153.425	≤2.200.000	3.421.514	≤2.200.000	3.476.909	≤2.200.000	≤3.400.000
Tonerra:							
• Kontsumitutako unitateak	1.917	≤1.700	1.877	≤1.700	2.644	≤1.700	≤2.700
• Birziklatutako tonerraren %-a/guztizkoa	% 87,8	≥% 90	% 73,8	≥% 90	% 23,9	≥% 60	d/e
Gasolioa litrotan	66.468	≤75.000	38.745	≤65.000	9.164	≤65.000	≤9.000
Kudeatutako hondakinak kg-tan (1)	203.877	% 100	214.504	% 100	178.464	% 100	% 100

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

2.3. KONPARATUTAKO OINARRIZKO ADIERAZLEAK

Hemen, lehiakide nagusi batzuekin konparatutako datuak azalduko ditugu: batetik, aurrezki-kutxa zaharretatik sortutako bi banku identifikatu ditugu (*Kutxabank* eta *Caixa*), gure esparruan lidergoa lortzeko lehiakide nagusiak direlako, eta, bestetik, tamaina ertaineko beste banku bat (*Cajamar*), hori ere banku kooperatiboa delako.

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

- Ingurumen-neurtzaileen harira, konturatu gara azterketa-ikuspegi desberdinak erabiltzen ditugula; ondorioz, ez dugu ondorioz atera alor horretako konparazioetatik.
- Gizarte-programetara bideratutako fondo bidez gizaritari itzultzen zaionari lotuta, GRIK zerga-aurreko etekin gainera portzentajea hartzen du ratiotzat. Bildu bildu dugu, baina emaitza zaila da interpretatzeko, ez dituelako aintzat hartzen emaitzen balio erlatiboa eta emaitzak berrinbertitzeko irizpideak.
- GRIK soldata-tarteei buruz jasotzen duen ratioaren argitalpenak ere ez dira oso homogeneoak; beraz, guk geuk egin ditugu kalkuluak.

Lehiakide nagusien ondoan, LABORAL Kutxak kokapen ona du hainbat alderditan:

- Adierazle ekonomikoei dagokienez, abantaila nabarmena du **errentagarritasunean**, **likidezian**, **kaudimenean** eta **efizientzian**. Bai eta **arrikuaren kalitatean** ere.
- Pertsonen alorrean, pertsonen arteko kohesio handiagoa dakarren **soldata-alde** nabarmen txikiagoa nabarmentzen da. Bestalde, **prestakuntza-ahalegin** handia ere sumatzen da, nahiz eta lehiakide batek ratio are handiagoa izan.

Berdintasunari erreparatuta, ordea, ahulezia antzematen da konparazioan. LABORAL Kutxa ahalegin handia ari da egiten gabezia kuantitatibo hori betetzeko. Hain zuzen ere, 2017ko elementu kualitatibo nabarmengarrien artean, parekotasuna lortu du administrazio-organo gorenean, Kontseilu Errektorean. Berdintasun Planetan lortu diren aurrerapenak txostenaren beste atal batzuetan azaldu ditugu.

Berdea: LKren aldeko posizioa Gorria: LKren aurkako posizioa

Alor ekonomikoa	Caixabank	Kutxabank	Cajamar	LABORAL Kutxa
Errentagarritasuna				
ROA (errentagarritasuna/aktiboak)	0,9	0,5	0,3	0,6
ROE (kapitalaren errentak)	4,2	3,0	1,7	5,3
Efizientzia (1)				
Efizientzia errepikaria	69,6	67,8	80,6	62,6
Arrikuaren kalitatea				
Berankortasuna	6,4	5,5	12,4	5,3
Estaldura	50,0	46,3	44,3	55,9
LTD likidezia (maileguak/gordailuak)	107	107,5	109,5	79,7
CET 1 kaudimena (phased-in)	12,7	15,2	11,6	17,5

(1) 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. 2017ko 3. hiruhilekoari dagozkio.

Pertsonen alorra	Caixabank	Kutxabank	Cajamar	LABORAL Kutxa
Prestakuntza				
Orduak/pertsona	49,1	48,9	78,8	63,6
Berdintasuna				
Emakumeen %-a	% 52,6	% 56,3	% 47,9	% 47,0
Emakumeen %-a zuzendaritzan/burutzan	% 37	% 39,7	% 20,9	% 27,8
Emakumeen %-a administrazio-organo gorenean	% 29,4 (1)	% 18,7 (1)	18,7(1)	% 50 (1)
Sustapena (%-tan)	% 16,8	d/e	% 10,1	% 5,9 (3)
Soldata-aldea: ondoen ordaindutako pertsonaren ordainsaria / plantillaren batez besteko ordainsaria	29,6 (2)	7,6 (2)	11,7	3,6
Errotazio-tasa	% 2,8	% 0,6	% 1	% 7,7
Absentismoa	d/e	d/e	% 2,5	% 2,8

(1) 2017ko datuak

(2) Gure kalkulua. Agertzen ez den edo berriro kalkulatu den ratioa.

(3) Egiturazko indizearen aldakuntza. Antzintasuna kontuan hartuta, % 41,1 izango litzateke.

Iturria: urteko kontuak, erakunde bakoitzaren txostenak. Datu guztiak 2016koak dira.

Ingurumenaren alorra	Caixabank	Kutxabank	Cajamar	LABORAL Kutxa
Papera				
Kontsumoa guztira (tonatan)	161	477	626	356
Enplegatu bakoitzeko kontsumoa (t-tan)	96	120	100	180
Tonerra				
Kontsumitutako unitateak	3.266	5.751	21.784	1.877
Enplegatu bakoitzeko unitateak	1,9	1,4	0,3	0,8
CO2				
Isurpenak guztira (tonatan)	36.177	8.947	2.084	5.935
Enplegatu bakoitzeko isuriak (tonatan)	1,12	2,19	0,34	3,08
Gasolioa				
Kontsumoa guztira (litrotan)	25.219	38.771	d/e	38.745
Enplegatu bakoitzeko kontsumoa (l-tan)	15,1	9,5	d/e	16,7
Elektrizitatea (1)				
Kontsumoa guztira (kWh-tan)	15.174	33.634	26.514	3.422
Enplegatuko kontsumoa (kWh-tan)	7.000	8.219	4.307	1.777

(1) CaixaBanken eta LABORAL Kutxaren datuek Egoitza Nagusia baino ez dute kontuan hartzen.

Iturria: erakunde txostenak. 2016ko datuak (2017koak LABORAL Kutxaren kasuan).

Gizartearen alorra	Caixabank	Kutxabank	Cajamar	LABORAL Kutxa
Zergak				
Mozkinen gaineko zergak / Zerga aurreko mozkin bateratuak	% 14,8	-% 6,2	– % 22,8(1)	% 11,5
Fundazioetara edo gizarte-programetara bideratutakoa / Zerga ondorengo mozkinak	d/e	% 50,0	% 8,6(1)	% 18,9

2016ko datuak (1)

Iturria: urteko kontuak, erakunde bakoitzaren txostenak. 2017ko datuak. Datuak kalkulatu egin ditugu, ez baitira txostenetan agertzen.

2.4. TXOSTENAREN PROFILA

2012an Caja Laboralak eta Ipar Kutxak bat egitearen ondorioz sortu zen Entitateak argitara eman duen EGEari buruzko bosgarren txostena da 2017koa, 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. 2017ko ekitaldiko EGEari buruzko txostena egiteko, GRI estandarren «sakona» aukera eta Sektorekako Finantza Gehigarria hartu ditu aintzat LABORAL Kutxak. Aukera sakona hautatuz, identifikatutako alderdi materialei lotutako adierazle guztiei erantzungo die.

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

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

- **Aktibo higiezinak gestionatzeko sozietateak.** LABORAL Kutxak higiezin enpresa gestiozko 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, % 100ean LABORAL Kutxaren partaidetzakoa. Aseguru-jarduera LABORAL Kutxaren enpresa- eta merkataritza-estrategian barneratzea da bere izateko arrazoia. Bertako langileak inoren konturako langileak dira.

LABORAL Kutxak bere banaketa-sarea lagatzen dio **BankaSegurosi**, aseguru-produktuen bitartekaritza egiteko. LABORAL Kutxan txertatuta dagoenez, haren jardueraren adierazle gehienak LABORAL Kutxaren barruan daude. Adierazle independenteak dituzten esparruak txostenean zehar zerrendatu dira.

LABORAL Kutxa MONDRAGON Korporazioko kidea da. MONDRAGON Korporazioak 268 enpresa eta kooperatiba autonomo eta independente ditu, eta bakoitzak informazioa emateko modu propioa du.

GRI alderdien eta adierazleen norainokoa

LABORAL Kutxaren 2017ko 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, politikoan eta sozialean eragin edo materialtasun txikia edo hutsa dutelako aplikatzen ez diren adierazleetan; horien mugak adierazle bakoitzean zehazten dira.

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

2014ko txostenetik aurrera, materialtasunari buruzko azterketa ere egiten da, gizarte-erantzukizunaren alorreko gairik garrantzitsuenak zehazteko. Azterketa hori egiteko, Cegos Deployment enpresaren aholkularitza jaso dugu. LABORAL Kutxak askotan jarduten du enpresa horrekin batera Global Reporting Initiativeren (GRIren) jarraibideak egoki ulertzeko. Azterketa horren emaitzak **2.5. 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 zehatzago azaldu zuen Entitateak zer prozesu burutu zuen interes-talde nagusien informazio-beharrizanak identifikatzeko aukera eman zuen lehen materialtasun-matrizea eraikitzeke (**Elkarrizketa-bideen ataletan** deskribatuta daude elkarren arteko harremanetarako ohiko kanalak), eta bere eskaerak nola lehenetsi zituen.

Hurrengo urteetan, bildutako informazioa zabaltzeari esker, hobetu egin da Entitatearekin harremana duten interes-taldearen beharrizanen eta itxaropenen interpretazioa. 2017an, hiru urteko esperientziaren ondoren, metodologia eta galde-sorta berrikusi dira, eta emaitzak lehiakideenekin alderatu.

Txosten honen materialtasun-analisirako, berrikusitako galde-sortak erabili dira, eta informazio hau lortu da: Bezeroak: 29 enpresa, 395 autonomo eta mikroenpresa, Banka Pertsonaleko 41 bezero eta 98 KIDE bezero (loturadunak).

- 46 langile (bazkideak eta inoren konturako langileak).

- EGEaren Batzordeko kideak diren pertsonak, haien iritziek Zuzendaritza Batzordearenak islatzen dituztelako.

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

- Interes-taldeek eta LABORAL Kutxaren lehentasunak bat datoze.
- Gero eta garrantzi handiagoa ematen zaio. Hain zuzen, sentikortasuna handituz joan da ingurumenaren zaintzan eta hornitzaileen gestioan, baina bi alderdi horien materialtasuna ez da lehentasunezkoa oraindik.

Hona hemen azterketa horren ondorioak:

- **Faktore ekonomikoek** berebiziko garrantzia dute, eta kanpoko eta barneko interes-taldeen garrantzi berezia aitortzen diete **bikaintasunera bideratutako gestio zuhurrari** eta bezeroarekiko **harremanari lotutako erantzukizunari**. Elementu berri moduan, pribatutasunari eta datuen segurtasunari emandako garrantzia dugu.
- **Gizarte-faktoreek** materialtasun txikixeagoa dute. Nolanahi ere, nabarmengarria da pertsonen gestioari lotuago dauden elementuen garrantzia, adibidez: genero-berdintasunarena, lan-bizitza eta familia bateragarri egitearena eta soldata-aldeak mugatzearena. Gizarte-eskaeren alorrean, enpresa-ehuna garatzen egindako lana da aipagarriena.
- Hirugarrenik, **ingurumen-alderdiei** lotuta, gizartean horien garrantzia gero 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».

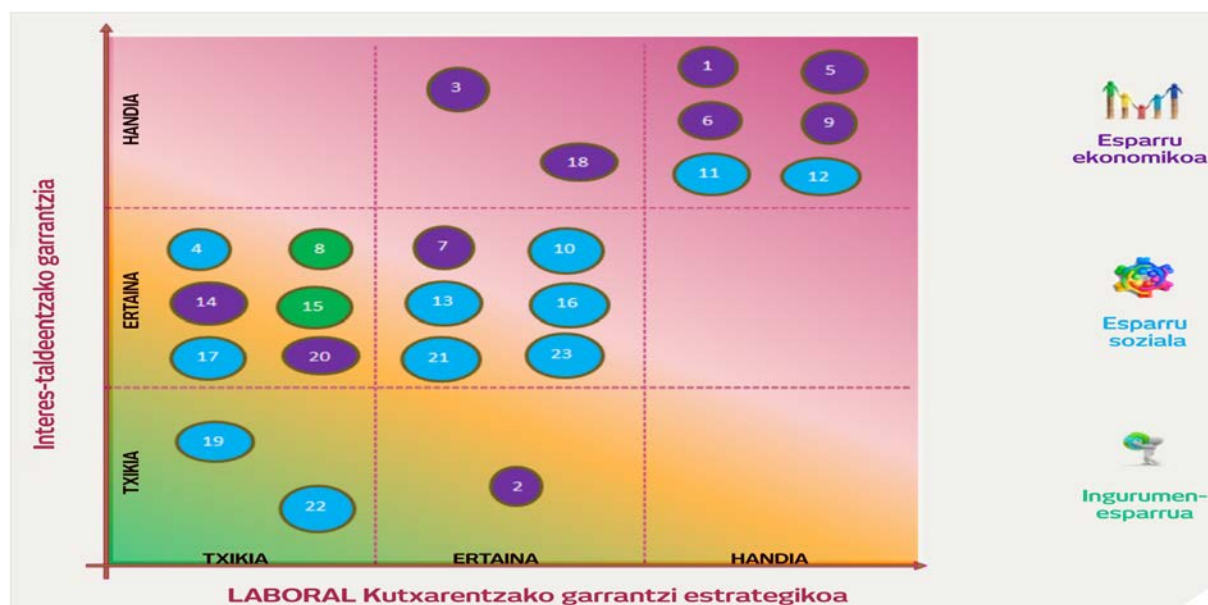
Arlo sozialean, badira bi elementu, gure misioaren muinean jasota daudenak eta, beraz, lehentasunezko arreta-esparrutzat jotzen ditugunak, barnean nahiz kanpoan garrantzi txikikotzat sailkatu arren. MONDRAGON Korporazioa lagunduz jorratzen dugun gizarte-sustapena da bata, eta euskara garatzeko laguntza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

2017KO MATERIALTASUN-MATRIZEA

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

Mat.	Alderdia	
HANDIA	1	Entitatearen kaudimena eta likidezia indartzea
	5	Bezeroarekiko gestio arduratsua: aurrezki-produktu konplexuak azaldu eta saltzea, bezeroak gehiegi zorpetzea saihestea...
	6	Zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna: gardentasuna, adeitasuna, erroreak saihestea eta eragiketaz azkar eta erraz egin ahal izatea
	9	EGEari lotutako neurriak: kapitalak zuritzearen aurka; armagintzara, jokora, pornografiara doan finantzaketa kontrolatzea...
	11	Pertsonen gestioa: genero-berdintasuna, lan-bizitza eta familia bateragarri egitea, soldata-mailak eta -tarteak...
	12	Datuen eta eragiketen pribatutasuna eta segurtasuna babestea

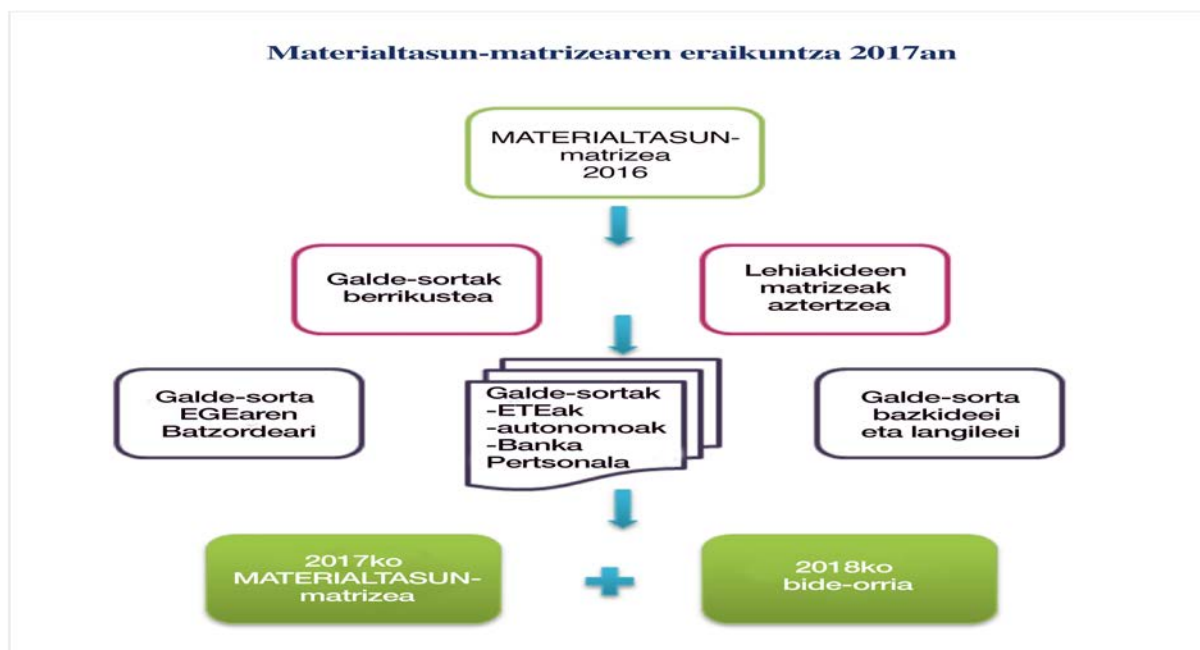
ERTAIN-HANDIA	3	Enpresa-ehunaren garapen ekonomikoan eta finantzarioan laguntzea: finantzaketa-hitzarmenak enpresekin, ekintzaileei eta unibertsitateari laguntzea...
	18	Barne-kontrolerako bideak berrikusi eta hobetzea (administratzaileen erabakiak, kode etikoa, ustelkeria, gastuen kontrola)
ERTAINA	7	Kanalen (banka elektronikoaren, telefono-bidezko bankaren, banka mugikorraren) digitalizazioa garatzea
	10	Produktu eta zerbitzu gizartearekiko arduratsuek
	13	Bezeroekiko eta beste interes-talde batzuekiko komunikazioa hobetzea
	16	LABORAL Kutxako produktu, zerbitzu, antolamendu eta abarretan berrikuntza sustatzea
	21	Gure hornitzaileen jardura arduratsua kontrolatzea: lan-baldintzak, laneko arriskuak, Ogasunarekiko ordainketak...
	23	Hornitzaileen gestioa. Erosketa arduratsurako irizpideak: tokian erostea eta, prezioaz gain, gizartearen eta ingurumenaren alorreko irizpideak aintzat hartzea
ERTAIN-TXIKIA	2	MONDRAGON kooperatiba-taldeari laguntzea
	4	Bezeroen eta gizartearen hezkuntza finantzarioan laguntzea
	8	Berotegi-efektuko gasen isurtzeak murriztea
	14	Kobratutako kostuen eta ordaindutako interesen arteko oreka. Bi alderdientzako onura
	15	Ingurumenaren gestioa: birziklatzea, kontsumoak eta hondakinak murriztea, gaikako bilketa...
	17	Gizarte-ekintza: babesletzak, GKE-entzako ekarpenak, gizarte-jarduerak, garapenerako lankidetzak...
	20	Ordaindu gabeko zorrak berriz kobratzeko eta birfinantzatzeko malgutasuna
TXIKIA	19	Euskara eta euskal kultura sustatzea
	22	Barruko eta bezeroekiko harremanetan euskararen erabilera orokortzea



2018ko EGEaren bide-orria
interes-taldeen kontsulta egin eta sektoreekin alderatu ondoren

	Jarduketa-arloen lehenespena	Interes-taldea / esparrua	Jarduketa-irizpideak
1	Entitatearen kaudimena eta likidezia indartzea	Ekonomia	Ikuspegi estrategikoa Emaizak berrinbertitzea Resolution Plana (B) MREL gutxieneko kapitala
2	Bezeroarekiko gestio arduratsua: aurrezki-produktu konplexuak azaldu eta saltzea, bezeroak gehiegi zorpetzea saihestea...	Bezeroak	(B) MiFID II proiektuekin eta gestoreen prestakuntzarekin jarraitzea (B) Arriskuak onartzeko ereduak berrikustea
3	Zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna	Bezeroak	Kalitate integralerako prozesua
4	Datuen eta eragiketen pribatasuna eta segurtasuna babestea	Bezeroak	Segurtasun Integralaren prozesua (B) Datuak babesteko proiektua
5	Pertsonen gestioa: genero-berdintasuna, lan-bizitza eta familia bateragarri egitea, soldata-mailak eta -tarreak...	Pertsonak	Etika Batzordea III. Berdintasun Plana (B) Aintzatespen-sistema Ordainketa-eredua
6	EGEari lotutako neurriak: kapitalak zuritzearen aurka; armagintzara, jokora, pornografiara doan finantzaketa kontrolatzea...	Bezeroak/Gizarte a	Araudia Betearazteko Departamentua Inbertsio Gizartearekiko Arduratsuen taldea
7	Enpresa-ehunaren garapen ekonomikoan eta finantzarioan laguntzea: finantzaketa-hitzarmenak enpresekin, ekintzaileei eta unibertsitateari laguntzea...	Gizartea	Emaizten helburua: HSF, KFS Finantzaketa-hitzarmenak eta -konpromisoak Gaztenpresa programa
8	Barne-kontrolerako bideak berrikusi eta hobetzea (administratzaileen erabakiak, kode etikoa, ustelkeria, gastuen kontrola)	Gobernu korporatiboa	Araudia Betearazteko Departamentua Arriskuen Kontrola eta reportinga Kontseilu Errektoretik
9	Kanalen (banka elektronikoaren, telefono-bidezko bankaren, banka mugikorraren) digitalizazioa garatzea	Bezeroak	(B) Online Banka eraldatzea (B) ZABALTEK proiektua
10	Produktu eta zerbitzu gizartearekiko arduratsuek	Bezeroak/Gizarte a	LK Konpromiso inbertsio-fondoa
11	Bezeroekiko eta interes-taldekiko komunikazioa hobetzea	Bezeroak	Negozio Garapenaren Area
12	LABORAL Kutxako produktu, zerbitzu, antolamendu eta abarretan berrikuntza sustatzea	Bezeroak/Pertsonak	(B) Lehentasunezko proiektuen batzordea Norabide estrategikoaren prozesua
13	Gure hornitzaileen jarduketa arduratsua kontrolatzea	Hornitzaileak/Pertsonak	(B) Hornitzaileen proiektua (B) Enpresa-jarduerak koordinatzea
14	Hornitzaileen gestioa. Erosketa arduratsurako irizpideak	Hornitzaileak	(B) Hornitzaileen proiektua

(B) Proiektu berria edota ikuspegi funtsezko aldaketa izan duena.



2.6. GESTIO-IKUSPEGIA

Bide-orri horrekin bat, gure interes-talde nagusiekin ditugun harremanek ere jarraibide hauek dituzte:

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

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

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

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

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

Pertsonekiko eta bezeroekiko ikuspegiak bateratuta, esan daiteke urteko jardunik azpimarragarriena prestakuntzaren aldetik egin dugun ahalegina izan dela, aurrezkiaren eta inbertsioaren alorretan bezeroen babesa bermatuko duten aholkularitzaren eta informazioaren arloko protokoloak eta prozedurak finkatzeko asmoz. LABORAL Kutxako langile nabarmenen % 98k arrakastaz bete du prestakuntza-prozesu hori eta, horrela, 1.551 profesionalak eskuratu dute MiFID II Europar Zuzentarauaren arabera ziurtapena.

Era berean, honako hauek azpimarra daitezke:

- Egungo *antolamendu-kultura* garatu eta *jokabide oso eraikitzaile* eta *kooperatiboak* bermatuko dituen beste kultura baterantz aurrera egiteko ahaleginak, *eraldaketa digitala* nagusi den harreman-ingurune berri baten barruan. Horretarako, erakundeko pertsona guztien iritziak jaso ditu diagnostikoak.
- Plantillak optimizatzea, efizientziaren bila. Alde horretatik, besteak beste, *Dinamizazio Plana* zabaldu zaie 1959. urtean jaiotakoei, 60 eta 61 urte bitarteko adinean kooperatibako lana bukatzeko aukera izan dezaten.

5. Bazkideekiko harremanak puntuan, ekimen horiek eta beste batzuk garatzen dira sakonago.

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

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.

LABORAL Kutxak, bere izaera juridikoagatik eta bokazio kooperatiboagatik, kooperatiben mundua sustatzera bideratzen du ekarpen solidarioen zati handi bat. Bestalde, bulegoak dituen lurraldeetako ekimenetara ere zuzentzen ditu atal berezi batzuk, bereziki jarduera zehatz batzuetara, hala nola *autoenplegua* eta *ekintzailtza (Gaztenpresa* izeneko fundazioaren bidez) sustatzera eta *euskara* babestera eta euskal kultura bultzatzera.

Interes-taldeek gai horiei emandako garrantziaren ondorioz, beste 2 aurrerapen-ildo hauek ditugu:

- Alde batetik, *ustelkeriaren, kapitalak zurriztearen eta terrorismoa finantzatzearen* aurka borrokatzeko neurriak. 2017an, beste neurri batzuk gehitu zitzaizkien horiei, hain zuzen ere bezeroen *identifikazio formalaren* hobekuntzari dagozkionak. Jarduera horien auditoretza egiten diguten kanpo-adituek oso kalifikazio positiboa eman dute prozedurei buruz.
- Beste aldetik, gero eta gehiago aplikatzen dira *Gizarte Erantzukizuneko Inbertsioari* lotutako irizpideak (*ingurumenari, gizarteari eta gobernamentu onari* lotutakoak). Irizpide horiek aplikatzen dira kreditu-inbertsioan nahiz inbertsio korporatiboan, bai inbertsio zuzenean bai gure bezeroen ekarpenak jasotzen dituzten inbertsio- eta pentsio-fondoen bidez egindakoan.

Mekanismo horiek **6. Gizartearekiko harremanak** puntuan azaltzen dira, baita *Gizarte Erantzukizuneko Inbertsioari* buruzko **4.2** puntuan ere.

Ingurumenarekiko harremanak hobetzeko, 2001az geroztik *Ingurumena Kudeatzeko Sistema* (IKS) du LABORAL Kutxak, ISO 14001 Arauarekin bat, Egoitza Nagusiko hiru eraikinetako jarduera guztietan. LABORAL Kutxak zerbitzu zentraletan erabiltzen dituen ingurumenaren 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, Segurtasuneko eta Zerbitzu Orokorretako, eta Kalitateko kideek osatzen dute; azken horrek egiten ditu koordinatzaile-lanak. *Rioko Adierazpenaren* zuhurtziazko printzipioa ezarritik, jarduerak izan litzakeen inpaktuak hartzen dira aintzat, ingurumenari kalterik ez egiteko.

Nabarmenezkoa da gure interes-taldeek oso eskakizun-maila apala dutela ingurumenari lotutako alderdiei dagokienez. Hori berez ulertzekoa da, banku baten jarduerak eragin mugatua baitu

ingurumenaren gainean. Halere, bat egiten dugu *Klima-aldaketari eta horren eraginei aurre egiteko premia*zko neurriak hartzeko helburuarekin (Garapen Jasangarrirako Helburuen 13. helburuarekin), eta esfortzu handiak egin ditugu geure *ingurumen-aztarna* murrizteko.

Zehazki, *energia-kontsumoak* eragindako inpaktuari dagokionez, punta-puntako isolamendu- eta argiztapen-sistemak ezarri ditugu Egoitza Nagusiaren eraikinak zaharberritu ditugunean. Horrez gain, biomasan eta geotermian oinarritutako girotze-instalazioak jarri ditugu martxan, erregai fosilak alde batera utzita.

Funtsezko beste inpaktu bat *paper-kontsumoa* da. Horretan ere kontsumoa murrizten jarraitzen dugu, hein handi batean barne-prozeduren eta bezeroekiko harreman eta komunikazioen digitalizazioan egindako aurrerapenari esker. Ondorioz, dagoeneko gure bezeroen % 42,5ek paperik gabe jasotzen dute eragiketen alorreko dokumentazioa (ehuneko hori % 34,9koa zen duela 2 urte).

Hornitzaileen gestioari buruz egin diren inkestetan, interes-taldee galdetu diegu ia LABORAL Kutxarekin duten harremanean zer garrantzi-maila aitortzen dioten horri. Guztietan ere, materialtasun txikikotzat jo dute alderdi hori.

Dena dela, memoria honetarako materialtasunari buruzko azterketan beste ikuspegi bat ematea erabaki dugu, kontsultatutako alderdien ondorioz, eta 2 gai landu ditugu:

- Gure hornitzaileen jarduera arduratsua kontrolatzea: lan-baldintzak, laneko arriskuak, Ogasunarekiko ordainketak...
- Hornitzaileen gestioa. Erosketa arduratsurako irizpideak: tokian erostea eta, prezioaz gain, gizartearen eta ingurumenaren alorreko irizpideak aintzat hartzea

Oraingoan, **materialtasun ertainekotzat** jo dira horiek. Garrantzia handitu izanaren arrazoiak 2 izan daitezke. Alde batetik, interes-taldeen gero eta garrantzi handiagoa ematen diote *hornikuntza-katearen* gestio egokiari, jarduera arduratsuen helburuak betetzeko. Beste aldetik, gure ustez, zehaztapen handiagoa lagungarri izan daiteke hornitzaileen gestio egokiaren inpaktua hobeto bistartzeko eta, horrela, zehaztasun handiagoz baloratzeko.

Izan ere, gure finantza-jardueraren ezaugarriak kontuan hartuta eta oso lurralde-eremu zehatzean dugunez presentzia, enpresa horiekiko gestioan ez dugu arrisku nabarmenik.

Halere, LABORAL Kutxak jakin badaki hornidura-katearen gestioa kontu garrantzitsua dela jasangarritasunaren alorrean, eta, horregatik, 2017an 2 ekintza-lerro garatu ditu hornitzaileei begira:

- Alde batetik, **laneko arriskuen prebentzioari** lotuta, *enpresa-jardueren koordinazioa* bultzatu du, gure instalazioetan lanen bat egiten duten enprekin; arriskurik handienak sor ditzaketenak kontrolatzetik hasi da.
- Bestalde, **enpresa hornitzaileen gestio-proiektua** jarri du abian, departamentuek egiten dituzten erosketen gestioa gauzatzeko. Horrela jokatz, iragazkiak ezarri nahi dira kontratuetan iraunkortasun-alderdi batzuk ziurtatu eta benetan betetzen direla kontrolatzeko. Beste kasu batzuetan moduan, proiektu hori bat dator Nazio Batuen Garapen Jasangarrirako Helburuen (GJHen) alorrean LABORAL Kutxak hartu duen konpromisoarekin.

2.7. ENTITATEAREN ESTRATEGIA ETA ARRISKUAREN GESTIOA

Lehentasunezko helburuak. Oinarrizko ardatzak eta ildoak, arriskuak eta aukerak

Gure urteko hausnarketa estrategikoa *norabideak finkatzeko* prozesuan dago murgilduta. Merkatuen *lehiakortasunaren behaketa* sistematizatzea du helburu, eta gure negozio-ereduak eta Gestio Plan bakoitzaren ondoren garatzen ditugun oinarrizko apustuak berrikustea.

Interes-tasa nuluak edo negatiboak eta emaitza-kontuari errentagarritasuna ateratzeko zailtasunak nagusi diren merkatu-ingurune batean, emaitza-kontua babestea da, hain zuzen, ekitaldiko lehentasuna, eta, beraz, oinarrizko **ikuspegi** estrategikoak bikoitza izaten jarraitzen du.

- Merkataritzaren alorrean, **marjina errepikaria optimizatzea**, negozioaren hazkundera ez ezik kostu eta prezioen kontrol zorrotza bilatuz.
- Egiturari dagokionez, **efizientzia, produktibitatea eta ustiapen-kostuen murrizketa** bilatzea. Horretarako, plantillak egokituko ditugu eta, aldi berean, merkataritza-eredua eta erakundearen egitura moldatu; izan ere, garai hauetan, negozioak emaitza txikiagoak sortzen ditu eta, **digitalizazioa** eta **omnikanalitatea** banku-negoioan izaten ari diren aurrerakuntza biziaren ondorioz, aurrez egokitu beharra eskatzen du.

Estrategia horiek arrakasta izatekotan, azkar egokitu behar dugu bezeroen portaera eta banku-negoioaren eredua aldatzen ari den *haustura digitalera*, eta, beraz, *eraldaketa digitala* izango da funtsezko lehentasunetako bat. Eta eraldaketa digital hori bezeroekiko harremanetan ez ezik, barruko prozesuetan ere gauzatu beharko da. Ildo horretan, funtsezko erronka izango da gure bazkideek *konpetentzia digitalak* hartzea, bezeroekiko harreman omnikanalean bikaintasuna lortzeko bidean.

Azken batean, gure pertsonak dira azken protagonista ordezkaezinak, osagai kultural nabarmena duten sistemetan eta harremanak izateko moduetan egin beharreko aldaketetan.



Merkataritzaren alorrean, sarrerak sortzen dituzten negozioetara bideratuko dugu, proaktibotasunez, jarduera komertziala, zehazki hauetara: *merkataritza-negoiora* segmentu guztietan (enpresa txiki eta ertainenean, mikroenpresenean, negozioenean eta autonomoenean), *aseguruetara* eta, pasiboaren arloan, *aholkularitzara eta dibertsifikaziora*, inbertsio-fondoak eta balantzetik kanpoko figurak merkaturatzea helburutzat harturik.

- Merkataritza-negoioan eta aseguruenean jarduera komertziala bultzatzekotan, gure bulegoen kapilaritatea indartu behar dugu, bai eta gure gestoreak espezializatu ere. Gainera, **Onenak 4.0** proiektuan zehaztu diren ildoak garatu behar dira: bezeroarekiko harremanean *multikanalitatearen aldeko apustua*, merkataritza-prozesuetan *bikaintasuna eta gestorearen ahalduntzea*.
- Bezeroen aurrezkiak gestionatzeari dagokionez, negozio-ereduaren eraldaketa bizkortzea da gure asmoa. Dena aldatu nahi dugu: gestoreak bulegoan produktu xumeak eta berezitu gabeak (epe finkorako ezarpenak, adibidez) saltzeko prozesutik hasi eta *dibertsifikazio* konplexuaren gestiora bitartean (inbertsio-fondoetan eta epe luzerako beste aurrezki- eta inbertsio-produktu batzuetan oinarrituta). Horretarako, protokolo zorrotzetan oinarrituko gara, *bezeroaren ezagutza* eta eskaintzaren egokitasuna bermatzeko.

Aholkularitzaren eta harremanen sistematikari dagokionez, bereziki garrantzitsuak izango dira prozesuak eta sistematikak *MiFID 2* araudira egokitzea, eusteko sistemak hobetzea, urruneko harremanen eredua bultzatzea eta plangintza-tresnaren ordezkari agenda berria ezartzea. Edonola ere, zuhurtziaz jokatu dugu eredu zorroak osatzeko zereginen.

Grafiko honetan jaso ditugu 2018rako jarduera komertzialerako lehentasunak:



Antolamenduaren alorrean, 2017ko uztailen berrikusitako hausnarketa estrategikoan hainbat neurri zehaztu ditugu, hala egitura komertziala nola Zerbitzu Zentraletako departamentuen osiera txikitzeko. Bestalde, *merkataritza-eredua* doitu egingo dugu dagoeneko aipatu dugun **Onenak 4.0** proiektuaren arabera, eta urratsak egingo ditugu aseguruaren gestioa gero eta integratuagoa izan dadin. Horretarako, *aseguruaren gestioa balioaniztun* kopuru nahiko handia gehituko dugu, berritasun moduan.

Hauek dira 2018-01-01ean bertan abiatuko den **berrantolaketa** horretan aurreikusi ditugun jarduketarik garrantzitsuenak:

- 59. Dinamizazio Plana aktibatuko dugu, Sare Berriko eta CL BancaSeguroseko plantillak egokitzeko aparteko neurriekin.
- Zerbitzu Zentraletako *departamentuak bateratu* egingo ditugu, eta merkataritzako laguntza-egiturak doitu.
- *Bulegoak integratu* egingo ditugu, bai partikularrenak eta bai enpresenak.

Teknologiaren ikuspegitik ere aurrerapauso handia egingo dugu 2018an. *Zabalte* proiektuari esker, banku-eragiketen oinarrian dagoen *banku-jardueraren* azpiegitura aldatuko dugu: *sistema irekiak*

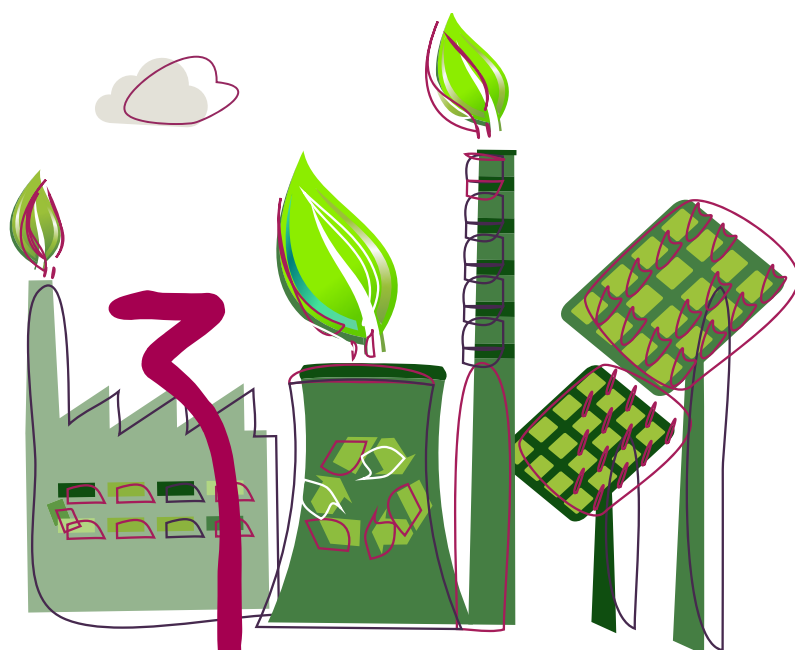
hasiko gara erabiltzen, banka digitalaren hazkunde esponentzialaren ondoriozko erronka berriei egoki aurre egiteko.

Erakundearen **efizientzia** eta **produktibitatea** nabarmen hobetzea da, berriro ere, helburua. Horretarako, *organigrama sinplifikatzeaz* gain, prozesuak eta bezeroekiko harremanak *digitalizatzeari esker efizientzian lor daitezkeen hobekuntzak* baliatuko dira.

Gainera, gure estrategiak ahalegin nabarmena eskatzen du antolamenduko areekiko zeharkako proiektuetan ere; izan ere, nazioartean hitzartu diren *Garapen Jasangarrirako Helburuetan* aintzat hartutako hainbat arlorekin daude lotuta:

Hainbat arlok garrantzi estrategikoa izango dute:

- *Gizarte-erantzukizunaren* politikaren baitan, gure eraikinen ingurumen-efizientzia hobetzeko martxan jarritako inbertsioek eta, oro har, *ingurumenaren gestioa* etengabe hobetzeko egiten den ahaleginak. Zehazki, 2018aren hasieran amaituko dugu Arrasateko Zerbitzu Zentraletako eraikin nagusiak berritzen. Ingurumena errespetatzen duten teknologiak instalatu dira. LK1 eraikin nagusian, kalifikazio gorena lortu dugu efizientzia energetikoaren alorrean.
- Ildo berean, 20018an azpiegiturak egokitzen jarraituko dugu: urtean 8 bulegotan klimatizazioa aldatuko dugu eta beste 8tan eraberritze integralak egingo ditugu. Bi jarduera-motak hobekuntza nabarmenak izango dira gure instalazioen ezaugarri termikoetan.
- Azpimarragarria da, halaber, gorabidean datozen ekimen berrien, hala nola *Inbertsio Gizartearekiko Arduratsuaren*, alorrean egiten dugun ahalegina.
- Pertsonen gestioaren baitan, ikuspegi handiguratsua dugu *laneko osasunaren eta segurtasunaren* alorrean, eta bultzada handia ari gara ematen *euskara* laneko hizkuntza moduan erabiltzeari eta emakumeen eta gizonen artean *berdintasuna* lortzeari.
- Bezeroekiko harremanaren esparruan, bestalde, bezeroa asebetetzea bilatzen dugu, *kalitate integralaren prozesuan* oinarritutako balio-proposamenaren bidez, eta *autoenplegua* eta *ekintzailtza* sustatuz.



**3. ANTOLAMENDUA,
GOBERNU-EGITURA
ETA PARTAIDETZAKOAK**

3.1. ENTITATEAREN EGITURA

ANTOLAMENDU-EGITURA

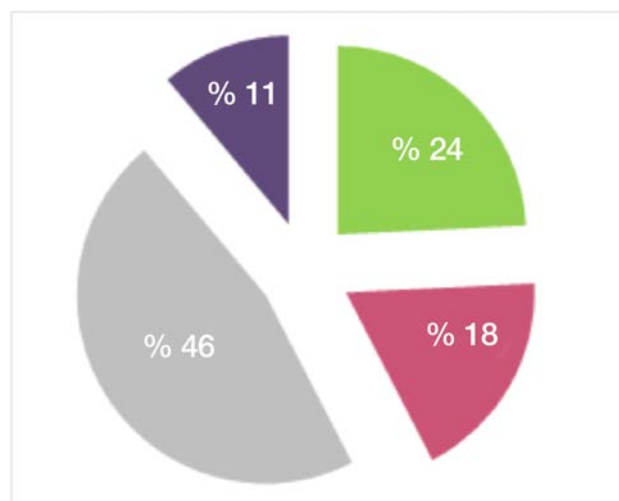
LABORAL Kutxa kreditu kooperatiba da eta, aldi berean, lan elkartuko kooperatiba ere bai. MONDRAGON taldeko kooperatiben eta jarduneko eta erretiratutako bazkide langileen (kolaboratzaileen) esku dago kapitalaren zatirik handiena.

KAPITAL SOZIALA 2017-12-31N

727,2 M EURO

Banaketa, motaren arabera:

- Lan-bazkideak
- Bazkide kolaboratzaileak
- Gainerako pertsona fisikoak
- Kooperatiba elkartekideak



Gobernu-organoa	30 eta 50 urte bitartekoak						50 urtetik gorakoak					
	2015		2016		2017		2015		2016		2017	
	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E
Kontseilu Errektorea (1)	4	1	4	1	2	4	7	2	7	2	4	2
Kontu-hartzaileak	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1
Errekurtso Batzordea (2)	6	2	6	2	9	3	4	0	4	0	-	-
Eragiketa Batzordea	1	0	1	0	0	2	8	0	8	0	3	0
Ikuskaritza Batzordea	1	0	1	0	1	0	0	2	0	2	0	2
Izendapenen Batzordea	1	0	1	0	1	2	4	0	4	0	2	0
Kontseilu Soziala	10	6	10	6	11	7	3	1	3	1	2	1
Zuzendaritza Kontseilua	2	1	2	1	1	0	7	0	7	0	6	1
Arrisku Batzordea (2015az geroztik)	1	1	1	1	0	2	2	1	2	1	2	1
Ordainsarien Batzordea (2016az geroztik)	-	-	1	0	1	2	-	-	4	0	2	0

(1) 2012an Caja Laboralak eta Ipar Kutxak bat egitearen ondorioz, 15 kide izatera pasatu zen. 2017tik aurrera, 12 kide ditu berriro, horietatik 4 bazkide langileak.

(2) Ez dago adinari buruzko daturik.

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

Egitura operatiboari eta organigramari dagokionez, 2017-01-01ean erabaki bat aplikatu zen: enpresen eta partikularren areen egiturak bateratzea.

Hona hemen LABORAL Kutxaren gainbegiratze-organoak:

Batzordea/Erakundea	Eginkizunak	Eratu zen urtea
Administrazio-organoaren egitura		
Kontseilu Errektorea	Goi-mailako gestioa, Zuzendaritza gainbegiratzea, Entitatea ordezkatzeko. Urtean behin EGEari lotutako alderdiak aztertzea, eta inpaktuak, arriskuak eta aukera ekonomiko eta sozialak, berriz, etengabe.	1960
Errekurtso Batzordea	Kontseilu Errektorearen erabaki batzuen aurkako errekursoak ebazteko estatutu-organo eskuduna. Batzar Nagusian aukeratzen da.	1993
Ikuskaritza Batzordea	Barne-ikuskaritzako zerbitzuak gainbegiratzea, finantza-informazioaren prozesua eta sozietatearen barne-kontrolerako sistemak ezagutzeko, eta jokabide-kodeak eta gobernu korporatiboaren arauak betetzen diren gainbegiratzea.	2004
Izendapenen Batzordea	Kontseilu Errektorerako hautagaiak identifikatzea, eta kideen egokitasuna eta ezagutzen, gaitasunaren, aniztasunaren eta esperientzien oreka ebaluatzea. Ordezkaritza txikiak duen sexuak ordezkaritza handitzeko helburua ere badu.	2012
Arrisku Batzordea	Kontseilu Errektorea aholkatzea arrisku garrantzitsuen gestioan eta gainbegiratze-jardunean, eta arrisku-joera globala Entitatearen estrategiari egokitzen zaiola egiaztatzen.	2015
Ordainsarien Batzordea	Kontseilu Errektoreari ordainsari-politika orokorra proposatzea; ordainsari-politikaren ebaluazio independentea ziurtatzea eta «identifikaturiko kolektiboan» dauden zuzendaritzako kideen ordainsari-politikaren berri ematea.	2016
Gainbegiratze- eta aholkatze-organoak		
Kontseilu Soziala	Lan-erregimena, Kontseilu Errektoreari eta Zuzendaritza Nagusiarik aholku ematea.	1960
Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua	Bezeroen kontsultak, kexak eta erreklamazioak gestionatzea.	1994
Segurtasun eta Osasun Batzordea	Lan-arriskuen Prebentzioari buruzko organo aholku-ematea.	1996
Hizkuntza Batzordea	Hizkuntza-normalizazioa bultzatzeko batzordea.	2000
Ingurumen Batzordea	Ingurumen Sistema gestionatzea.	2001
Kapitalak Zuritzea Prebenitzeko Batzordea	Kapitalak Zuritza Aurrea Hartzeko prozedura kontrolatu eta ezagutaraztea.	2003
EGEaren Batzordea	Zuzendaritza Kontseiluaren organo ordezkaria EGEaren alorrean, hainbat areatako kideen partaidetzarekin. EGEaren txostena onestea. Kalitate-zuzendariak zuzentzen du eta urtean behin Kontseilu Errektorearen aurrean egiten du deskargua.	2008
Arriskuaren Kontrol Globala eta Aktibo eta Pasibo Batzordea (APB)	Likidezia-arriskua, interes-tasaren arriskua, kreditu-arriskua, merkatu-arriskua eta eragiketa-arriskua kontrolatzea. Aktibo eta Pasibo 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 Etika eta Jokabide Profesionalaren Kodean jasota daudenak) ezartzen direla zaintzea.	2015
Produktuaren Batzordea	MiFID araua ezarriz, bezeroari eskaintzen zaizkion produktu guztien inguruko arriskuak ebaluatu eta onartzea.	2015
Segurtasun Osoko Batzordea	Entitatean segurtasun osoa (fisikoa nahiz logikoa) ziurtatzeko estrategia bermatzea.	2015
Proiektu Batzordea	Departamentu arteko proiektu lehenetsiak ordenatu eta lehenestea, arrakasta lortzen dutela bermatzeko.	2017

Entitatearen eta Kontseilu Errektoreko kideen arteko interes-gatazkak saihesteko, Estatutu Sozialetan eta Balore Merkatuko Jokabideen Barne Arautegian ezarritako ezgaitasunen eta bateraezintasunen erregimenaz gain, gatazka horiek sor ditzaketen erabakiak hartzeko bozketa-sistemari buruzko arautegi espezifikoak dago.

Prozedura horiek aurreko txostenetan ere jaso izan dira; hona hemen laburtuta:

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

LABORAL Kutxaren jardura guztietan portaera etikoa sustatzea da **Etika Batzordearen** eginkizuna. Zuzendari nagusiaren mendeko organo autonomoa da, *Salaketak Gestionatzeko Sistemaren* kanaltzat eratu dena. Etika eta Jokabide Profesionalaren Kodearen ez-betetzeak aztertzen ditu eta zigorren alorrean, diziplina-espedienteak gestionatzen ditu. Urtean behin, Zuzendaritza Kontseiluari *Ebaluazio Txostena* ematen dio, arazoren bat gertatzen denean. Batzordea 6 pertsonak osatzen dute; une honetan 4 gizona eta 2 emakumezko dira.

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

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

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

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

Kontzeptua (mila eurokotan)	2015	2016	2017
Diru-laguntzak (enplegurako eta prestakuntzarako laguntza)	343	550	316

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)	2015	2016	2017
Egindako lanaren ordainsari osoa	1.815	1.810	1.367
Kapitalizatutako kooperatiba-itzulkinak + ekarpenaren interesak	265	298	244
Guztira	2.080	2.108	1.611
Pertsona bakoitzeko batez besteko ordainsaria	138,7	140,5	134,3

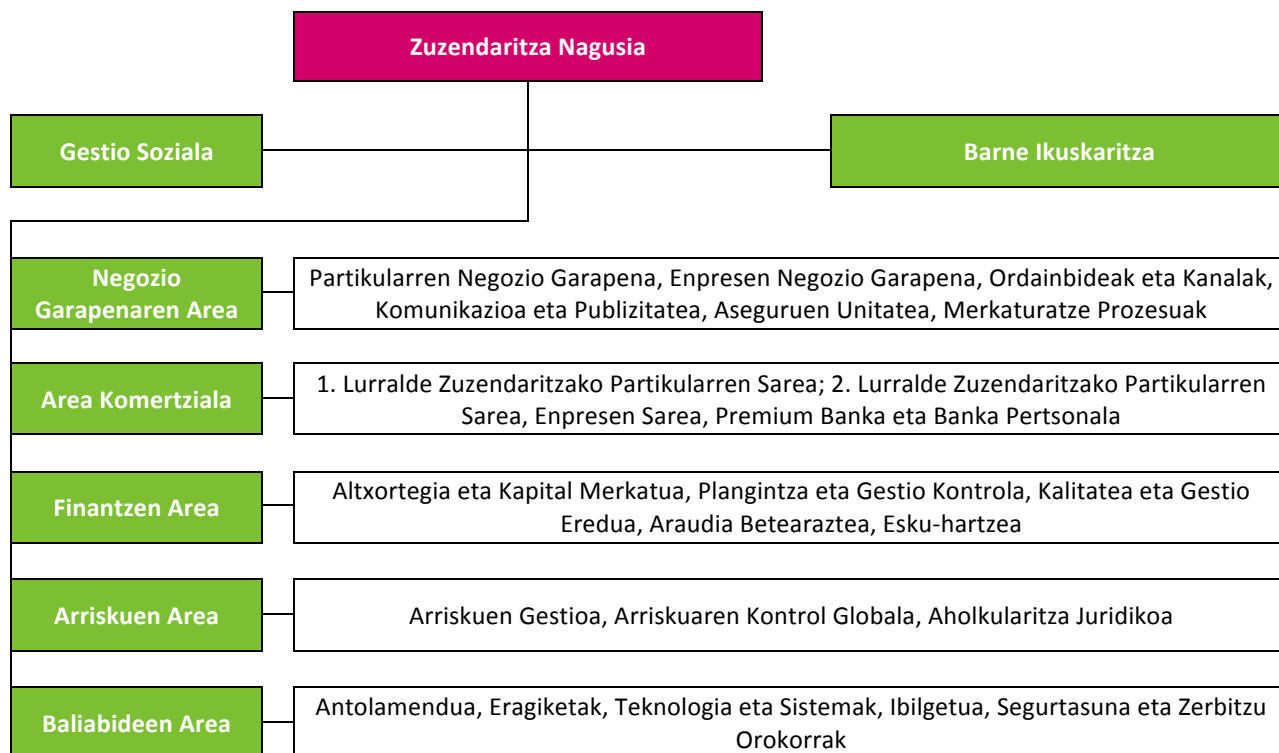
LABORAL Kutxan, Ordainketa Aldakor Indibiduala (OAI) deritzona aplikatzen da. Lan-bazkideen errendimendu indibiduala sustatzeko eta saritzeko xedea du, eta zuzendaritzako eta merkataritza-gestioko jardueretan diharduten bazkideei ezartzen zaie. Bi helburu-mota lortzea du xede:

- Negozioari lotutako helburu kuantitatiboak.
- Izaera kualitatiboko helburuak: bazkideak bere jardura-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

2018-01-01ean eguneratu egin da LABORAL Kutxaren antolamendu operatiboa. 2017an indarrean zegoena 2016ko txostenean 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 **BankaSegurosen** sartu dira, hau da, Seguros Lagun Aroren «zuzeneko kanala» osatzen zutenak eta beste laguntzaile batzuk, batez ere marketin-jardueretan aritzeko.

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
ISGA Inmuebles SA	Higiezin sustatzailea	% 100
Caja Laboral Euskadiko Kutxa Cartera SLU	Partaidetza-edukitzailea	% 100
Sociedad Gestión Activos Caja Laboral SAU	Aktibo higiezin gestorea	% 100
Caja Laboral BancaSeguros OBSV SLU	Banka-aseguruetak operadorea	% 100
Erakunde elkartuak		
ICR Institutional Investment Management SGIIC SA	Inbertsio-fondoan gestorea	% 21,43

3.3. ENTITATEAREN MAGNITUDE NAGUSIAK

Ingurune makroekonomikoa

- ✓ Nazioarteko Diru Funtsak (NDFk) munduko BPGdaren bilakaerari buruz egindako aurreikuspenen arabera, 2017an % 3,6ko hazkundera espero zen (2016ko ekitaldia ixtean % 3,2koa erregistratu zen). Aurreikusi denez, datorren urtean hazkundera areagotu egingo da garatzeko bidean dauden merkatuetako ekonomietan ere; hain zuzen, ingurune finantzarioak hobera egiteari eta ekonomia aurreratuak suspertzeari esker. Horrela, bada, 2018an % 3,7ra heltzea espero da.
- ✓ Eurogunerako, Nazioarteko Diru Funtsak (NDFk) hazkunde egonkorra espero du, eta ez oso homogeneoa herrialdeen artean. Aurreikuspenen arabera, BPGdaren % 2,1eko igoyerarekin itxiko da 2017ko ekitaldia; hurrengo urterako, baina, gorakada txikixeagoa espero da (% 1,9koa).
- ✓ 2017an zehar, Europako Banku Zentralak (EBZk) ez ditu interes-tasak aldatu, eta ezohiko neurri monetarioak ezartzen jarraitu du. 2018an, txikituz joango dira arian-arian.
- ✓ Espainiako ekonomiaren kasuan, dezelerazio progresibo bat aurreikusten bada ere, Europako batez bestekotik gora haziko dela espero da. 2017ko ekitaldiaren itxieran % 3,1eko hazkundera espero da, analistek urte-hasieran aurreikusitakoa baino askoz handiagoa. Dena dela, 2018an ekonomia zertxobait motelteza espero dugu, kanpoko eskaria egonkortzea eta euroak balioa irabaztea. % 2,6ko hazkundera espero da. Aurreikuspenen arabera, azken ekitaldietako murrizketa-joerari eutsiko zaio langabezia, urte-amaieran % 15,3 inguruan kokatzea espero da eta.
- ✓ Euskal ekonomiak estatukoaren patroia berari eutsiko dio hazkunderari dagokionez, % 3ko tasa aurreikusten baitzaio. Industriaren sektoreak bizi duen hobekuntza progresiboa nabarmentzen da. Kontsumo pribatua nabarmendu egin da, enplegua sortzeari, prezioei eusteari —2017an % 2ko inflazioa espero da— eta aurreikuspenak hobetzeari esker. Gainera, kanpoko sektorean % 3,5etik gorako hazkundera aurreikusi dira. 2018rako, hazkundera % 2,7 ingurukoa izatea dago aurreikusita. Langabezia-tasak behera egingo du, % 10,5eraino EAEn; Espainiakoa baino nabarmen txikiagoa da datu hori, % 15,3 inguruan kokatuko baita.
- ✓ Espainiako banku-sektorean, 2017ko ekitaldian murrizten jarraitzen du sektore pribaturako kredituak, nahiz eta beherakada zertxobait leundu den, batetik kontsumorako eta enpresa txiki eta ertainetako finantzaketaren hazkunde jarraituari esker eta bestetik etxebizitza erosteko hipoteka-eragiketak ugaltu egin direlako. Bestalde, enpresa handientzako kredituek beherako bidean jarraitu dute.

- ✓ Zalantzazko aktiboek murrizten segitzen dute: beste sektore egoiliar batzuentzako kreditu-inbertsioaren zalantza-ratioa % 8,2an kokatu da azaroa ixtean. Nabarmentzekoa da berandutzako sarrereren murrizketa.
- ✓ Gordailuak moteldu egin dira, eta pixkanaka intsuldaketak ari dira gertatzen balantzetik kanpoko posizioetara (2017an % 12tik gorako hazkundeak espero baitira) eta eperako posizioetatik ageriko posizioetara.
- ✓ Banku-negozioaren errentagarritasunari dagokionez, 2017ko itxieran espero den irabazi garbia 2016koa baino % 80 handiagoa da, batez ere narriadurengatiko hornikuntza-premiak txikiagoak direlako eta, ustiapen-gastuak hobetu egin direnez, bi datuok bilduta interes-marjinaren eta finantza-eragiketengatiko emaitzen beherakada orekatzeko aukera egon delako. Horiek horrela, Espainiako bankuetarako % 5eko ROEa espero da, 2016ko ekitaldiko % 2,8koa baino askoz handiagoa.
- ✓ Hauek dira sektoreak 2018rako dituen erronka handiak: aktibo ez-produktiboak (NPLak) txikitzea, interes-tasa txikiko agertokian errentagarritasunari eustea eta tresna finantzarioen kontabilitate-araudi berrira (IFRS9ra) egokitzea. Araudi horrek hornidura handiagoak eskatuko ditu kredituaren narriadura estaltzeko eta, segur aski, eragiketa finantzarioen emaitza-kontura ekarpen txikiagoa egitea, horietako eragiketa batzuk ondarean jasoko baitira.

Helburu kualitatiboak

Europar eta nazioartean, 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 alderantzizatzeko prozesuak (2008an hasi zenak); horrenbestez, kreditu-inbertsioetik datozen sarrerek beherako bideari eusten diote, balantzeko saldoak txikiagoak direlako. Murrizketak egonkortzeko joera du, nahiz eta 2018an oraindik ez den oreka lortuko muga-egunen eta eragiketa berrien artean.

Ingurune zail horretan, LABORAL Kutxak bere buruari agindutako oinarritzko helburu kuantitatiboak (kontu indibidualei lotutakoak) oso garrantzitsuak dira kaudimenean eta likidezian, beste banku lehiakide batzuek lortutakoan aldean. Oinarritzko aldagai kuantitatiboan helburuak zehaztuko ditugu jarraian:

- **Errentagarritasunari** lotuta, finantza-kostuak txikitu izanak ezin izango du konpentsatu kreditu-inbertsioak marjinari egiten dion ekarpenaren beherakada. Horrenbestez, interes-marjinak % 3,3ko beherakada izango du. Kapital-tresnen errendimenduek emaitzari egindako ekarpena, administrazio-gastuak txikitzeko aurreikuspena eta hornidura-beharra gutxitzea medio, zerga ondorengo emaitzak 116,2 M€-koak izango dira, 2017koak baino % 1 handiagoak.
- Emaitza-kontuan aurreikusita dagoen bilakaera dela eta, **efizientzia**-ratioa % 56,6koa izango da; horrek esan nahi du, 2017an lortutakoarekin alderatuta hobera egingo duela. Hobekuntza horrek bi eragile ditu: batetik, % 0,36ko gorakada espero da administrazio-gastuetan, batez ere 2017an hartutako neurrien ondorioz pertsonal-gastuak murriztu direlako; bestetik, marjina gordin errepikaria handitzea aurreikusten da, % 1,5 inguru alegia.
- **Kaudimena**ri dagokionez, 2017ko ekitaldia ixtean baliabide propioetan maila altua lortzea espero dugu, % 17,64 ingurukoa CET1aren arabera, eta % 18 inguruko kaudimen-ratioa. Hurrengo ekitaldian, emaitzaren ekarpenaren eraginez eta arriskuaren arabera haztatutako aktiboen murrizketa apalaren ondorioz, bi ratio horiek % 0,9 haztea espero dugu.
- **Negozio-bolumenei** eta aktiboari dagokienez, mikroenpresa eta autonomoekiko arrisku-saldoen, kontsumorako kredituaren eta sektore publikoaren gorakadak ez dute konpentsatuko partikularrekiko hipoteken bolumenaren beherakada. Horren guztiaren ondorioz, kreditu-inbertsio gordinak behera egingo du pixka bat. Pasiboari erreparatuta, eperako aurrezkiak behera egingo duela

aurreikusten dugu, eta ageriko kontuetara eramandako saldoek eta balantzetik kanpoko posizioen hazkundeak konpentsatu egingo dutela beherakada hori.

- **Likidezia**-adierazleen harira hauxe espero dugu: likidezia-bolumen garbia 6.108 M€-ra iristea, kreditu-inbertsioa gordailuekin lotzen duen Loan to Deposits ratioa 2018aren itxieran % 76,3an kokatzea, handizkako finantzaketaren/finantzaketa osoaren ratioa % 7,9ra jaistea eta LCRa (likidezia estaltzeko ratioa) % 495etik hurbil egotea.

Taula honetan, LABORAL Kutxaren magnitude nagusiak ageri dira:

Kontzeptua	2015	2016	2017
Negozio-bolumena (M€-kotan)			
Aktiboak guztira	21.585	21.314	22.436
Fondo propioak	1.503	1.553	1.619
Bezeroen gordailuak	18.283	17.894	18.613
Bezeroei emandako kreditua	13.719	13.502	13.404
Zerbitzuak			
Bulegoak	368	335	324
Kutxazain automatikoak	613	568	539
Pertsonak (1)	2.232	2.099	1.999
Jarduneko lan-bazkideak	1.969	1.925	1.839
Inoren konturakoak	263	174	160
Emaitzak (M€-kotan)			
Interesen marjina	308,9	271,1(2)	247,3
Marjina gordina	463,9	405,5(2)	411,5(2)
Administrazio-gastuak	241,4	238,2	232,4
Ustiapen-jardueraren emaitza	130,7	155,1(2)	120,5(2)
Zerga ondorengo emaitzak	110,3	103,4(2)	112,8(2)

(1) Kopuru horri beste kooperatiba batzuetatik birkokatutako 2 pertsonak gehitu behar zaizkio (29 izan ziren 2015ean eta 9 2016an).

(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)	2015	2016	2017
1. Sortutako balio ekonomiko zuzena	449.723	406.244	420.438
Marjina gordina (beste ustiapen-zama batzuen aurretik)	449.116	404.642	412.139
Aktibo materiala eta esleitutakoa saltzearen irabaziak	607	1.602	8.299
2. Banatutako balio ekonomikoa	276.994	282.523	282.486
Hornitzaileei egindako ordainketak (kostu operatiboak)	101.267	104.999	110.332
- Administrazioiko beste gastu orokor batzuk	74.196	71.558	72.017
- Beste ustiapen-zama batzuk	27.071	33.441	38.315
Pertsonal-gastuak	121.998	119.461	112.824
Mozkinen gaineko zerga	5.143	9.779	8.682
Kapitalerako interesak	29.741	28.700	29.170
Komunitaterako inbertsioak eta dohaintzak	18.845	19.583	21.478
- Heziketako eta Sustapeneko Fondoa (HSF)	7.538	7.833	8.591
- Kooperatiba arteko Fondo Soziala (KFS)	11.307	11.750	12.887
3. Atxikitako balio ekonomikoa (1-2)	172.730	123.721	137.952

Aktibo higiezinak gestionatzeko 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). Sozietateek 21,9 M€-ko galerak izan dituzte guztira.

Kontzeptua (mila eurokotan) Aktibo higiezinaren gestioa	2015	2016	2017
Sarrerak (salmentak)	50.664	64.473	53.846
Kostu operatiboak	5.385	2.383	4.876
Pertsonal-gastuak	0	0	0
Finantza-gastuak, interesengatik eta dibidenduengatik	67	636	682
Zerga gordinak	4.540	3.582	4.347

BancaSegurosen magnitude nagusiak, berriz, honako hauek dira:

Kontzeptua (mila eurokotan)	2015	2016	2017
Negozio-bolumena (komisioak)	32.223	33.133	35.746
Pertsonal-gastuak	12.215	13.035	12.926
Gastuak guztira	30.937	32.197	33.382
Zerga aurreko emaitzak	1.293	942	2.363

Aktibo higiezinak gestionatzeko sozietateek helburu hauek izan dituzte 2017an: 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. Desinbertsioa aktiboak salduz gauzatzen da edo, bestela, merkaturatuko diren etxebizitza bihurtuz lurzorua. Gainera, 2017. urtean, ISGA sozietatearen bidez, 606 etxebizitza eraikitzea ekarriko duten higiezinaren arloko 25 proiektu landu dira. Horietatik 3 proiektu burutu eta 45 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 gestionatzeko sozietate horien jarduerak oso partaidetza txikia du Espainiako higiezinaren sektorean. Horien zeharkako eragina proiektuak garatzeko behar diren jarduerak hirugarrenei kontratatzearekin dago lotuta.

3.4. LABORAL KUTXAREN MERKATUA

2017an 11 bulego integratu ziren. Bulego handiagoak eta espezializatuagoak (eta integratutako bulegoetako pertsonak jasoko dituztenak) 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. 2018an, joera berari jarraikiz, sare komertziala areago doitu eta beste 14 bulego integratuko dira.

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

Eremu geografikoa	Bulego-kopurua		
	2015. urtea	2016. urtea	2017. urtea
Araba	41	36	33
Aragoi	20	19	19
Asturias	12	10	10
Bizkaia	103	94	92
Kantabria	4	4	4
Gaztela eta Leon	43	38	38
Katalunia	1	1	1
Gipuzkoa	78	73	69
Errioxa	9	8	8
Madril	10	9	9
Nafarroa	46	43	41
1. Lurralde Zuzendaritza	190	178	172
2. Lurralde Zuzendaritza	177	157	152
Bulegoak guztira	368	335	324

(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	2015	2016	2017
Gipuzkoa	3	2	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 (Bartzelonako bulegoa ere sartuta)	1	0	0
Bizkaia (Kantabria ere sartuta)	3	3	3
Araba - Errioxa	1	1	1
Kantabria eta Asturias (2016an Kantabria Bizkaian sartu zen eta Asturias Gaztelan)	1	0	0
Bulegoak guztira	12	9	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 Arian eta, azken buruan, Zuzendaritza Kontseiluan dago eginkizun hori. LABORAL Kutxak, orokorrean, ez ditu produktu edo zerbitzuak azpikontratatu. Hona hemen LABORAL Kutxak 2017an bezeroei dagokienez bideratu dituen funtsezko ekintzak:

Garrantzi handieneko alderdien artean identifikatu dira, gure materialtasun-matrizean, bezeroekiko gestio arduratsua, batez ere aurrezki-produktu konplexuen salmentari lotua, zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna eta bezeroarekiko harremana, eta funtsezko elementuak izan dira 2017ko EGEaren bide-orrian.

✓ 2017an, aurrezki-inbertsioko produktuek lan handia eskatzen jarraitu dute. Zehazki, hauek nabarmendu dira:

- «**MiFID II**» prestakuntza-plana, finantza-aholkularitzan diharduten langileen % 98 homologatu dituena. 2017an, 1.551 langilek egin dituzte «*Finantza-aholkularitzako aditu*» (mailarik altuena) edota «*Finantza-aholkularitzako espezialista*» gisa homologatzeko ikastaroak.
- Prozedurak eta bezeroari ematen zaizkion dokumentu-euskarriak egokitzea, batez ere kontratu aurreko dokumentazioan ezarritako hobekuntza operatiboak. 2017-05-10ean, inbertsio-fondoan eskuliburu operatiboaren eguneratze orokorra egin zen.

2018an, 2 alorretan lehentasunezko proiektua izango da aurrezki-inbertsioko produktuen aholkularitzari eta salmentari lotutako prozedurak eta gardentasuna hobetzen jarraitzea.

✓ Bezeroarekiko gestio arduratsua ildo horretan bertan, eta enpresa-finantzaketa errazte aldera, azpimarragarria da EIBren (Europako Inbertsio Bankuaren) **EIFekin (European Investment Fundekin)** dugun lankidetzak. 2017an 3 hitzarmen egon dira indarrean. Horien 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. 2015ean sinatu zen, 75 M€-ko zenbatekoarekin, eta 2018ko martxoan mugaeguneratuko da.
- InnovFin SME Guarantee Facility, ETE-etan eta kapitalizazio txiki eta ertaineko enpresan berrikuntza bultzatzeko. 2016an sinatu zen 100 M€-ko zenbatekoarekin, eta 2018ko uztailean arte egongo da indarrean.
- Gizarte-ekonomiako enpresak sustatzeko berariazko EaSI programa. 2017ko maiatzean sinatu zen, 2 urte eta erdi iraungo du eta 50 M€-ko kostua du.

✓ Bezeroekiko harremanen gestioaren esparrua (gardentasuna, adeitasuna, beharrak aztertzea eta entzute aktiboa, azalpenen argitasuna...) eta bezeroarentzako zerbitzuari dagokiona (kalitatea, pertsonalizazioa, akatsik ez izatea...) barne hartzen dituen ekimenik garrantzitsuena da «**Kalitate Integrala Gestionatzeko Prozesua**». Entitatearen arazo guztiek hartzen dute parte prozesu horretan, eta kanpo-zerbitzua (bezeroenganakoa) nahiz barnekoa (Zerbitzu Zentralek euren barneko bezeroenganakoa, bulegoetarakoa) neurtzen duten parametroetan bikaintasuna lortzea da asmoa. Horretarako, adierazleak antzemateko sistemak erabiltzen dira, **4.5. Bezeroekin elkarrizketatzeko bideak** puntuan azaltzen den bezala. Ondoren, Zerbitzu Zentralean nahiz bezeroekiko harreman zuzenean (bulegoetan) hobekuntza-ekintzak antzeman eta abiarazteko prozesuan txertatzen dira adierazleak.

- ✓ Aholkularitzaren eta harremanaren kalitaterako funtsezkoa da azkar egokitzea eraldaketa digital geldiezinera. Erabiltzaileak banka digitalaren munduan esperientzia egokia izan dezan, gestoreak eta bezeroak harreman pertsonalizatua izan behar dute elkarrekin, baina omnikanala. Helburu hori bilatzen du LABORAL Kutxak, bulegoetan *Onenak 4.0* proiektua zabaldua. Teknologiaren hobekuntzan eta erabileran aurrera egiteko, garrantzi handiko mugarrria izan da 2017an Entitatearen azpiegitura informatikoaren core sistemak aldatu eta sistema irekiak jartzeko erabakia, azken horiek egokiagoak baitira banka digitalaren eta omnikanalaren erronka berrietarako.
- ✓ Segurtasunaren arloan, 2017ko ekitaldian zehar Segurtasun Integralerako Plan Zuzentzailea garatzen jarraitu dugu. Plan hori segurtasun-diagnostikoaren ondorioz egin zen; diagnostikoa, berriz, segurtasun integrala aztertze eta gobernuaren, zaintzaren, babesaren eta erresilientziaren alorretan hobekuntzak antzemateko.
- ✓ Elbarritasunak edo eragozpenak dituen jendea bulegora eta Internetera heltzeko modua hobetzeko ekimenak (ikusi **4.4. Finantza-zerbitzuetarako irisgarritasuna**).

Informazioaren gardentasunaren eta argitasunaren harira,

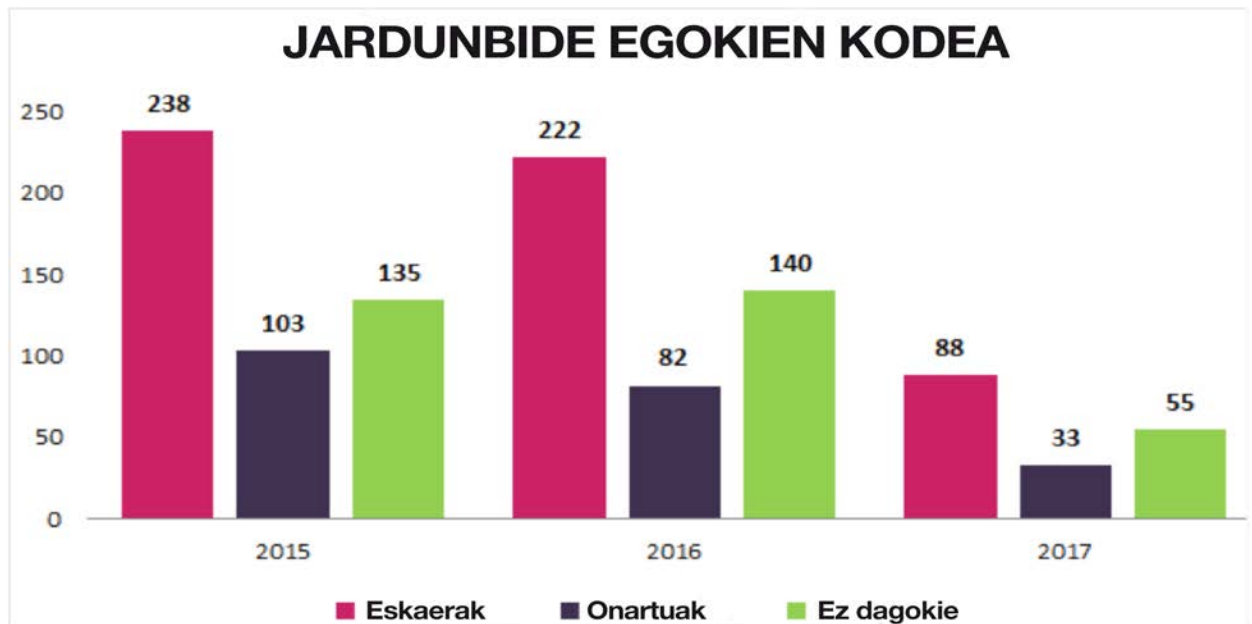
- ✓ LABORAL Kutxa Autocontrol elkarteko bazkidea da 2008ko uztailaren 29az geroztik. Elkarte horren helburua da prozesu ekonomikoan publikitatea tresna erabilgarria izatea, publikitate-etikarekiko eta kontsumitzaileen eskubideekiko errespetua zainduz eta interes pertsonalak albo batera utziz. 2017an, LABORAL Kutxak 479 aurretiko kontsulta egin dizkio Autocontrol, eta horietako 114tan iragarkia ez hedatzeko aholkua jaso dugu.

Gure laboralkutxa.com webgunearen orri nagusitik produktu eta zerbitzu nagusietara sar daiteke — aurrezkiak, txartelak, hipotekak maileguak, planak, fondoak, aseguruak, zerbitzuak, Online Banka—, baita sare sozialetara ere —bloga, Facebook, Twitter, YouTube—.

Bezeroarekiko gestio arduratsuari lotutako laugarren alderdia **gehiegizko zorpetzearen** arazoa da. Materialtasun-matrizearen araberrako garrantzia txikituz joan da, egoera ekonomikoak hobera egin ahala eta langabezia-tasak normalizatu ahala.

Eragindako pertsonengan duten inpaktu handiagatik, baina aldi berean hedabideetan eta gizartean oihartzun handia duen alderdi bati buruzko gardentasun-betebeharra betetzeko asmoz, bereziki hipotekak ordaintzeko arazoak dituzten bezeroekin egiten ditugun jarduketak zehatzak azalduko ditugu segidan.

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



Ikus daitekeenez, 2017an beherakada nabarmena izan du Kode horren babesera jotzeko beharrak. Onartutako 33 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.

- ✓ 766 izan dira zorrak birfinantzatzeko eta berregituratzeko 2017an egin diren eragiketak, Jardunbide Egokiaren Kodea aplikatuz egindako berregituratzeak eta beste helburu batzuetarako (enpresa-helburuetarako ere bai) maileguak barne hartuta. 37 M€-koak izan dira guztira. Argi utzi behar da eragiketa horietan eskatzaileek egunean izan ditzaketela euren ordainketak, baina egoera ekonomiko larrian egonda, beste ordainketa-plan bat negoziatu beharrean daude, malgutasun hori ezinbestekoa baitute egoerari irtenbidea emateko.

Probintzia	Eragiketa-kopurua	Zenbatekoa (M€-kotan)
Araba	56	1,34
Bizkaia	169	7,1
Gipuzkoa	104	2,98
Nafarroa	100	7,23
Sare Berria	292	6,8
Enpresen bulegoa	45	11,55
GUZTIRA	766	37

- ✓ Adostasunak asko izan badira ere, Entitateak 165 etxebizitza eskuratu ditu, kasu batzuetan ordainean emateko akordioen bidez eta beste batzuetan epailearen erabakiz. Azken kasu horietako epai judzialaren ostean ere, bezeroek badute beren etxea izandakoaren irteera-exekuzioa etetea eskatzerik. 5 kasutan, etxean jarraitzeko eskubidea aitortu zaie betearazpen judiziala jaso ondoren jabe izateari utzi dioten pertsonei.

Esleitutako etxebizitzak		2015			2016			2017		
		Guzt.	Ohiko etxebizitza	Best.	Guzt.	Ohiko etxebizitza	Best.	Guzt.	Ohiko etxebizitza	Best.
Ordainean emateak, borondatezko emateak		158	88	70	151	38	113	44	21	23
Hipoteka-betearazpenak	Batura	38	23	15	22	6	16	121	40	81
	Okupatuak	2	2	0	1	0	1	2	0	2
Bertan jarraitzeko eskubidea aitortutakoak Ez dute entregatu		2	0	2	16	4	12	5	5	0
Entregatutakoak GUZTIRA		196	111	85	173	44	129	165	61	104

- ✓ 2013an *Etxebizitza Fondo Soziala* (EFS) sortzeko hitzarmena sinatu genuen beste finantza-entitate batzuekin, Ekonomia eta Lehiakortasun Ministerioarekin, Sustapen Ministerioarekin eta Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioarekin batera. 35 etxebizitza eskaini genituen horretarako, eta, 2017an, 10 eskaera onartu ziren. 2017-12-31n, Fondo horri esker 29 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. 2017an, berritu egin du LABORAL Kutxak, eta 2018an eta 2019an egongo da indarrean.
- ✓ **Hipoteken sabai- eta zoru-klausulak** direla-eta bezeroek aurkeztutako erreklamazioari dagokionez, LABORAL Kutxaren hipoteka-zorroan txikia da halako hipoteken ehunekoak, batez ere Ipar Kutxa zenaren eragiketetan erabili baitziren. 2017an, Entitateak auzibidetik kanpoko erreklamazioetarako prozedura berria jarri du abian, 2017ko urtarrilaren 20ko 1/2017 Legegintzako Errege Dekretuaren, zoru-klausularen alorrean kontsumitzaileak babesteko neurri urgenteei buruzkoaren, arabera. **4.5. Bezeroekin elkarriketatzeko bideak** puntuan zehazten da zenbat bezeroek jo duten prozedura horretara, erreklamazio judzialen aurreko akordioen bila. Era berean, hipotekak kontratatzean egindako gastuen inguruko kexa eta erreklamazioen gaia ere aztertzen da puntu horretan.

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			%
	2015	2016	2017	
Araba	143.416	144.020	143.550	12,27
Aragoi, Katalunia eta Errioxa	75.075	74.359	73.690	6,30
Asturias eta Kantabria	33.989	33.500	33.619	2,87
Bizkaia	364.912	361.751	359.088	30,69
Gaztela eta Leon	128.904	128.403	128.002	10,94
Gipuzkoa	283.231	285.238	284.728	24,33
Madril	16.891	17.908	18.190	1,55
Nafarroa	121.523	122.034	121.713	10,40
Egoitza Nagusia	7.365	7.614	7.598	0,65
1. Lurralde Zuzendaritza	590.666	593.684	592.802	50,66
2. Lurralde Zuzendaritza	584.640	581.143	577.376	49,34
LABORAL Kutxa guztira	1.175.306	1.174.827	1.170.178	% 100
Bezero partikularrak (%)	% 86,5	% 86,3	% 86,2	
Bezero autonomoak (%)	% 8,1	% 8,3	% 8,3	
Negozio bezeroak (%)	% 4,4	% 4,3	% 4,4	
Enpresa bezeroak (%)	% 1,0	% 1,0	% 1,1	

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

Kredituak sektoreko (M€-kotan)	2015	2016	2017
Sektore publikoa	343,4	330,9	336,5
Beste sektore egoiliar batzuk	13.979,7	13.589,7	13.415,2
Etxeko ekonomiak	10.949,7	10.728,1	10.524,4
- Hipotekarioak	10.444,2	10.192,0	9.957,2
- Kontsumorako finantzaketa	289,5	313,7	337,4
- Gainerakoak	215,8	222,4	229,8
Enpresak	2.556,4	2.471,1	2.472,6
Beste kreditu batzuk	473,8	390,5	418,2
Ez-egoiliarrei emandako kreditua	25,5	27,9	32,8
Bezeroei zuzendutako kreditu gordina guztira	14.348,6	13.948,5	13.784,5
Aktiboen narriaduragatiko balio-zuzenketak	-614,6	-451,7	-387,2
Bezeroei zuzendutako kreditu garbia guztira	13.734	13.496,8	13.397,3

Hau da bezeroen banaketa geografikoa:

Eremu geografikoa	Kreditu-inbertsioa			BSE gordailuak		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Bizkaia	% 26,99	% 26,80	% 27,23	% 28,69	% 30,49	% 30,13
Gipuzkoa	% 23,91	% 24,50	% 23,77	% 26,70	% 28,30	% 29,19
Araba	% 11,13	% 10,97	% 10,90	% 13,65	% 12,61	% 12,56
Nafarroa	% 11,78	% 11,47	% 11,45	% 8,55	% 9,00	% 9,02
Burgos	% 2,81	% 2,73	% 2,75	% 1,59	% 1,63	% 1,61
Madril	% 3,11	% 3,43	% 3,83	% 0,80	% 0,93	% 1,02
Valladolid	% 4,60	% 4,65	% 4,75	% 2,08	% 2,21	% 2,22
Zaragoza	% 5,14	% 5,01	% 5,02	% 1,48	% 1,54	% 1,53
Beste batzuk	% 10,53	% 10,44	% 10,30	% 16,46	% 13,29	% 12,72
GUZTIRA	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100

Hona hemen **BancaSeguros** sozietateko bezeroen profila, 2017-12-31n:

Modalitatea	Aseguratu gizonetakoak	Aseguratu emakumezkoak
-------------	------------------------	------------------------

	Poliza-kopurua	Batez besteko kapitala	Batez besteko adina	Poliza-kopurua	Batez besteko kapitala	Batez besteko adina
Arriskua - Bizitza	45.428	43.360	44	41.190	43.096	44
BPMen amortizazioa	22.044	4.761	45	15.745	4.137	46
HBMen amortizazioa	1.284	36.913	46	1.332	38.703	46
Etxekoa jabea	57.370	106.715	53	99.230	103.344	53
Etxekoa errentatzailea	5.879	79.989	55	10.736	78.771	55
Etxekoa maizterra	2.663	6.055	47	5.531	6.190	47

4.2. PRODUKTU ETA ZERBITZU GIZARTEAREKIKO ARDURATSUAK

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. Gehienezko zenbatekoa: 25.000 €. 2017an, 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 eskatzen zaizkien baldintzak eta, hartara, handitu egiten zaie kredituak eskuratzeko aukera.
- Gizarte-ekonomiako enpresentzat. EaSI linearen bidez ematen dira gizarte-ekonomiako enpresentzako maileguak. Gehienez 500.000 eurorainoko maileguak eta kreditu-kontuak bideratzen dira 30 milioi eurotik beherako fakturazioa duten enpresetara. LABORAL Kutxak, guztira, 50 milioi euro bideratuko ditu gizarte-ekonomia bultzatzera.
- 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 ere. 2017an, 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), CEPESekin (kapital-ekarpenak eta kooperatibistentzako finantza-abantailen sorta bat finantzatzeko), Fiare Banka Etikoarekin (kooperatibismoan oinarritutako lankidetzeta-ildoak finkatzeko eta kreditua erabiltzeko pertsonen zerbitzura dagoen ekonomia erreala garatzeko tresna gisa) eta Aragoiko Sustapen Institutuarekin (gizarte-ekintzaitzako proiektuak sustatu eta babesteko).*
Akordio eta hitzarmenak beste enpresa batzuekin—SEA, ELKARGI, LUZARO eta SENDOTU—.

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

2015		2016		2017	
Kop.	Mila €-	Kop.	Mila €-	Kop.	Mila €-

		kotan		kotan		kotan
Mikrokredituak	609	9.545	1.573	23.762	1.188	17.818
Mailegu pertsonalak	409	2.018	391	1.856	305	1.947
Hipoteka-maileguak	33	309	0	0	0	0
Aseguratutako txartelak	300.675	---	298.009	---	273.599	---
Erkide mailegua	34	346	13	288	3	53
FCTC mailegua	10	38	12	45	0	0
CEPES/ASLE mailegua	22	433	2	21	4	63
Gizarte-ekonomiako maileguak	EaSI	-	-	-	60	4.806

HITZARMENAK ETA LANKIDETZA ADMINISTRAZIO PUBLIKOekin

LABORAL Kutxak administrazio publikoekin batera jarduten du, finantzaketa-lineak lehenetasunezko 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.

Hauxe da hitzarmen horien bolumena 2015ean, 2016an eta 2017an:

Erakunde publikoa (mila eurokotan)	2015ean egindako eragiketa-kopurua	2015ean formalizatutako zenbatekoa	2015-12-31ko saldo erabilia
KOI	0	0	28.131
Eusko Jaurlaritza	51	2.443	157.796
Nafarroako Gobernua	1	107	140.298
Gaztela eta Leongo Junta	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 Jaurlaritza	11	12.909	135.307
Nafarroako Gobernua	0	0	128.176
Gaztela eta Leongo Junta	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
Erakunde publikoa (mila eurokotan)	2017an egindako eragiketa-kopurua	2017an formalizatutako zenbatekoa	2017-12-31ko saldo erabilia
KOI	0	0	13.971
Eusko Jaurlaritza	8	7.190	116.022
Nafarroako Gobernua	0	0	116.300
Gaztela eta Leongo Junta	0	0	8.174
Gobernu Zentrala	0	0	59.406
Arabako Foru Aldundia	0	0	524
Gipuzkoako Foru Aldundia	0	0	641
SPRI-Afi	0	0	24.874
Beste hitzarmen batzuk	285	1.245	3.290
Batura	293	8.435	343.202
EBSak	266	37.303	146.332

ELKARTASUNEZKO TXARTELAK

Bezeroek **elkartasunezko txartelak** erosketetan erabiltzeagatik LABORAL Kutxak lortzen dituen diru-sarreraren zati bat hauei ematen die entitateak: 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.

	2015	2016	2017
Eragiketa-kopurua	815.139	818.191	820.184
Fakturazioa guztira (eurotan)	45.902.850	45.376.388	45.635.563
Bideratutako mozkin soziala (eurotan)	60.370	55.633	54.589
• Medicus Mundi	27.007	25.060	24.615
• Cáritas	4.228	3.519	3.481
• Ikastolak	29.135	27.054	26.493

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)	2015	2016	2017
Medicus Mundi. Proiektua: «Emakumeen sexu- eta ugalketa-osasuna hobetzen»	6.480	-	-
Mundukide Fundazioa. Proiektua: «Ireki iturria. Mozambikek ureztatzeko ponpak behar ditu»	7.086	5.900	4.940
Alboan. «Emakume alargunak: emakume biziak eta eskubidedunak»	5.266	-	-
Mundubat. «Saharar herriaren osasun eskubidearen alde»	6.697	5.714	4.937
Save the children. Proiektua: «Hezkuntzan inbertitzea haurren pobreziaaren aurka borrokatzea da» (berria)	-	7.805	6.351
Mugarik gabe. Proiektua: «Masayan (Nikaraguan) emakumeen osasuna sustatzea, giza eskubidea den heinean» (berria)	-	3.739	3.260
Emandako zenbatekoa guztira (BEZa barne)	25.529	23.158	19.488

*Opari-katalogoan Aspaceren saski sorta bat ere badugu —garun-paralisia duten pertsonen laneratzea eta gizarteratzea bultzatzeko elkarteak da—.

GKE-EN ASEGURUA

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 eragindako 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 56 elkarte eta 920 aseguru 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.

<https://www.mondragon-corporation.com/eu/>

Guztira 268 kooperatiba independente eta sozietate filial dira, eta mundu osoan dituzte ordezkariak 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. Ekarpeneren 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	2015	2016	2017
MONDRAGON Inversionesi egindako ekarpena	4.308	3.166	5.483
MONDRAGON S. Coop. sozietateari egindako ekarpena	4.767	4.644	4.739
MONDRAGON Fundazioari egindako ekarpena	8.251	10.628	8.852
Ekarpeneren batura	17.326	18.438	19.074
MONDRAGONeko enpresetako inbertsioa (1)	695.469	617.103	683.216
MONDRAGONeko lanpostuak (2)	74.117	74.335	74.335

(1) 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 aholkularitarik jaso ez duelako. Erantsitako datuek bermatu egiten dute asmo-adierazpen handiguratsu hori.

Enpresa berriei eta autoenpleguari laguntzeko programak 2.181 partaide interesaturen eskaera jaso du. Heldutasun handiagoa edo txikiagoa duten enpresa-ideia horietatik abiatuta, 402 enpresa eta 703 enplegu sortzen lagundu dugu.

LABORAL Kutxak, Gaztenpresaren bidez, 4.910 enpresa abian jartzen eta 8.754 enplegutik gora sortzen lagundu du, autoenpleguari eta ekintzailetzari laguntzen emandako 23 urteetan.

Gaztenpresa	2015	2016	2017
Sortutako enpresa bideragarriak	402	386	402
Hasierako lanpostuak	731	717	703

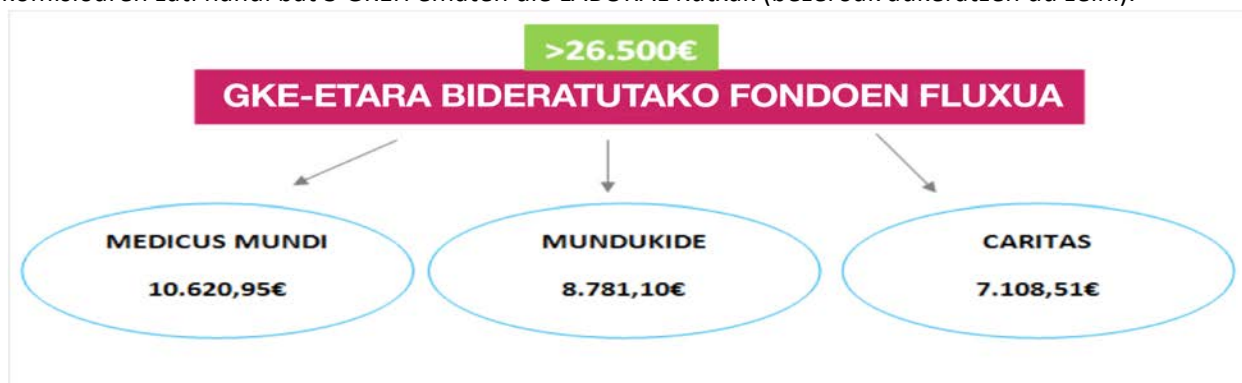
Ekimen txikiak dira, hasiera batean negozio berriko 1,75 lanpostu sortzen dutenak batez beste.

6. Gizartearekiko harremanak puntuan, zehatzago deskribatzen da programa horren jardura.

INBERTSIO GIZARTEAREKIKO ARDURATSUA

Inbertsio Gizartearekiko Arduratsuan (IGAn), Espainian atzeraturik badago ere beste eremu geografiko batzuen aldean, atzerapen hori berdintzen hasi da. Hala, aktiboen gestioan aplikatzen da, IGako estrategiak ezartzen ari dira inbertsio-erabakietan eta IGako labela duten produktuak merkaturatzen hasi dira. Bankuen kasuan, bezeroen finantzaketa bera garrantzitsuagoa da jarduera horiek guztiak baino. Hortaz, LABORAL Kutxan hasiak gara IGari loturiko irizpideak aktiboen gestioan eta enpresa-finantzaketa osoan pixkanaka ezartzeko ikuspegi integrala jorratzen.

2017an, izaera etiko eta solidarioa duen inbertsio-fondo arduratsuaren (*LABORAL Kutxa Konpromiso IFren*) eskaintza sendotu da. Fondo horren inbertsioetan, hainbat irizpide ezartzen dira ingurumenari, arlo sozialari eta gobernamentu onari lotuta. Solidarioa da; izan ere, bezeroei kobratzen dien gestio-komisioaren zati handi bat 3 GKEri ematen die LABORAL Kutxak (bezeroak aukeratzen du zeini).



Beste alde batetik, inbertsio korporatiboaren esparruan (hala Altxortegiaren eta Kapital Merkatuaren Departamenduak 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 2 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 benchmarkak 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	benchmarka	Zorroaren IGG balorazioa				bilakaera konparatiboa	
		16ko uzt.	17ko mar.	17ko uzt.	17ko abe.		
inbertsio korporatiboa.		3,49	3,46	3,5	3,49	+	
	Eurostoxx 50	3,76	3,61	3,61	3,61		
IGG balorazioko diferentziala		-0,27	-0,15	-0,11	-0,12		
PFen, IF-en gestorea 1		3,47	3,21	3,39	3,35	=	
	Ibex 35	3,33	3,33	3,39	3,33		
IGG balorazioko diferentziala		0,14	-0,12	0	0,02		
PFen, IF-en gestorea 2		3,66	3,75	3,74	3,71	+	
	Eurostoxx 50	3,76	3,61	3,61	3,61		
IGG balorazioko diferentziala		-0,1	0,14	0,13	0,1		
LK Konpromiso Fonda		16ko aza.	3,79	3,78	3,94	3,91	+
	Eurostoxx 50		3,76	3,61	3,61	3,61	
IGG balorazioko diferentziala			0,03	0,17	0,33	0,3	

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

Hirugarrenik, enpresentzako kreditu-inbertsioaren harira, aparteko informazio ez-finantzarioa eskatzeko prozedura gizarte-arriskudun enpresetara zabaldu da. Horrela, zabaldu egin da ingurumenaren ikuspuntutik arazoak sor litzaketen enpresei aplikatu ohi zitzaizen sistematika. Hiru egoera arazotsu antzeman ditugu, eta enpresa bezero bati finantzaketa murriztea erabaki dugu.

4.3. PRODUKTU ETA ZERBITZU INGURUMENAREKIKO ARDURATSUAK

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

BEZEROEI INFORMAZIOA IGORTZEKO ZERBITZU ELEKTRONIKOA

LABORAL Kutxaren **Posta-mail** zerbitzua goraka doa etengabe. Zerbitzu horrek bezeroei kontuen laburpenak eta egiaztagiriak posta elektronikoz bidaltzen dienez, paper-kontsumoa gutxitzen laguntzen du. Helburu hau du: aurreko urteko erabiltzaileen kopurua handitzea. Horregatik, Sareak etengabe azaltzen ditu zerbitzu horren nondik norakoak.

Erabiltzaileen kopuruaren eta %-aren bilakaera ikus daiteke txosten honetako **7. Ingurumenarekiko harremanak** puntuko Papera eta tonerra atalean.

ENERGIA BERRIZTAGARRIETARAKO KREDITUAK

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

	2015	2016	2017
Emandako maileguak (mila €-kotan)	6.776	31.150	37.555

4.4. FINANTZA-ZERBITZUETARAKO IRISGARRITASUNA

BIZILAGUN GUTXIKO EREMUAK

Arabako landa-eremuetan, Santikurutze Kanpezuko eta Guardiako bulegoetatik erantzuten zaie inguruko herri txikietakoko 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, Aranako, Bernedoko, Maetzuko 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 jende gutxi bizi den 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-eskaintzen-duen-zerbitzua/)

Guardiatik, honako herri hauek estaltzen dira, besteak beste: Leza, Villabuena, Samaniego, Bastida, 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).

Azkenik, finantza-sektorearen erronka berrien ondorioz sare komertziala arrazionalizatzeko egiten ari garen prozesuan, saihestu egin nahi izan dugu herri txikiakoko finantza-bazterketa. Hala, 2017an ez da udalerrri txikiak kokatutako bulegorik integratu.

ARKITEKTURA-OZTOPOAK

Gure ahalmenen eta eraikinen ezaugarrien arabera, bulegoetan egin den edozein esku-hartze aprobetxatu dugu oztopoak kendu eta egoitzaren irisgarritasuna hobetzeko, Irisgarritasun Araua betetzeko moduan. Urte asko daramatzagunez esku-hartzeok egiten, gaur egun oso lantoki gutxi geratzen dira irisgarritasun-arazoekin. 2017an zehar, 3 bulegoetan egin dira halako jarduketak.

INTERNETEN ETA TELEFONO MUGIKORRAREN BIDEZKO SARBIDEA. BANKA MULTIKANALA

Online Banka berriaren garapena:

- 2016an, Banka Mugikor berria plazaratu genuen, responsive diseinu eta teknologia berria erantsita. 2017an, Online Banka berria ezarri zitzairen erabiltzaile partikular guztiei. Banka Mugikorrean genuen responsive diseinu berria Online Bankara zabaldu dugu, erabiltzaileak mahaigainean ere errazago nabigatu eta ulertzeko.
- Online Bankaren ingurune berrira eraman ditugu zaharrear genituen eragiketa-aukera guztiak. Horrez gain, funtzionalitate berriak garatu ditugu bai Online Bankarako bai Banka Mugikorrerako. Besteak beste, balore-salerosketa, aurreikuspen- eta pentsio-planen gestioa, inbertsio-fondoaren gestioa, kreditu- eta zordunketa-txartelen gestioa eta aseguruaren atala.

Banka Mugikorreko hobekuntzak:

- Mugikorreko alertak eta Push jakinarazpenak nabarmen hobetu ditugu, bai eta bistaratzea ere, eta bezeroari bere kontu eta txarteletan eragin lezakeen edozein gorabehera bideratzeko aukerak eta irtenbideak eskaini dizkiogu.
- Hobekuntzak egin ditugu segurtasunean, eta Banka Mugikorraren aplikazioan teklatu birtualaren bidez nahiz hatz-markaren bidez sartzeko aukera eskaini dugu, Android zein IOS sistema eragileen bidez dabilzan gailuetan.
- Bizum bidez partikularren artean ordaintzeko LK-Pay aplikazioa hobetu dugu.
- LK-Pay appeko mugikor bidezko ordainketa garatu dugu, NFC teknologiari esker saltegietan zuzenean mugikorraren bidez ordaintzeko, txartela aldean eraman gabe.
- Gailu mugikorretatik ordainagiriak gestionatzeko aukera ezarri dugu, helbideratutako ordainagiriak bistaratu, inprimatu, posta elektronikoz bidali edo itzultzeko.

Internet erabiltzen duten bezeroak	2015	2016	2017
Banka Online kontratuen kopurua	545.975	581.507	615.487
Banka Onlinen aktiboak diren bezeroak	311.175	338.954	365.137
Bezero aktiboan %-a kontratuetan	% 56,99	% 58,29	% 59,32
Banka Mugikorra (mugikorraren bidez sartu diren erabiltzaileak)	190.792	197.137	271.211
Alertak (kontratu aktiboak)	283.257	308.370	346.935

FINANTZA-KULTURA

LABORAL Kutxak sare sozialak erabiltzen jarraitu du, finantza-kultura sortu eta kooperatibismoari buruzko ezagutza indartzeko. Hala, Entitatearen blogean (bloga.laboralkutxa.com) interes orokorreko 111 artikulua erantsi ditugu, horietatik 32 finantza-kultura eta -gaurkotasuna hobetzen laguntzera bideratuta. Horrela, formatu errazean eta irisgarrian, finantza-kulturari buruzko edukiak eta gizarte-erantzukizunarekin zerikusia dutenak tartekatzen dira. Hona hemen gai horietako batzuk: finantza etikoak, aseguruaren derrigortasuna, zerga-berrikuntzak, enpresak nola sortu eta abar.

2017an 4 aldiz bidali da **Newsletter Pro** (martxoan, ekainean, urrian eta abenduan). Euskal Autonomia Erkidegoko eta Nafarroako Pro bezeroentzako eta mikroenpresentzako —60.000 baino gehiago— formatu elektronikoko informazio-buletina da. **Consulting Pro** doako aholkularitza-zerbitzuaren barruan bideratu da ekintza hori. Bezeroari negozioa gestionatzen laguntzea da asmoa, eta, helburu horrekin, interesatzen zaizkion gaien —diru-laguntzak, zerga- eta lege-berrikuntzak, saltzeko teknikak eta abar— inguruko informazioa eskaintzen diogu autonomo eta profesionalen kolektiboari.

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...).

2017an, Consulting Pro zerbitzuak 1.092 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. 2017an 13 mintegi eman dira, garrantzitsuenak Euskal Autonomia Erkidegoko eta Nafarroako hiriburuetan. Gai hauek aztertu dira:

Apirila.- Autonomoentzako eta ETE-entzako laguntzak eta diru-laguntzak (190 partaide)

Abendua – Autonomoen Lege berria eta 2017ko PFEZri buruzko azken erabakien plangintza (150 parte-hartzaile)

Iruñean beste 5 mintegi egin ditugu Nafarroako merkatari-elkarteekin:

Otsaila, ekaina eta azaroa - Facebook saltokientzat.

Urria – Erakuslehoak apaintzeko prestakuntza.

Azaroa – Bezeroarentzako Arreta.

Guztira 50 lagunek hartu dute parte merkatariarentzako saio horietan. Beraz, 2017an guztira 390 lagunek hartu dute parte mintegietan.

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

NAZIOARTEKOTZEKO LAGUNTZA

2017an zehar, eta LABORAL Kutxak bere enpresa bezeroei zerbitzu globala eskaintzeko eta merkatu berriak bilatzen laguntzeko estrategiaren baitan, azken urteetan bezeroei zerbitzu emateko 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)
- BMCE Banque Marocaine de Commerce extérieur.

4.5. BEZEROEKIN ELKARRIZKETATZEKO BIDEAK

Aurreko urteetan bezala, 2017an ere ahalegin handia egin dugu, elkarrizketen bidez bezeroek finantza-eta aseguru-produktuekiko dituzten itxaropenen eta eskaeren berri izateko eta, horrela, hobekuntza-neurri berriak ezartzeko. 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

2017an erabilitako elkarrizketa-bideak:

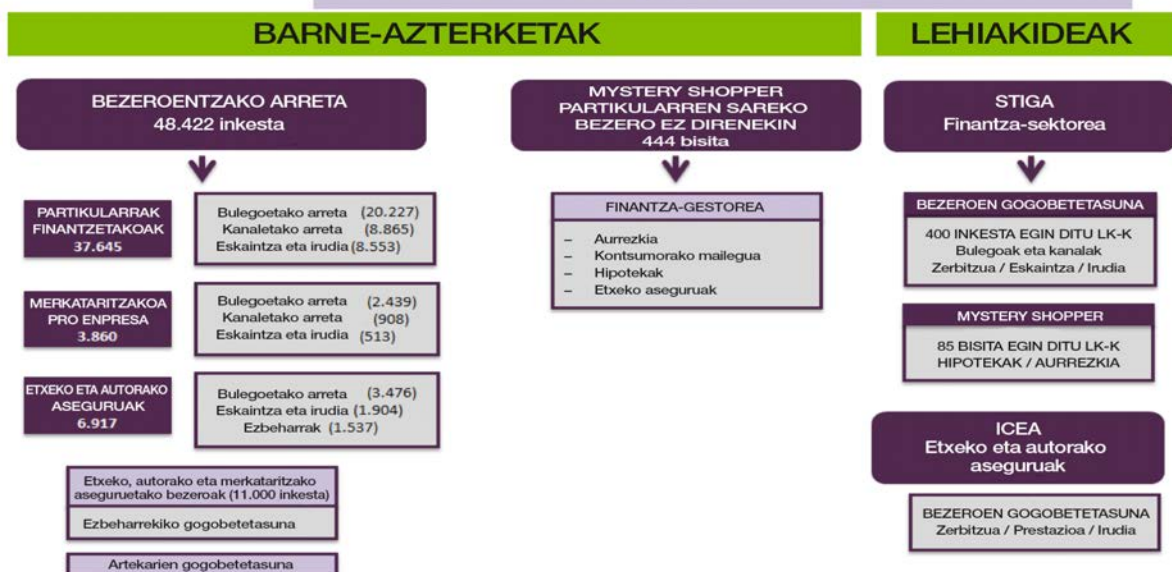
- ✓ Bulego eta kanaletako zerbitzuaren eta arretaren kalitateari buruzko eta LABORAL Kutxaren eskaintzari eta irudiari buruzko azterketa. 37.645 bezerori telefono bidez eta online egindako inkesta.
- ✓ Antzeko azterketa egin da ETE, autonomo eta mikroenpresak diren 3.860 bezeroekin.
- ✓ Bulego eta kanaletako zerbitzuaren eta arretaren kalitateari buruzko eta eskaintzaren eta irudiaren balorazioari buruzko hirugarren ikerketa batek etxeko eta autorako aseguruak izan ditu xede. Lagina: 6.917 inkesta.
- ✓ Bezerogaiari finantzen nahiz aseguruaren alorrean eskaintako zerbitzuaren eta arretaren kalitatea neurtzeko azterketa, «bezero simulatuek» LABORAL Kutxaren 444 bulegotan egindako bisitaldien bidez.
- ✓ Finantzen sektoreko bezeroen gogobetetasun-benchmarkinga, Stiga enpresak egindakoa. Telefono bidezko 16.800 elkarrizketa egin dira (LABORAL Kutxaren 400 bezerori tartean). LABORAL Kutxak entitateen arteko baloraziorik onenetakoa jaso du: nabarmentzekoa da zerbitzuarekiko gogobetetasun orokorrean 3. mailan dagoela, 7,72ko balorazioarekin.
- ✓ Banku-bulegoetako kalitate objektiboari buruzko bezero anitzeko azterketa (EQUOS RCB), Stigaren eskutik. Espainiako finantza-erakundeen 26 markatako 4.045 bulegotan egin da —85 LABORAL Kutxarenak dira—, «bezero simulatuaren» teknika erabiliz. Bezero ez direnentzako zerbitzu-kalitatea neurtzen du. 2000. urteaz geroztik egiten da eta 2017an 7. postua lortu zuen, 7,52 punturekin.
- ✓ Aseguruetakiko bezeroaren gogobetetasunari buruzko azterketa etengabea. 11.000 pertsonari telefono bidezko elkarrizketak egin zaizkie, LABORAL Kutxa taldearen aseguru orokorren sozietateak, Seguros Lagun Arok, ezbehar bat tramitatu eta konpondu ondoren. Sozietateak 8,45eko gogobetetasun orokorra lortu du, eta, beraz, nabarmena da.
- ✓ Artekarrien gogobetetasunari buruzko ikerketa, Seguros Lagun Arok egina.
- ✓ Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua: 15.378 espediente ireki dira LABORAL Kutxan.
- ✓ Sare sozialetan entzutea eta parte hartzea. Enpresentzako blog bereziak garatzen ari gara.

Grafiko honetan, elkarrizketarako ezarri ditugun bide ugariak daude azalduta.

Bankuko eta aseguru-etako bezeroei entzuteko abian ditugun bideak

BERRITASUNAK 2017

- ✓ Bezeroen informazio konparatiboa: partikularrak, merkatarizakoak, aseguru-etakoak
- ✓ Enpresen Sarea LK-ko finantza-bezero guztien emaitzetan sartu da
- ✓ Kanalen erabilerrari eta haiekiko gogobetetasunari buruzko informazioa erantsi dugu



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

Bankuko bezeroen gogobetetasuna (1etik 10era bitartean)	2015	2016	2017
Lehentasunezko bezeroen gogobetetasuna	7,65	7,82	7,67
Gomendio-maila	7,28	7,55	7,48

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

Bankuko bezeroen gogobetetasuna (balorazio nabarmena egiten dioten bezeroen %-a)	EAE			Nafarroa		
	LK	Lehiakide nagusia	Δ	LK	Lehiakide nagusia	Δ
Gehien aintzatetsitako irudi-ezaugarriak						
Euskara eta euskal kultura laguntzea	% 75	% 70	% 5	% 81	% 2	% 79
Zerbitzu ona eta hurbila	% 60	% 44	% 16	% 53	% 35	% 18
Gizartearekin eta bertako garapenarekin konprometitua	% 58	% 63	-% 5	% 46	% 21	% 25
Gestio zintzoa eta arduratsua, fidatzeko modukoa	% 51	% 34	% 17	% 44	% 33	% 11
Aholkularitza profesional eta espezializatua	% 48	% 37	% 11	% 41	% 37	% 4
Aseguru-etan espezializatua	% 45	% 24	% 31	% 33	% 19	% 14
Gutxien aintzatetsitako irudi-ezaugarriak						
Komisio handiak	% 7	% 28	-% 21	% 10	% 33	-% 23
Produktu berezituak profesional eta negozioentzat	% 11	% 9	% 2	% 16	% 16	% 0
Autoa erosteko mailegu onuragarriagoak	% 22	% 20	% 2	% 16	% 11	% 5
Enpresetan espezializatutako entitatea	% 23	% 15	% 8	% 17	% 27	-% 10
Hipoteka-mailegu onuragarriagoak	% 27	% 26	% 1	% 37	% 24	% 13
Irtenbide bereziak aurrezkoa gestionatzeko	% 28	% 21	% 7	% 19	% 11	% 8

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

Aseguruetako bezeroen gogobetetasuna (1etik 10era bitartean)	2015	2016	2017
Zerbitzuarekiko gogobetetasun orokorra	8,31	8,44	8,45
Auto-aseguruarekiko gogobetetasuna	8,7	8,79	8,86
Etxeko aseguruarekiko gogobetetasuna	8,13	8,24	8,28
Merkataritza-aseguruarekiko gogobetetasuna	7,96	8,22	8,1
Lantegi itunduekiko gogobetetasuna	8,78	8,84	8,92
Etxeko eta Merkataritzako konpontzaileekiko gogobetetasuna	8,2	8,41	8,4

Iturria: Aseguruetako bezeroaren gogobetetasunari buruzko azterketa etengabea. Lagun Aro Aseguruak

Banku-sektorearekiko konparaziozko benchmarkinga. Bezero potentzialak (1etik 10era bitartean)	2015	2016	2017	Sektorearekiko diferentziala 2017
Sektoreko Kalitate Objektiboaren Azterketa (EQUOS-Stiga)	7,75	7,57	7,52	+0,49
Bankuko bezeroen gogobetetasuna (BMKS FIN-Stiga)	7,61	7,69	7,72	+0,33

Benchmarkinga aseguruaren sektorean	Lagun Aro	Aseguruaren merkatua
Aseguruetako bitartekarien gogobetetasuna (1etik 10era bitartean)		
Erakundearekiko gogobetetasun orokorra	8	7

Iturria: Artekarien gogobetetasunari buruzko azterketa etengabea. Lagun Aro Aseguruak eta ICEA 2017

Oro har, bezeroek aintzatetsi egiten dute LABORAL Kutxaren eta Lagun Aro Aseguruak-en jardura, arlo garrantzitsu hauetan:

- Gizartearekiko eta bertako garapenarekiko konpromisoan eta, bereziki, euskarari eta euskal kulturari laguntzeko lanean.
- Zerbitzuaren kalitatearekiko eta bezeroen gestio zintzo eta arduratsuekiko konpromisoan.
- Banku-produktuen eta aseguruaren alorrean aholkatzeko profesionaltasunean eta espezializazioan.
- Zentzuzko komisioak aplikatzen, beste lehiakide batzuen aldean txikiagoak dira eta.

Produktu eta zerbitzuek betetzen ez dituzten beharrian eta eskaerei dagokienez, hona hemen bezeroei entzuteko bide horietatik ateratako hobetzeko alderdiak:

- Oro har, banku-sektorearekiko konfiantzak krisian jarraitzen du bezeroen artean. Bezeroen gogobetetasun-maila hobetzen ari da pixkanaka, 2013ko maila minimoaren ondoren.
- LABORAL Kutxaren kasuan, gogobetetasun-maila merkatuaren batez bestekotik gora dago, eta bezeroarekiko konpromisoak handia izaten jarraitzen du.
- Jasotako zerbitzuari dagokionez, bezeroek hobekuntzak nahi dituzte jardura komertzialean, hain zuzen ere alderdi jakin batzuetan, hala nola bulegoetako informazio pertsonalizatuarekin batera idatzizko euskarriak ematea edo etxebizitzarako hipoteka-mailegari buruzko kontsultak artatzeko jardura komertziala.
- LABORAL Kutxak prezioak eta lehiakortasuna hobetzeko eskaerak ere jaso ditu, produktu jakin batzuetan: aurrezki-inbertsioan, aseguruetan eta enpresen finantzaketan.
- Bezero-segmentu batzuek eta haien gestore espezializatuek elkar hobeto ezagutzea eta harreman pertsonalizatua eta proaktiboa izatea da antzemandako beste hobetzeko alderdi bat.
- Kanal alternatiboak dagokienez, bai banka mugikorrean bai Internet bidezko bankan hobetzeko alderdiak daude oraindik, bezeroek bulegoko kanal presentziala hobesten jarraitzen baitute. Eskaera nagusiek zerikusia dute zerbitzu eskuragarriekin: askotariko informazio pertsonalizatua eta argia, eragiketarako laguntza...
- Aseguru-produktuetan, nabarmentzekoa da bezeroek gogobetetasun handiagoa izaten dutela ezbeharraren tramitazioan baino. Zehazki, konponketa edo kalte-ordainaren ordainketa azkartzeko eskatzen dute.

Elkarrizketarako mekanismoetan eta bezeroen itxaropenetan oinarrituta, jasotako zerbitzuarekiko gogobetetasuna handitzeko hobekuntza-proposamenak zehazten dira. Esparru hauetan ari gara lanean, besteak beste:

- **Kalitate Integraleko prozesuaren** barruan, bulego bakoitzean hobekuntza-planak ari gara lantzen. Ildo horretan, egiaztageria ematen diegu bezeroekiko zerbitzuaren kalitatean lortu nahi ditugun estandarrak betetzen dituzten bulegoei. 2017an, bulegoen % 15,1 baizik ez dira gelditu egiaztageri hori lortu gabe.
- **Arreta- eta aholkularitza-protokolo**ei erreparatuta, aurrezki-produktuetan jarri ditugu ahaleginik handienak, eta, zehazki, inbertsio-fondoan eta epe luzerako aurrezki- eta inbertsio-produktuen eskaintzan eta kanalen eskaintzan eta azalpenean, bezeroei online kanalera eta kanal mugikorrera migratzen laguntzeko asmoz.
- Produktu-garapenaren ikuspuntutik, eta mundu digitalean berrikuntzak sortzen diren abiadurarekin bat, **online bankaren** eta **mugikor bidezko bankarako** apparen prestazioei lotutakoek jarraitzen dute proiekturik garrantzitsuenak izaten.
- Aseguru-produktuei dagokienez, hobekuntza-prozesuetan oinarritutako sistematika darabilgu, hala Zerbitzu Zentraletatik Sarea artatzeari, nola kontratuak sinatzeko eta ezbeharrak tramitatzeko ekipamenduei begira. Gainera, online kanala eta mugikor bidezko kanala erabiltzera bultzatzen ditugu bezeroak, eta horretarako laguntza ere eskaintzen diegu.

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

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua	2015	2016	2017
Irekitako espedienteak	2.868	3.609	15.748
Idatziak: liburuxka/gutuna	1.818	2.424	12.996
Internet/Telefonoa	931	1.056	1.477
Erakunde publikoak: KIUB / gobernu autonomikoak	119	129	1.275
Beste batzuk	-	-	-
Espedienteen izaera			
Kexak	2.054	2.686	11.986
Erreklamazioak	434	508	3.367
Kontsultak	14	14	12
Irakurkizunak	7	3	6
Zorionak edo eskerrak emateko gutunak	4	2	1
Hainbat eskaera eta bestelakoak	355	396	376
Eskatutako zenbatekoak (mila eurokotan)			
Entitatearen alde ebatzitako espedienteen zenbatekoa	86	269	6.394
Bezeroaren alde ebatzitako espedienteen zenbatekoa	157	373	129
Entitateak kalte-ordainetan emandako kopuruak	156	371	129
Entitateak bezeroei itzulitako zenbatekoak, kobratzekoak ez zirelako	1	0	0
Hirugarren batzuek itzuli edo kalte-ordainetan emandako kopuruak	0	2	0
	243	642	6.523

Aurreko urtekoaren aldean, 2017an nabarmen handitu da jarduera, batez ere hipoteka-maileguak formalizatzekeo gastuen harira heldu diren kexu eta erreklamazioen igoeraren ondorioz.

Beste alde batetik, 2017an Entitatearen aurkako demanda judicial masiboak 3 multzotan bereiz daitezke, kausaren arabera:

- Eroskiren eta Fagorren mendeko finantza-ekarpenei (MFE-ei) lotutako demandak, aurreko urteetan arazorik handiena zirenak, gutxituz joan dira, eta, urteko azken hiletan, kopurua hutsala izan da. 2016ko demanden % 11 soilik izan dira 2017 osoan.
- Hipoteka-maileguen zoru-klausularen ondoriozkoak bikoiztu egin dira. Halere, oso kopuru txikia da 2016an MFE-ei lotuta jaso zirenen aldean.
- Eta auzibide berria ireki da hipoteka-maileguak formalizatzearen ondoriozko gastuak direla eta (1.165 2017an). Dena dela, erreklamazio bakoitzaren zenbatekoa ez da oso handia eta epaitegien ebazpenak orain arte ez dira uniformeak, oso eduki ezberdinetako epaiak daude. Erreklamatu dizkiguten zenbatekoen % 45 abonatu behar izan dugu, eta kasuen % 38tan auziaren kostuak ordaintzera zigortu gaituzte.

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

Espedienteak irekitzeko arrazoiak (BAZ)	2015	2016	2017
Bezeroentzako zerbitzu zentralizatuak	% 10	% 8	% 1
Komisioak eta gastuak	% 25	% 23	% 83
Baldintza ekonomikoak	% 17	% 20	% 9
Informazioa falta da edo okerra da	% 21	% 20	% 1
Beharren estaldura	% 3	% 2	% 1
Bulegoak, elementu objektiboengatik	% 3	% 10	% 1
Bezeroekin harremanak izateko elementuak	% 2	% 3	% 1
Kanpainak, oro har	% 2	% 1	% 0
Kutxazainak	% 4	% 3	% 1
Erreklamazioen zenbatekoa	2015	2016	2017
≤ 100 €	% 2,30	% 1,11	% 0,14
> 100 ≤ 250 €	% 2,37	% 0,93	% 0,13
> 250 ≤ 1.000 €	% 12,68	% 3,52	% 8,48
> 1.000 €	% 82,65	% 94,44	% 91,25

Zoru-klausulak

2017ko urtarrilean, auzibidetik kanpoko prozedura arautu genuen etxebizitza erosteko hipoteka-kontratuetakoz zoru-klausulei lotutako erreklamazioak ebatzeko. Izan ere, kontsumitzaileen babesaren dela eta, klausula horiek gehiegizkotzat eta, ondorioz, baliogabetzat jo zituzten; ez klausulen edukiagatik beragatik, kontratuetan txertatzean gardentasun nahikorik egon ez zela irizita baizik. Ondorioz, klausulen eragina indargabetzeko auzibidetik kanpoko akordioak lortzeko bideak ezarri zituzten banku-erakunde guztiek, 1/2017 Errege Lege Dekretuak araututa.

LABORAL Kutxak martxoaren hasieran jakinarazi zien bezeroei zein zen auzibidera jo aurretik erabil daitekeen borondatezko erreklamazio-sistema. Dena dela, sistema osagarri horretara jo nahi izan ez duten bezeroek Bezeroentzako Arreta Zerbitzura jotzeko aukera izan dute; oso-oso gutxi izan dira, ordea.

Hona hemen jasotako erreklamazioen kopurua:

Zoru-klausulen epaiketaz kanpoko erreklamazioak 1/2017 Errege Lege Dekretua (ELD)	2017ko abenduan
- Baztertuak (ez da ELDA ezartzen)	545
- Onartuak	429
- Ukatuak	2.573
- Gestio-bidean	48
Sarrerak GUZTIRA	3.631

Entitatearen ustez, kasu zehatz horretan gardentasun-eskakizun guztiak bete izana da erreklamazioa baztertzeko arrazoi nagusia.

Era berean, adostasuna lortzen ez duten bezeroek auzibidera jotzeko aukera dute. 2017ko abenduan, zehazki, auzibidetik kanpoko adostasuna ukatu zaien bezeroek jarritako 280 demanda judizial genituen jasota.

Bezeroekiko elkarrizketa, EGEari buruz

2016ko EGEaren Txostena egin ostean, azken urteetan ohikoa bihurtu den komunikazio-jarduera jarri zen martxan: loturarik handieneko bezeroei Laburpen Exekutiboa bidaltzea. Informazio horrekin batera, galde-sorta bat ere erantsi zen, nahi zuten bezeroek Enpresaren Gizarte Erantzukizunari buruzko ikuspegia eman zezaten. Lau bidalketa egin dira: enpresa bezeroei (6.897), bezero autonomo eta mikroenpresei (83.117), Banka Pertsonaleko bezero partikularrei (14.567) eta, aurten berritasun moduan, KIDE segmentuko bezero partikularrei. Guztira, **260.567** bezerori bidali zaie (97.526ri 2016an); horietatik, % 33k irakurri dute mezua.

563 erantzun jaso ditugu orotara. Ondoren, **elkarrizketa**-prozesu horretan eskuratutako **emaitza eta ondorio** nagusiak zehaztuko ditugu:

- 29 enpresa bezerok erantzun diote galde-sortari eta 7,9ko balorazioa aitortu diote halako ezaugarriak dituen txostenari (7,3koa 2016an). Beraien enpresak EGEari buruzko txostena prestatzen duen galdetuta jakin dugu, gaur egun % 19k soilik egiten duela EGEari buruzko txostena. Halere, etorkizunean egiteko asmoa duela esan du % 44k eta lehentasunen artean ez duela % 37k.
- Bezero autonomo eta mikroenpresei dagokienez, 395ek erantzun diote inkestari eta batez beste 7,6ko balorazioa eman diote txostenari; aurreko urtean emandako bera, alegia.
- Azkenik, Banka Pertsonaleko 41 bezerok eman dute txostenari buruz eta EGEari buruz duten iritzia, eta 8,2ko balorazioa aitortu diote batez beste (2016an 7,9koa).
- Azkenik, KIDeko 98 bezerok erantzun diote inkestari, eta 8,1eko puntuazioa eman diote txostenari.

Ondorioz esan dezakegu bezeroek oso begi onez ikusten dutela (8,2ko batez bestekoarekin) LK-k EGEari buruzko txostena prestatzea (7,6ko batez bestekoarekin 2016an). Banka Pertsonalean lortu da baloraziorik altuena, eta bezero autonomoen eta mikroenpresen arean txikiena. Era berean, bezeroen arabera desberdinak dira lehentasunezko esparruak. Emaitzak batuta, hauek lortu dute puntuaziorik altuena:

- ✓ Datuen eta eragiketen pribatutasuna eta segurtasuna babestea.
- ✓ Zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna: gardentasuna, adeitasuna, erroreak saihestea eta eragiketaz azkar eta erraz egin ahal izatea.
- ✓ EGEari lotutako neurriak: kapitalak zuritzearen aurka; armagintzara, jokora, pornografiara doan finantzaketa kontrolatzea...

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

- ✓ Euskara eta euskal kultura sustatzea.
- ✓ Barruko eta bezeroekiko harremanetan euskararen erabilera orokortzea.

Emaitza horiek txosten honetako materialtasunaren azterketan txertatu dira.

Beste alde batetik, bezeroei beren jarduerari buruz galdetzeko ohitura du LABORAL Kutxak. Ohiko galde-sortaren barruan, 3 galdera daude LABORAL Kutxa gizartearekiko arduratsua den finantza-erakunde gisa nola ikusten duten galdetzeko. 2017an 10.970 inkesta egin ziren; hona hemen emaitza:

- LABORAL Kutxa bere jardueraren ingurumen- eta gizarte-eraginaz arduratzen den entitatea da, zure ustez? 70,4ko balorazioa (74,2koa 2016an).
- Gestio zintzoa eta arduratsua du, eta fidagarria da. 73,1eko balorazioa (78koa 2016an).
- Gizarte-konpromisoa eta tokiko garapen ekonomikoa. 70,8ko balorazioa (75,2koa 2016an).

4.6. INTZIDENTEAK ETA EZ-BETETZEAK

Segidan, berariaz finkatuta dauden kanaletatik aurkeztutako erreklamazioak azalduko ditugu:

	2015	2016	2017
Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzuan produktuen segurtasunaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua (1)	4	3	0
Espainiako Bankuan LABORAL Kutxaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	1	1	0

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

	2015	2016	2017
Espainiako Bankuaren, Aseguruaren Zuzendaritza Orokorraren, CNMVren eta Kreditu Kooperatiben Nazio Batasunaren Erreklamazio Zerbitzuan produktuen eta zerbitzuen informazioaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua (1)	49	19	30
Espainiako Bankuan eta CNMVn LABORAL Kutxaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	26	9	7

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

	2015	2016	2017
Espainiako Bankuaren eta CNMVren Erreklamazio Zerbitzuan produktuen eta zerbitzuen publizitatearen gainean eta pribatutasunaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua	2	3	0
Espainiako Bankuan eta CNMVn LABORAL Kutxaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	1	2	0
Zerbitzuen hornikuntzari eta erabilerari buruzko araudia ez betetzeagatik jarritako isunen zenbatekoa	0	0	0

	2015	2016	2017
Legeak eta arauak ez betetzeagatik jarritako zehapenak (€-tan)	0	150.000	0(1)

2016ko zigorra CNMVk ezarri dio, 2012az aurreko mendeko finantza-ekarpenei (MFE-ei) lotutako eragiketak gurutzatzeko eragiketen harira.

(1) Zigorra ekar dezakeen espedientea ireki digute 2017an, hutsegite administratibo baten ondorioz ez geniolako garaiz erantzun Datuak Babesteko Agentziaren eskaera bati.



**BAZKIDEEKIKO
HARREMANAK**

Ekitaldi honetan zehar, LABORAL Kutxak honako ekintza nagusi hauek jarri ditu abian, pertsoneri begira:

- 2017ko martxoan, araudiaren eta LABORAL Kutxaren errealitatearen arteko beharrianak bildu zituen azterketa baten ondorioz, prestakuntza-prozesu zorrotz bati ekin zitzaion, MiFID IIaren ondorioz eskatzen ziren bi maileri erantzungo zieten egiaztagiriak lortzeko: informazio-mailari (**Finantza Informazioko Espezialista ikastaroaren** bidez) eta aholkularitza-mailari (**Finantza Aholkularitzako Aitua unibertsitate-tituluaren** bidez).
Erakundeko langile nabarmen ia guztiek (% 98k) burutu dute prestakuntza-prozesua eta LABORAL Kutxako 1.551 langilek dute, gaur egun, araudi berriaren arabera lanbide-jarduera gauzatzeko eskatzen zaien egiaztagiria. Zorrotz bete ditugu Finantza Tresnen Merkatuei buruzko Europako Zuzentarau berriak (MiFID II deritzonak) agindutako eskakizunak eta, hartara, sendotu egin dugu gardentasunarekin eta bezeroen babesarekin dugun konpromisoa.
Mondragon Unibertsitatearekin batera diseinatu eta landu dira edukiak, eta benetako kasuak eta gure katalogoko inbertsio-produktuak erabili dira ikasketa-materialtzat. Orobat, prestakuntza-prozesuan formatu digital berriak erabili dira, hala nola ikasketa-foroak, ikasgela birtualak eta abar.
CNMVren 4/2017 Gida Teknikoaren 8. ataleko eskakizunak betetzen dituzten Tituluen eta Ziurtagirien Zerrendan sartu dituzte bi prestakuntza-programa horiek.
- Aldi berean, antolamenduari eta negozioari lotutako erronkak aurrera eramateko, aldaketa-proiektu bat jarri dugu abian, **jokabide eraikitzaileetan eta kooperatiboetan** oinarrituko den eta pentsatzeko, jokatzeko eta garai digitaletan erlazionatzeko era berriak ekarriko dituen **antolamendu-kultura sustatzeko** asmoz. 2017an, kulturaren diagnostikoa egin dugu eta Entitatearen egungo ezaugarri kulturalak eta 2012an egindako azken neurketatik izan duen bilakaera ezagutu. Emaitzen arabera, gaur egun Entitatean nagusi den kultura-estiloan, **bezeroa da ardatza**, zergatik eta zertarako guztien eragilea. Lan-inguruak, berriz, kultura eraikitzaileari lotutako portaerak bultzatzen ditu: zorroztasuna emaitzetan, sormena, pertsonetikiko ardura, lankidetzeta...
Bereizten gaituzten elementu horietako askori eutsi egin behar diegu, bai eta sendotu ere; baina, aldi berean, markatutako estrategia garatzen laguntzen duten beste portaera horietarantz jo behar dugu. **Ikuspegi estrategikoak eskatzen duenarekin bat etorriko den antolamendu-kultura garatzea.** Horretarako, jarduera-palanka nagusiak identifikatu eta gure erronka estrategikoak eskuratzen lagunduko digun kultura horretarantz eramango gaituzten ekintza-planak jorratu behar ditugu, egindako diagnostiko-lanetik abiatuta.
- Kontuan hartuta **jardueraren gestioa** pertsonak gestionatzeko funtsezko palanka ez ezik, edozein erakunderen **performancean** garrantzi handiena duen prozesua ere badela, eta, gainera, eraldaketa digitalaren testuinguruan gehien aldatzen ari den sistemetako bat ere badela, sistema berriz diseinatzeko eta garatzeko proiektuari heldu diogu 2017an, helburu hauek gogoan: prozesua arintzea, malgutzea eta soiltzea, etorkizuneko garapenean ardaztutako dinamika berriak ezartzea, *feedbacka* eta etengabeko aitortpena sustatzea, eta bazkideak bere garapenearen protagonismoa bereganatzea. Horiek horrela, urrats bat egin dugu aurrera, **negozioan inpaktu handiagoa sortu eta pertsonen konpromisoa hobetuko duen sistema** bat eskuratzeko asmoz.
- Orobat, aldaketa digitala, funtsean, **pertsonen eta kulturaren aldaketa** denez, eraldaketa digitalaren inpaktua eta norainokoa ulertzeko lanean aritu gara ekitaldi honetan, eta hori bideratzeko, sustatzeko eta dinamizatzeko ekintza-plana zehaztu dugu. Pertsona bat izendatu dugu Gestio Sozialaren departamentuaren barnean, Eraldaketa Digitalaren arduradun izan dadin. Bera arduratuko da departamentu horren barruan eta bertatik estrategia digital osoa **koordinatzeaz**: bai negozioa eraldatzen laguntzeko jarduketak, bai departamentua bera (eginkizunak, prozesuak, sistemak...) eraldatzeko jarduketak.

2017an, ekimen horiek guztiak egiteaz gain, **efizientzia hobetzen** jarraitu behar izan dugu, eta, beraz, plantillak optimizatzen jarduketak jarri ditugu abian:

- **1959an jaiotakoentzako Dinamizazio Plana.** Plan unibertsal eta borondatezkoa horrek laguntza ekonomiko baten trukean 60 eta 61 urterekin kooperatibako jardura uzteko aukera eskaintzen die 1959an jaiotako bazkideei. Kasurik gehienetan, 2017ko abenduaren 31n utziko dute jardura, aisialdian sartzeko. Trukean, ordainsariaren % 75 jasoko dute, Entitateko jardura behin betiko uzten duten arte.
-
- Bestelako neurriak: **eszedentziak, lanaldi murriztu hobaridunak**, irteera pizgarridunak eta abar.

5.1. PLANTILLAREN PROFILA

LK-ko jarduneko lan-bazkideen egitura kategorien arabera	2015		2016		2017		2018
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Zuzendariak	35	d/e	35	d/e	30	d/e	d/e
Buruak	434	d/e	400	d/e	385	d/e	d/e
Teknikariak	813	d/e	755	d/e	713	d/e	d/e
Administrariak	479	d/e	464	d/e	447	d/e	d/e
Beste batzuk	195	d/e	271	d/e	264	d/e	d/e
LK-ko lan-bazkideak guztira	1.956	1.932	1.925	1.960	1.839	1.853	1.791
Plantillaren bilakaera (lan-bazkideak)	-20	-44	-31	+4	-86	-72	-48

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

LKrekiko kontratu- harremana (12-31n)	2015	2016		2017			
		Guztira	Gizon.	Emak.	Guztira	Gizon.	Emak.
<i>Jarduneko bazkideak</i>	<i>1.956</i>	<i>1.925</i>	<i>1.020</i>	<i>905</i>	<i>1.839</i>	<i>943</i>	<i>896</i>
Eszedentziak	23	44	9	35	28	6	22
Zerbitzu-eginkizunak	13	16	6	10	15	6	9
Aurre-erretirodunak	150	104	67	37	134	93	41
Sozietate-kontratuak	2.142	2.089	1.020	905	2.016	1.048	968
Behin-behinekoak lanaldi osoan	214	148	43	105	146	47	99
Behin-behinekoak lanaldi partzialan	39	18	1	17	7	0	7
Aldi baterako kontratuak	253	166	122	44	153	47	106
Kontratu mugagabeak	9	8	8	0	7	7	0
Plantilla osoa 12-31n	2.218	2.263	1.154	1.109	2.176	1.102	1.074

Plantillaren banaketa kokapenaren arabera	2015		2016				2017			
	Bazk.	Ino. kont.	Bazk.	Ino. kont.	Ema.	Giz.	Bazk.	Ino. kont.	Ema.	Giz.
Zerbitzu Zentralak	382	37	400	29	213	216	411	41	227	225
Partikularrak	30	1	32	1	14	19	28	0	13	15
Aseguruak	33	0	35	0	10	25	32	0	10	22
Enpresa	110	3	117	2	34	85	93	1	25	69
1. lurraldea	669	132	634	104	423	315	615	87	410	292
2. lurraldea	729	89	707	38	333	412	660	31	317	374
Guztira 12-31n	1.956	262	1.925	174	1.027	1.072	1.839	160	1.002	997

Lan-bazkideen bajak eta urteko errotazioa LABORAL Kutxan	2015	2016	2017
Urteko bajak	107	91	144
Borondatezko eszedentzia eta kargu publikoa betetzeagatikoa	0	10	0
Seme-alabak edo senitartekoak zaintzeko eszedentzia	39	41	41
Erretiroa	12	21	16
Heriotza eta ezintasuna	4	0	3
Borondatezko baja	2	5	4
Zerbitzu-eginkizunak	0	3	0
Aurre-erretirodunak	50	11	80
Emakumeen urteko bajak	62	57	65
Gizonezkoen urteko bajak	45	34	79
Irteera-tasa guztira (*)	% 5,4	% 4,7	% 7,5
Zuzendarien irteera-tasa	% 2,9	% 2,9	% 20
Buruena irteera-tasa	% 3,8	% 1,8	% 7
Teknikarien irteera-tasa	% 5	% 4,4	% 6,10
Administrariena irteera-tasa	% 7	% 6,8	% 8,60
Emakumeen irteera-tasa	% 6,8	% 6,2	% 7,3
30 urtetik beherako emakumeen irteera-tasa	% 0	% 0	% 0
30 urtetik gorako emakumeen irteera-tasa	% 6,8	% 6,30	% 7,3
Gizonezkoen irteera-tasa	% 4,2	% 3,3	% 8,4
30 urtetik beherako gizonezkoen irteera-tasa	% 0	% 0	% 0
30 urtetik gorako gizonezkoen irteera-tasa	% 4,2	% 3,30	% 8,40

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

Atal honetako datuak Gestio Sozialeko 2017ko aginte-taulatik eskuratu dira.

BancaSeguroseko langile guztiak kontratu mugagabea dute, eta LABORAL Kutxaren Egoitza Nagusian eta sare komertzialean banatuta daude.

BancaSeguroseko langileen egitura



5.2. PERTSONEKIN ELKARRIZKETATZEKO BIDEAK

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

- ✓ Barruko Bezeroaren Gogobetetasunari buruzko inkesta (BBGI) egin da. Haren helburuak dira merkataritza-sareak Zerbitzu Zentraletatik jasotzen dituen zerbitzuen kalitatea balioztatzea eta hobetzeko iradokizunak egitea. Hiru inkesta egin dira: bata partikularren sarean, bestea enpresa-sarean eta hirugarrena aseguru-sarean. Galde-sorta 602 pertsonari bidali zitzairen, eta % 72,8ko 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. 2015etik eta 2017ko ekitaldia itxi bitartean, langileen 1.085 ekarpen bildu dira, eta horietatik 129 (% 11,9) 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 agerraldi 1 pertsona guztien aurrean, egoeraren diagnostikoa eta hartzen diren neurriak ezagutarazteko. Horietan, pertsona guztiek dute hitz egiteko aukera, egoki deriztote iradokizunak egin eta argibideak eskatzeko.
- ✓ Plantillaren bileren sistematika: «Laguntzaile-bilera – Giltza» arduradunen eta taldeen artean. 2017an, hiruhilekoan 185 bilera egin dira batez beste, egin litezkeen % 50; batez beste 816 lagunek hartu dute parte hilean eta aztertze 3 gai planteatu dituzte.

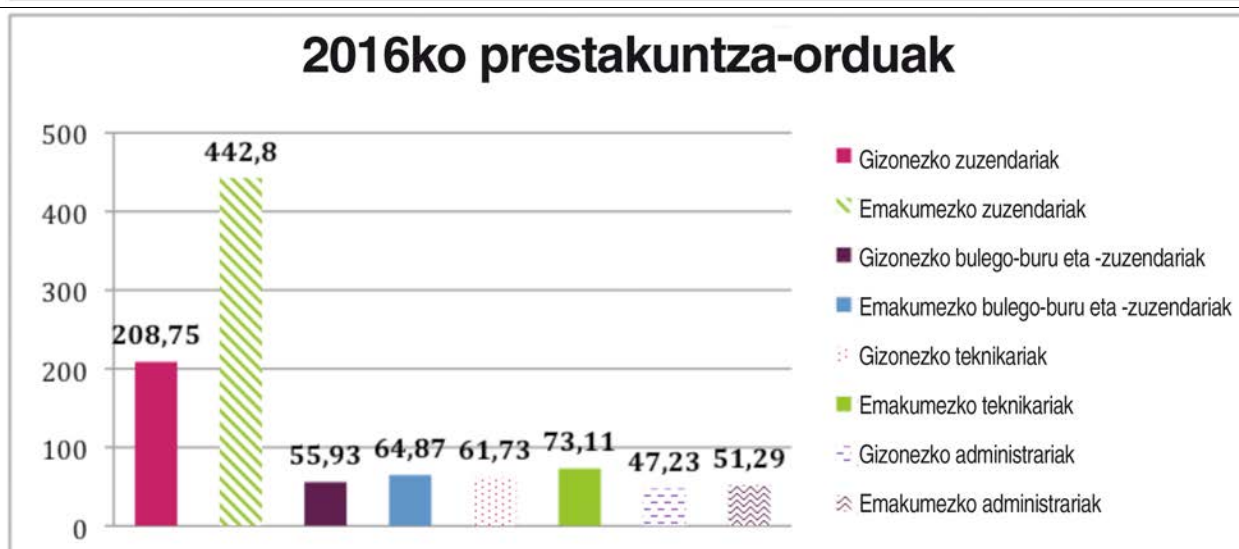
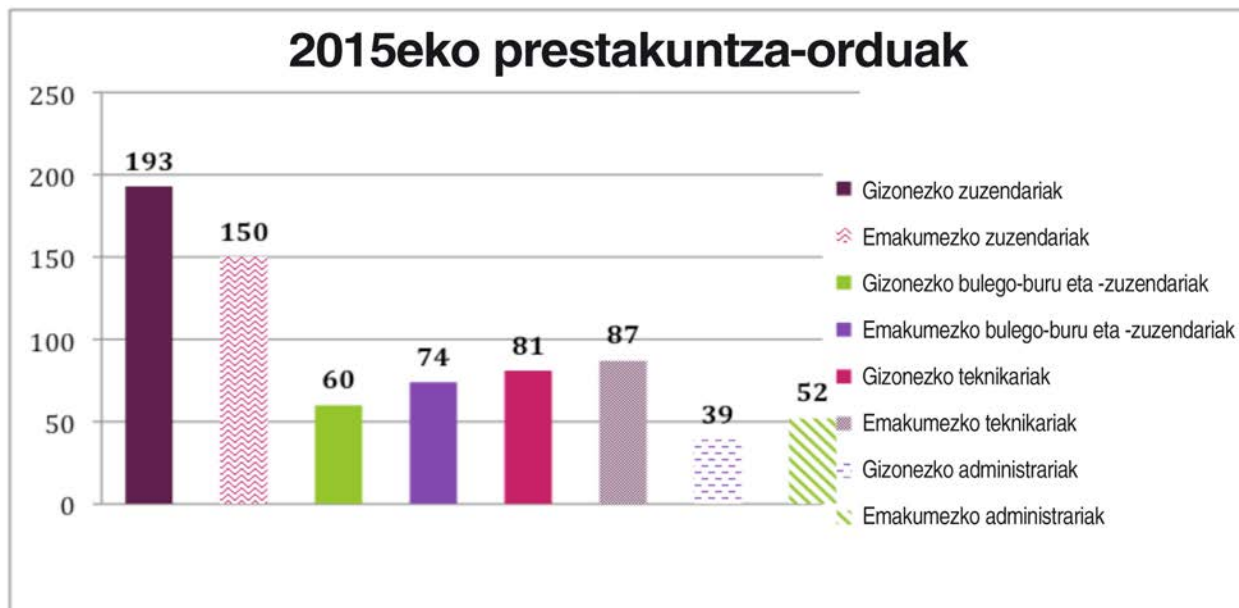
5.3. PLANTILLAREN GARAPENA ETA PRESTAKUNTZA

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

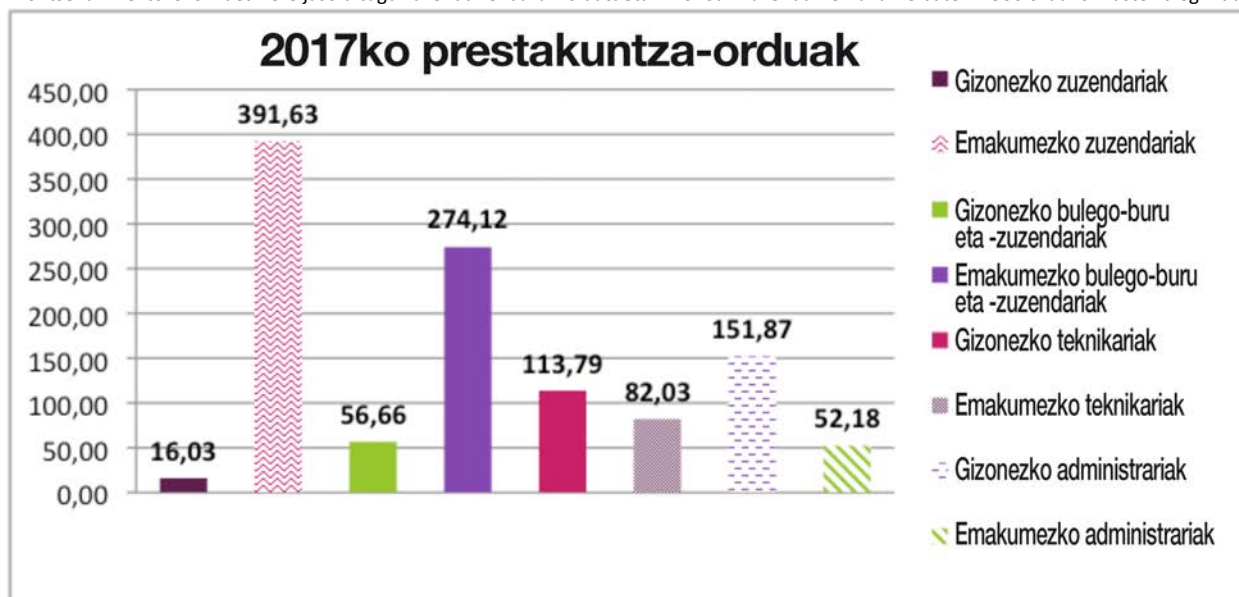
Prestakuntza LABORAL Kutxan	2015		2016		2017		2018ko helb.
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	
Ikastaro-kopurua	650	449	568	406	413	486	430
Prestakuntza-orduak	133.743	118.801	128.017	156.596	227.835	274.110	181.336
Prestakuntza-orduak pertsonako	53,56	55,18	63,6	75,54	99,15	124,6	88,46
▪ Bazkideak	53,76	d/e	53,02	d/e	108,05	d/e	d/e
▪ Behin-behinekoak	52,83	d/e	230,4	d/e	59,2	d/e	d/e
Batez besteko prestakuntza-orduak kategoría profesionalaren arabera (banaka)							
Zuzendariak	175,03	67,76	240,35	42,86	91,13	483,98	81,30
Bulego-buruak eta -zuzendariak	57,53	34,82	58,57	53,92	124,4	114,74	110,99
Teknikariak	85,64	92,45	67,64	117,2	95,92	132,52	85,58
Administrariak	51,25	42,48	49,83	68,64	89,41	97,63	79,77

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

Sexuaren arabera.



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



2017an LABORAL Kutxako pertsonei emandako 227.835 prestakuntza-orduetatik 133.134 emakumeei eman zaizkie (% 50) eta 114.701 gizonei (% 50). 2016an, aldiz, proportzioa % 52koa eta % 48koa izan zen eta % 49koa eta % 51koa 2015ean. Ikastaroetako partaideen proportzioa sexuaren arabera (emakumeak/gizonak), 1,04koa izan da 2017an, eta 1,29koa 2016an eta 1,42koa 2015ean.

2017ko prestakuntza-ikastaroen batez besteko balorazioa 8,05ekoa izan da (2016an 8,63koa). 2018an 8,30eko balorazioa erdietsi nahi da.

Prestatutako pertsonen ehunekoa % 98koa izan da 2017an. 2018an % 95 trebatu nahi ditugu.

Sustapen-indizeari dagokionez (hau da, egiturazko soldata-indizearen hobekuntzari dagokionez), 2017an % 5,87koa izan da. Antzintasuna % 41,11koa da (% 5,09koa eta % 27,01ekoa 2016an eta % 7,52koa eta % 29,4koa 2015ean).

ETENGABE PRESTATZEKO PROGRAMAK

2017ko martxoan, Finantza Aholkularitzako Aditua tituluaren eta Finantza Informazioko Espezialista ikastaroaren lehen edizioa egin zuen LABORAL Kutxak, EBren 2014/65 Zuzentarauak (MiFID II izenekoak) agindutako prestakuntza-eskakizunak betetzeko asmoz. Zuzentaru horren arabera, erakundeek beren inbertsio-produktu eta -zerbitzuei buruzko informazio argi eta garrantzitsua eman behar diete bezero inbertsiogileei, eta unean-unean bezeroei eskaintzen dizkieten produktuak beraien inbertsio-beharrizan eta -helburuei ondoen egokitzen zaizkienak izango direla ziurtatu behar dute. Inbertsio-produktuei buruzko informazioa eta aholkularitza ematen duten profesionalak jardun hori betetzeko egoki prestatuta daudela ziurtatu eta egiaztatu behar dugu erakundeok. Prestakuntza horren ondorioz, ezagutza eta gaitasun horiek egiaztatze behar diren ziurtagiriak eskuratu dituzte gure langileek: Zuzentarauaren eraginpean dauden pertsonen % 98k lortu dituzte eskatutako ezagutzak eta gaitasunak, eta hori bermatzeko ziurtagiria eskuartean zuten 2018-01-02an, aipaturiko Zuzentaru indarrean sartu den unean.

Prozesu horrek eragin du 2017ko prestakuntza-ahaleginik handiena, bai prestatu behar izan diren pertsonen kopuruagatik (1.568 pertsona aritu dira aldi berean prestatzen) bai jardun horretara bideratu den denboragatik (163.899 ordu).

MiFID II Zuzentaru dela eta, gainerako alor teknikoetako prestakuntzak behar-beharrezkoa soilik hartu du aintzat:

- Entitatek sartu berri diren pertsonentzako prestakuntza-ibilbidea.
- Aseguru eta Berraseguruen Bitartekaritzari buruzko 2016ko uztailaren 17ko 26/2016 Legeari erantzutea, sarrerako eta etengabeko prestakuntzaren bidez.
- Arau-aldaketetara bideratutako prestakuntza: MiFID, kapitalak zuritzeari aurrea hartzea.

Bestelako prestakuntzari dagokionez, aurreko urteetako ildoari eutsi diogu, nahiz eta, batzuetan, trinkotasun gutxiagorekin, alegia: trebeziak garatzeko prestakuntzari, gatazkak kudeatzeko eta emozioei era osasuntsuan aurre egiteko prestakuntzari eta hizkuntzen ingurukoari.

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 2 jardunalditan egiten da, eta hainbat alderdi ukitzen ditu: aldaketaren gestioa eta harreman-osasuna, komunitate-partaidetza, alderdi juridikoak, jarduera fisikoa eta osasuna, elikadura osasungarria, teknologia berriak eta abar. 2017an 5 ikastaro egin ziren eta 62 lagunek hartu zuten parte.

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.

Bazkideak kategoriaren arabera LKn eta BancaSeguroseko langileak	2017	JSGa egin behar luketen pertsonen kopurua	Egin duten pertsonen kopurua	Betetze-mailaren % -a	Egin behar luketen guztien gaineko betetze-mailaren % -a
Zuzendariak	30	15	2	% 6,67	% 13,33
Buruak	385	78	29	% 7,53	% 37,18
Teknikariak	713	184	86	% 12,06	% 46,74
Administrariak	447	103	42	% 9,40	% 40,78
Beste batzuk	264	77	19	% 7,20	% 24,68
BancaSeguros	195	3	1	% 0,51	% 33,33
GUZTIRA	1.839	460	179	% 9,73	% 38,91

USTELKERIAREN KONTRAKO PROZEDURETAKO PRESTAKUNTZA

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

KONTSEILU ERREKTOREKO KIDEENTZAKO PRESTAKUNTZA

2017ko urriaz geroztik, Kontseilu Errektoreko kide guztiak gaitasuna hobetzeko 136 orduko prestakuntza egiten ari dira Afiren (Finantza Aplikatuaren Eskolaren) eskutik. Kontseilukideak prestatzeko hirugarren programa da eta hauek dira aztertutako gaiak: ekonomia, finantza-merkatuak, inbertsioen gestioa (araudia, arriskuak...), banku-enpresaren gestioa, enpresa-finantzak eta aseguru-enpresen gestioa. Hiru modulu ditu programak:

- Ekonomiaren eta finantzen oinarriak.
- Finantza-merkatuak eta inbertsioen gestioa.
- Banku-enpresaren gestioa.

Prestakuntza hori Entitateko beste kide batzuegana zabaldu da (Zuzendaritza Kontseiluko kideengana, Departamentuetako zuzendariengana...).

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

5.4. ORDAINKETA-SISTEMA

	2015	2016	2017
Bazkideen hasierako soldata minimoa eurotan / lan egindako orduak	14,60	14,60	14,83
Bazkideen hasierako soldata minimoa eurotan / lanbide arteko gutxieneko soldata*	2,69	2,66	% 2,50

(*) 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 banakaturako daturik eman.

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

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

	2015	2016	2017
Ondoen ordaindutako langilearen ordainketa osoa / batez besteko ordainketa osoa	3,63 Ez	3,60 Ez	3,58 0,67
Ondoen ordaindutako pertsonaren urteko ordainsariaren hazkundera / plantillaren batez besteko ordainsariaren hazkundera*	dago	dago	

*LABORAL Kutxan, ordainsaria lanbide-kategoriaren arabera jasotzen da: lanpostu berak soldata bera du, gizona edo emakumea izan. Lansariaren hazkundera berdina da langile guztientzat. 2015ean eta 2016an, ondoen ordaindutako langilearen ordainsaria % 0,32 eta % 1,10 txikitu zen 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, 513 bazkidek banakako helburuak izan dituzte 2017an eta gainerakoek beren lantaldeari lotutako helburuak.

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

	2015	2016	2017
Ordainketa aldakorra / Ordainketa osoa (%-tan)	% 7,24	% 6,96	% 7,21

Kapital sozialari ordaindutakoa

Bazkideek kapital sozialera egindako ekarpenak urteko % 4ko interes-tasa gordinarekin ordaindu dira 2017an, nahitaezko ekarpenen kasuan eta borondatezkoen kasuan.

Kapital sozialari ordaindutakoa (mila eurokotan)	2015	2016	2017
Kapitalari interesetan ordaindutakoa guztira (enpresa elkartuei, bazkide langileei...)	29.741	28.700	29.170
Lan-bazkideek eta kolaboratzaileek jasotakoa guztira (1)	9.235	9.482	9.715

(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 inplikaraztea da helburua. Lankideek jasotzen dituzten onura sozialak hobetzea helburu duten ekimen hauek jarri ditu LABORAL Kutxak abian:

Onura sozialak
<p>Lan-bizitza eta familia bateragarri egiteko neurriak</p> <p>Barne-arautegiak lan-bizitza eta familia bateragarri egiteko neurriak ditu jasota. Horri esker, bazkideek familiarekiko ezinbesteko betebeharrak bete ahal izango dituzte, baimen edo berariazko lizentzien bidez. Lan-ordutegiak, bertaratu gabeko lana, ordaindutako baimenak eta ordaindu gabeko baimenak biltzen dituzte.</p> <p>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.</p>
<p>Pertsona guztientzako urteko topaketa eta bizikidetz-eguna (Elkarte eguna) ospatu eta, Entitateak berak finantzatutako Lankide Klubaren bidez, kultura- eta kirol-jardueretan parte hartzea, lankideek lan-jardunaldiaz kanpo elkarren arteko harremanak sendotzeko.</p>

Abantailak finantza-produktuetan (bazkideentzat):

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

Pasiboa: nomina-kontua.

Banku-zerbitzuak: 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 beharrianetarako laguntza.

LABORAL Kutxan erretiroa hartu ondoren bazkide kolaboratzaile izaten jarraitzen duten pertsonentzat nahiz beraien alarguentzat, baldin eta bazkide kolaboratzaile badira. Hauek dira onurak: nomina-kontua, komizio batzuetatik salbuetsita egotea eta maileguak baldintza berezietan eskuratzea.

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

LANKIDE KLUBA

LABORAL Kutxak uste du lan-bazkideek elkarren arteko harremana sustatzen dutela, lanorduetatik 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 2017an. Hona hemen adibide batzuk: antzerki- eta musika-denboraldirako abonamenduak, mendi- eta txirrindularitza-federazioaren laguntza, futbol-txapelketak, futbolerako eta saskibaloirako abonamenduak eta txangoak. 2018rako 30.170 euroko aurrekontua dago guztira.

LANALDI MALGUA

Zerbitzu Zentraletan, hala Egoitza Nagusian nola Lurralde Zuzendaritzetan, lan egiten duten pertsonak sartzeko eta irteteko ordutegi malguko sistemara bil daitezke. 2017an, eta lan-bizitza eta familia bateragarri egiten laguntzeko, bazkideek 15:00etara bitarteko lanaldi jarraitua egiteko aukera izan dute, ekainaren 15etik irailaren 15era bitarteko astelehenetik ostegunera (sarrerako ordutegi malguak bere horretan jarraitu du).

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 3 ekitaldietan) 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)	2015	2016	2017
Urteko kopuru globala	9.422	9.792	10.739
Batez besteko kopurua bazkideko	4,30	4,53	4,53

DINAMIZAZIO PLANAK

Aurreko planen ildoari eutsiz, 2017an 1959 Dinamizazio Plana onartu da. Urte horretan jaiotako bazkideei zuzendutako plan unibertsala eta borondatezkoa da, eta 2018ko hasieran jarduera uzteko aukera eman zaie. Data horretatik erretiroa hartu bitartean (60 eta 61 urte eta erdi artean) aisialdia ordaintzea jasotzen du planak: ordainsariaren % 75 gehi diru-laguntza bat ematen du, jarduera uzten den unean. Aukera zeukaten 78 lagunetatik 68 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 Segurantzaren publikoaren osagarria— finantzatzeko behar diren kuoten erdi banako ordainketa. MONDRAGON korporazioak sistema hori eskaintzen die bere bazkide partaideei. Ordainketa partekatuak kontsumo-aurrerakin gordinaren gaineko % 2 hartzen du.

5.6. NEGOZIAZIO KOLEKTIBOA

Kreditu Kooperatiben Hitzarmen Kolektiboa da erreferentzia orokorra. Dena den, LABORAL Kutxak Enpresaren Negoziazio Kolektiborako araua finkatu zuen 1996an, negoziazio kolektiborako eredu jakin bat 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 emaitza dira LABORAL Kutxako pertsona guztien lan-baldintza orokorreari buruzko arauak eta prozedurak, aldeek (Zuzendaritza Kontseiluak eta Kontseilu Sozialak) eta pertsona guztiek bete beharrekoak.

Urtero negoziatzen diren gastu-kontentsazioei, egutegiei eta abarrei lotutako ohikoez gain, gai hauen inguruko erabakiak ere hartu dira 2017an:

- MiFID II arauaren ondoriozko prestakuntza-programa garatzeko baldintzak.
- Soberakinak gestionatzeko borondatezko neurriak (lanaldi murriztu hobaridunak, eszedentzia negoziatuak, irteera pizgarridunak...).

Urtero bezala, urteko negoziazio-prozesua amaitu ondoren, 2018an negoziatu beharreko gaien zerrenda trukatu dugu bi alderdiok.

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

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.

LABORAL Kutxa Osarten Prebentzio Zerbitzu Mankomunatuak kidea da. 2015ean, arauzko ikuskaritza egin eta OHSAS egiaztatzea berritu zuten LABORAL Kutxak eta BancaSegurosek. 2017an jarraipeneko bigarren auditoretza gainditu da.

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

Gestio-programa: 2017rako proposatutako ekintzak eta beraien egoera	
1.	Segurtasuna eta osasuna Entitateko prozesuetan integratzen jarraitzea, bereziki obrei, postuen egokitzapenari eta altzariei lotutako gaietan. Abian
2.	2017an hainbat pertsona ordezteko aurreikusita dagoenez, doazenen irteera koordinatzea eta pertsona berriak trebatzea. Eginda
3.	Lantaldearen % 95ek harrerako prestakuntza egitea. Egin gabe (% 88,5)
4.	Sistemaren barne-auditoretzak egitea. Eginda
5.	Enpresa-jardueren koordinazioan aurrera egitea. Abian
Gestio-programa: 2018rako konpromisoak	
6.	Enpresa-jarduerak koordinatzeko eta gestio dokumentala egiteko aplikazio informatikoa ezartzea.
7.	OHSAS berritzeko ikuskaritza gainditzea.
8.	Arriskuen ebaluazioa egiteko estrategia berria berrikustea.
9.	500 langileri eragiten dieten arriskuen ebaluazioak egitea.
10.	Gutxienez 400 pertsonari arrisku psikosozialen ebaluazioa egitea.

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

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

Istripu-tasa	2015	2016	2017
Langileen istripu-tasa	1,17	0,29	1,31
Langileen istripu-kopurua	19	25	28
Hildako langileen kopurua	0	0	0
Lapurreta-kopurua	1	2	2

Istripuen maiztasun-indizean oinarrituta ateratzen da istripu-tasa, baina *in itinere*, hau da, lanaren eta bizilekuaren arteko joan-etorrietan gertatu direnak eta baxerik 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 Segurtagarriaren 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.

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

Absentismo-orduak eta -tasa (1)	2015		2016		2017		2018
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Gaixotasuna eta istripua	83.501	89.132	98.500	83.501	95.744	98.500	95.743
Amatasuna	32.521(3)	33.435	34.686	32.521	28.704	34.686	28.704
Aitatasuna	3.111(3)	3.306	3.119	3.111	3.689	3.119	3.689
Gainerakoak	0	1.831	0	2.824	4.971	3.736	4.971
Absentismo-orduak guztira	119.133	127.704	136.305	121.957	133.107	140.041	133.106
Absentismo-tasa (2)	% 2,36	≤% 3,00	2,78	≤% 3,00	3,00	≤% 2,90	≤% 2,90

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

(1) LABORAL Kutxaren jardura eta jardura-eremua kontuan hartuta, ez da garrantzitsutzat jo datu horiek sexuaren eta eskualdearen arabera xehakatzeko. Ez da istripu hilgarriak 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) 66 emakumek eta gizonek 1ek hartu dute amatasun-baja. Aitatasun-baja, berriz, 30 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, 2017an 59 emakumek eta 2 gizonek hartu dute seme-alabak zaintzeko eszedentzia (51k eta 2k 2016an eta 48k eta 2k 2015ean).

BancaSegurosen, % 4,54koa izan da absentismo-tasa.

5.8. ANIZTASUNA ETA AUKERA-BERDINTASUNA

Berdintasunaren aldeko politika aktiboak garatzeko erakunde aitzindaria eta berritzailea da eta izan da beti LABORAL Kutxa. Duela bi hamarkada konpromiso irmoa hartu genuen genero-berdintasunarekin, eta 1997an hasi ginen gai hori lantzen. Horrela, Emakundek, Emakumearen Euskal Erakundeak, berdintasun-politikak garatzeko erakunde laguntzaile izendatu zuen lehen entitatea izan zen gurea.

Ordutik hona bide luzea egin dugu, eta, horri esker, LKren antolakuntza-estrategietako bat da berdintasuna, baita gure nortasunaren bereizgarrietako bat ere. Horren erakusgarri da gizon eta emakumeen arteko parekotasuna LABORAL Kutxaren Kontseilu Errektorearen osieran (gaur egun, kideen % 50 emakumezkoak dira). Horrez gain, Kontseilu Sozialeko emakumeen ehunekoia igotzea ere lortu dugu (kideen % 40 emakumezkoak dira). Dena dela, badugu aurre egin beharreko erronkarik oraindik. LABORAL Kutxaren Berdintasunerako III. Planaren erronka eta helburu nagusia da emakumeek ardura-postuetan eta zuzendaritzan ordezkariak eta partaidetza handiagoa izatea eta bestelako lidergo-eredu baterantz jotzea, generoaren ikuspegia kontuan hartuz.

Horretarako, barne-gogoeta bati ekin diogu ahalduntzearen esanahiaz eta horren dimentsioez. Prozesu horretan ateratako konklusioak abiapuntu hartuta, lan-egitasmo bat prestatu dugu, lidergo partekatuen bidean urrats sendoak emateko. Proiektuaren muina Ahalduntze Eskola bat eratzea da, emakumeek eskura izan ditzaten erantzukizuneko postuetara iristeko aurkitzen dituzten oztopo guztiak gainditzeko beharrezko tresnak.

Horixe izango bada ere datozen hilabeteotarako proiektu nagusia, baditugu beste proiektu batzuk esku artean, emakume eta gizonen arteko berdintasuna lortzeko bidean laguntzeko. Proiektu horiek eragina izaten ari dira, bai barrura bai kanpora begira. 2017an zehar, ekimen berritzaileak jarri ditugu martxan, hala bazkideak nola bezeroak eta gizarte osoa sentsibilizatzeko. Hona hemen adibide batzuk:

- Erakundeko pertsonen partaidetzari esker, iragarki batzuk sortu ditugu, eguneroko lanean bizi ditugun hainbat desberdintasun-egoera erakusteko. «Berdintasuna xehetasun txikietan dago» izeneko proiektu hori finalista izan da Euskalitek antolatu duen Kudeaketa aurreratuari buruzko film laburren I. jaialdian.
- Lau bulego (Bilbon, Donostian, Gasteizen eta Iruñean) grafitiz jantzi ditugu, Emakumeen Aurkako Indarkeriaren Kontrako Nazioarteko Egunean. Jarduera horrek oihartzun handia izan du hedabideetan.
- Nabarmentzekoak dira, halaber, hizkuntza eta irudi sexistarik ez erabiltzeko egindako jarduketak. Gizarte bidezkoagoa eta zuzenagoa eraikitzen laguntzeko konpromisoa du LABORAL Kutxak. Hori dela eta, emakumeen eta gizonen arteko benetako berdintasuna lortzen lagunduko diguten ekimenak sustatzen jarraituko dugu.

Hona hemen LABORAL Kutxako plantillaren osaera 2017an:

LABORAL Kutxako plantilla adinaren arabera	2015		2016		2017	
	Bazkidea	Aldi bat.	Bazkidea	Aldi bat.	Bazkidea	Gainerakoak
30 urterainokoak	59	197	43	138	22	110
31 eta 40 urte bitartekoak	595	55	450	27	480	38
41 eta 50 urte bitartekoak	781	7	892	6	835	11
51 eta 60 urte bitartekoak	489	0	513	3	474	1
60 urtetik gorakoak	32	3	27	0	28	0
Langileak guztira	1.956	262	1.925	174	1839	160

BancaSegurosen 30 urtetik beherako 0 langile daude, 31 eta 40 urte bitarteko 55, 41 eta 50 urte bitarteko 94, eta 51 eta 63 urte bitarteko 46 (13, 61, 100 eta 40 2016an, eta 77, 94 eta 44 2015ean).

LABORAL Kutxako plantilla sexuaren arabera	2015		2016		2017	
	Gizon.	Emakum.	Gizon.	Emakum.	Gizon.	Emakum.
Bazkideak	1038	918	1.020	905	943	896
Gainerako langileak	82	180	52	122	54	106
Guztira	1.120	1.098	1.072	1.027	997	1.002

LK-ko bazkideen plantilla sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera	2015				2016				2017			
	Gizon.		Emak.		Gizon.		Emak.		Gizon.		Emak.	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zuzendariak	33	1,7	2	0,1	32	1,7	3	0,2	25	% 1,4	5	% 0,3
Buruak	311	15,9	123	6,3	282	14,7	118	6,1	263	% 14,3	122	% 6,6
Teknikariak	384	19,6	429	21,9	363	18,9	392	20,4	331	% 18,0	382	% 20,8
Administrariak	172	8,8	307	15,7	166	8,6	298	15,5	155	% 8,4	292	% 15,9
Bestelakoak	138	7,1	57	2,9	177	9,2	94	4,9	169	% 9,2	95	% 5,2
Guztira	1.038	53,1	918	46,9	1.020	53	905	47	943	% 51	896	% 49
Jarduneko bazkideak	1.956				1.925				1.839			

LK-ko plantilla sexuaren eta negozio-arearen arabera	2015				2016				2017			
	Gizon.		Emak.		Gizon.		Emak.		Gizon.		Emak.	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zerbitzu Zentralak	210	55	172	45	208	52,4	189	47,6	209	11,4	199	10,8
Enpresen Area (1)	80	72,7	30	27,3	84	71,8	33	28,2	-	-	-	-
Partikularren Area	748	51,1	716	48,9	728	51,6	683	48,4	734	39,9	697	37,9
Jarduneko bazkideak guztira	1.038	53,1	918	46,9	1.020	53	905	47	943	51	896	49
Zerbitzu Zentralak	10	27	27	73	6	20,7	23	79,3	14	8,8	40	25,0
Enpresen Area	1	33	2	67	1	50	1	50	-	-	-	-
Partikularren Area	71	32	151	68	45	31,5	98	68,5	27	16,9	79	49,4
Gainerako langileak guztira	82	31,3	180	68,7	52	29,9	122	70,1	41	26	119	74
Plantilla osoa	1.120	50,5	1.098	49,5	1.072	51,1	1.027	48,9	984	49	1015	51

(1) 2017an, Enpresaren Area Partikularren Arean txertatu da.

LABORAL Kutxan, lanpostu bereko **gizonen eta emakumeen soldaten arteko ratioa 1 = 1ekoa da**. Ordainketa lanbide-kategoriaren arabera da, eta lan-indize bat esleitzen zaio. Hauek dira LK-ko plantilla osoaren batez besteko indizeak, sexuaren arabera:

Batez besteko lan-indizea	2015	2016	2017
Emakumezkoak	2,14	2,16	2,18
Gizonezkoak	2,54	2,52	2,54
Gizonen eta emakumeen arteko aldea	% 18,7	% 16,7	% 16,5

BancaSeguroseko datuak.

Plantilla sexuaren, kat. prof.aren eta neg.-arearen arabera	2015				2016				2017			
	Gizon.		Emak.		Gizon.		Emak.		Gizon.		Emak.	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zuzendariak	2	% 0,9	0	% 0,0	2	% 1,0	0	% 0,0	1	% 0,5	0	% 0,0
Buruak	8	% 3,7	2	% 0,9	8	% 3,9	2	% 1,0	88	% 45,1	2	% 1,0
Teknikariak	1	% 0,5	5	% 2,3	1	% 0,5	6	% 2,9	1	% 0,5	6	% 3,1
Gestore komertzialak	43	% 19,6	158	% 72,1	39	% 18,8	149	% 72,0	34	% 17,4	143	% 73,3
Langileak guztira	54	% 24,7	165	% 75,3	50	% 24,2	157	% 75,8	44	% 22,6	151	% 77,4
Zerbitzu Zentralak	4	% 1,8	6	% 2,7	4	% 1,9	7	% 3,4	4	% 2,1	7	% 3,6
Sare Komertziala	50	% 22,8	159	% 72,6	46	% 22,2	150	% 72,5	40	% 20,5	144	% 73,8
Langileak guztira	54	% 24,7	165	% 75,3	50	% 24,2	157	% 75,8	44	% 22,6	151	% 77,4
Plantilla guztira	219				207				195			

Desgaitasuna duten langileen enpleguari dagokionez, LABORAL Kutxan halako 12 lagun daude, eta beste 2 BancaSegurosen. Bestalde, LISMIa (Ezinduak Gizarteratzeko Legea) betetzen dugu, GUREAK INKLUSIO FUNDAZIOAri diruzko dohaintza bat emanez, desgaitasuna duten pertsonak laneratzeko eta haientzako enplegua sortzeko.

2017an, 2016an legez, ez da salaketarik eta kontsultarik jaso jazarpenak salatzeke kanalean.



**GIZARTEAREKIKO
HARREMANAK**

GIZARTEARI EGINDAKO ZUZENeko EKARPENAK

LABORAL Kutxa Euskal Herrian sortu zen, gizartea zerbitzatzeko konpromiso sendoa 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 instituzionalen arduradun Heziketako eta Sustapeneko Fondoaren ataletako baten (Banaketa Orokorraren) kargura banatzen diren diru-laguntzak. Alabaina, Kontseilu Sozialak (hau da, Entitateko langileak ordezkatzeko dituen organoak) ere hartzen du parte.
- Gizarte-lanen atal zehatz bat tokiko beharretarako (LABORAL Kutxaren 324 bulegoen bitartez tokian-tokian banatzeko) gordetzen du. Bulego horiek inguruko jardueretara (auzo-elkarteetara, ikastetxeetara, gizarte-ekintzako eliza-taldeetara, etorkinei laguntzeko zentroetara...) bideratzen dituzte laguntzak.

Heziketako eta Sustapeneko Fondoak (HSFak) helburu hauek ditu:

- Plantilla kooperatibismoaren printzipio eta balioetan trebatu eta 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.

Kooperatiba arteko Fondo Sozialak (KFSak) helburu hauek ditu:

- Enpresa-proiektuak sendotzea eta kooperatibak hedatzea, Mondragon Inversioenen eta HFKren (Hedapen Fondo Korporatiboaren) bidez.
- Besteak beste, zailtasunak dituzten MONDRAGONeko kooperatibei eta I+G+bko edo prestakuntzako proiektuei laguntzea, Mondragon Fundazioaren eta KGFaren (Kohesio eta Garapen Fondoaren) bidez.

Kontzeptua (mila eurokotan)	Aplikazio-urteak		
	2015	2016	2017
Enpresa kooperatiboak abian jartzeko eta finkatzeko elkartasuneko ekarpena (MONDRAGONen bidez)	10.759	11.306	11.750
Kooperatiba arteko Fondo Soziala - KFS (emaitza banagarrien % 15)	10.759	11.306	11.750
Kooperatiba-sustapena MONDRAGONen bidez (HSFaren % 68) eta beste helburu batzuk (Kreditu Kooperatiben Nazio Batasuna...)	5.016	5.280	5.327
Berregituratze eta Enplegu Sozietariorako Fondoak (BESF)	838	831	818
Ekintzailatza eta Enpresa- eta lan-prestakuntza (<i>Gaztenpresa Fundazioa</i>)	221	235	261
Kultura-jarduerak, oro har, eta bestelakoak	683	339	397
Euskararen eta euskal kulturaren sustapena	115	338	428
Laguntza-erakundeak eta hirugarren mundukoak	137	398	414
Nekazaritzako elikagaien sektorea	162	117	59
Heziketako eta Sustapeneko Fondoak – HSF (emaitza banagarrien % 10)	7.172	7.538	7.781
KFS + HSF	17.931	18.844	19.531

2017ko 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.

GAZTENPRESA FUNDAZIOA

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

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

LABORAL Kutxak eta Mondragon korporazioak, batetik, eta Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailak, Lanbideren bidez, eta Europako Gizarte Funtsak, bestetik, finantzatzen dute Gaztenpresa Fundazioa. Fundazioak enpresak sortzeko ahalegin handia egin du, berriz ere, 2017an, artatu diren eta bideragarritasun-fasea gainditu duten proiektuen bidez **402 enpresa eta 703 lanpostu sortu baitira**. EAEn eta Nafarroan du jarduera-eremua.

Helburu nagusia da negozio txikiak eta mikroETEak sortu, garatu eta mantentzea, langabezia edo lanpostua galtzeko arriskuan dauden pertsonentzako autoenpleguaren bidez. Prozesuaren urratsen artean dago ekin nahi duen pertsona identifikatu eta garatzea, baita merkatuaren errealitatera egokitzea ere, haren egoeraren arabera autoenplegurako aukerarik egokienak proposatzeko. Laguntza integrala eskaintzen du, eta enpresa sortzeko eta sortutakoari sendotasuna eta iraupena emateko orientazioaren, prestakuntzaren eta laguntza teknikoaren beharrari erantzuten dio.

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

Gaztenpresaren proiektuak	2015	2016	2017
Bideragarriak izaki negozioa abiarazi dutenak	402	386	402
Bideragarriak izan ala ez negozioa abiarazi ez dutenak	235	235	266
Finkatzea	76	84	19
Deribatuak	166	87	160
Kontsultak	-	218	201
Guztira	879	1.010	1.048

Hauxe da negozioa abiarazi duten proiektu bideragarrien lurraldekako banaketa:

Gaztenpresaren proiektuak 2017an	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Nafarroa	Guztira
Bideragarriak izaki negozioa abiarazi dutenak	73	174	88	67	402

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

- Batez besteko *inbertsioa* 56.100 €-koa izan da 2017an.
- Kutxak emandako batez besteko *finantzaketa* 27.300 €-koa izan da, hots, % 49koa.
- Hasierako unean 1,7 lagun enplegatzen dituzte.
- Ekintzailearen batez besteko adina 38,5 urtekoa da.
- Sexuaren ikuspegitik, ekiten duten emakumeen ehunekoa % 46koa da.

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

Enpresak finkatzea	2015	2016	2017
Lantegiak – kopurua			
Harrera	111	54	37
Enpresa sortzea	11	8	4
Finkatzea	11	8	32
PRO mintegiak	16	16	8
mentore eta mentorizatuentzat	-	14	14
Lantegiak GUZTIRA	149	100	96
Finkatze-bidean dauden enpresak	72	84	83
PRO zerbitzuak hartutako kontsultak	499	1.402	402

Beste lan-ildo bat enpresa berriak merkatuan **finkatzea** da; hau da, abian jarri ondoren lehen urtean mikroenpresei negozioa finkatzen laguntzeko jarduera.

Horrez gain, **mentoring** programaren bidez, laguntza pertsonalizatua eskaintzen da urtebetez. Horri esker, Gaztenpresarekin boluntario gisa lan egiten duen eta ekintzailetzan esperientzia duen aditu batek, lehen enpresa-ekimena hasten ari den ekintzaile gazte bati laguntzen dio, trebetasunak eta gaitasunak indartzen, garapen pertsonala eta profesionala ahalbidetzeko eta negozioa finkatzeko. Ekintzaileak 35 urtetik beherakoa izan behar du. Beste 28 harreman jarri dira martxan mentoreen eta ekintzaileen artean 2017an. Gaztenpresaren mentoring-programa *Youth Business International* Sareko beste kide batzuen esperientzian oinarrituta egituratutako prozesua da, eta Accenture konpainiaren laguntza du.

ZERGAK ETA TRIBUTUAK

LABORAL Kutxak jarduera burutzen duen lurraldeetan betetzen ditu zerga-obligazioak. Horrela, zerbitzu publikoei eusten eta gizartea garatzen laguntzen du.

Zergak eta tributuak (mila €-kotan)	2015	2016	2017
Sozietateen gaineko zerga	5.143	9.779	8.682
Tributuak (OHZ, EJZ...)	7.475	7.085	7.306
BEZ	2.756	1.790	2.247
Guztira	15.374	18.654	18.235

ZEHARKAKO EKARPENAK GIZARTEARI

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

Arrasate-Udalatx mendi-lasterketa, Donostiako nazioarteko triatloia, Orbaibarko Erronka mendi-maratoia, Gasteizko Enpresen Lasterketa, Gorlako igoera, Donostiako Enpresen Lasterketa, Bilboko Loraldia jaialdiko rap musika, Printzipal Antzokiaren 6. ganbara-zikloa, Donostiako Mestiza kultura-elkartea, MUSIKASTE musika-astea, Nafarroako mikrokontakizunen nazioarteko lehiaketa, Mundukiderek lankidetzaren errefuxiatuentzako funtsak biltzeko, ibilgailu % 100 elektrikoen (zero isurikoen) flota bat finantzatzea, Mundukiderek lankidetzaren Maratloia, Mendi- eta Bizi-maila hobetzeko, finantza-lankidetzak enpresei Frantzia negoziok egiten laguntzeko, Aragoiko Institutuarekin lankidetzaren hitzartutako proiektuak sustatzeko, Elkartasunaren Nafarroa saria, ASPEGI sariak urteko emakume enpresariari, Oñatiko Berdintxiketa, Lasterketa, Pilotako Emakume Master Cupen finala, emakumeak ahalduzko LILATOIA lasterketa, emakume adonezuen aldeko lasterketa, bizikletaren nazioarteko pilulak, Emakumeen bira LKren eskutik, Emakumeekin lankidetzaren grafitiak bulegoetan LK-k generatutako indarkeriarik gabeko aldarrikatzeko, Planetaren Orduarekiko atxikimendua, ibilgailu % 100 elektrikoen flota bat finantzatzea, IZAR SANTUTXU KROSA, DONOSTIA: Danborrada TELEDONOSTIn, TRINTXERPE: Herri-kirolak, UDA ELKARTEA, Gasteizko "Urbal Ensemble" ganbera-musikako zikloa, San Balentin kontzertua filarmonikoarekin, Zamora hiriko I. trail krosa, SER EMPRESARIOS - Emilio Ontiveros, LIBURUA Tolosan: prentsaurreeko alkatearekin, EUSKO IKASKUNTZA-LK 2017KO SARIAREKIN, Gasteizko Emakumeekin lankidetzaren iragarpen oraimenezko saria, Gipuzkoako eskola-txapelketa, Unibertsitatearekiko konpromisoaren saria, CARITASEN ERROSKA SOLIDARIOA, UDA ELKARTEA, BASAURI: MARATOI-ERDIA, EUSKADIKO TXAPELKETA, Fernando Argenta "Stick Duo" zikloa, ERANDIOKO HERRI KROSA, LABORAL KUTXA EMAKUMEEN PILOTA, Salamancako maratoi-erdia, LILATOIA: emakumeak ahalduzko lasterketa, Salamancako maratoi-erdia, LORALDIA, Gasteizko ganbera-musikako zikloa: "Carlos Parra & Jon Bolis", Aspergi sariak (urteko emakumezko enpresariari), Gasteizko ganbera-musikako zikloa: "Carlos Parra & Jon Bolis", BERDINTXIKETAN, Logroñoko gau-lasterketa, OÑATI: duatloia, Dulantziko XVI. herri-krosa, Aste Santuko kontzertua, BERGARA: Mendi Astea, Emakume adonezuen aldeko lasterketa, OÑATI: historia-liburua: prentsaurreeko alkatearekin, Izarraitz mendi-lasterketa: AZPEITIA LAGUN ONAK, Jazz Uhinak Hirian Barrena, IRUÑA: ILLUNDAIN familia-solasaldiak, STANDARD&POOR'S hitzaldi-gosaria, Jazz Uhinak Hirian Barrena, TOLOSA: Olatz Zugasti eta bere taldearen kontzertua, NAFARROA-ERDIALDEA: Orbaibarko Erronka, Sendagrup foroa: Arreta pediatriko espezializatua, Arabako bertsolari-txapelketa finala, EIBAR: duatloia eta Gipuzkoako Sprint duatloia, Bertsolari-txapelketa finala, Donostiako maratoi-erdia, Gasteizko ganbera-musikako zikloa: "David Jaquin & Aitor Olea", RIBIA: musika kontzertua, ZARAUZKO BASAURI KROSA, Jazz Uhinak Hirian Barrena, Zarauzko iraupeneko V. ibilaldia, OÑATI: kontzertua, Gasteizko ganbera-musikako zikloa: "David Jaquin & Aitor Olea", MUNGIA: Nafarroako Erizain Elkartearen jarduerak: Baluarte, TOLOSA: BENITO LERTXUNDIREN kontzertua, Fernando Argenta zikloa: Zinemako Saxofoia, Lurralde-erakundearen lasterketa solidarioa: DASTU, LESAKA: Salvador Yanciren oraimenezko bizikleta-ibilbidea, GIPIZKOAKO ELKARRIZKETAK: TEKNOPERTSONAI, IRUÑA: TRIATLOI-ERDIA, ZARAUZ: PAGOETA MENDI-LASTERKETA, Jazz Uhinak Hirian Barrena, Mitxarro Bira, Arantzabaleko krosa, Basauri: paralinpikoen nazioarteko topaketa eta Errota Anitza haurrentzako herri-lasterketa, LABORAL Kutxa kontzertu berezia, TUTERA: JAKIUNDE-LK HITZALDIA, DONOSTIA: Padel Challenge txapelketa bezeroentzat, OPERA TXIKIA, WINDOAIN: kirol egokitua, Euskal Herria Kantuz, Fernando Argenta zikloa: "Piano El Rey", Big Band Festibala, ARNASATE: Besaide mendi-martoa familiarra, Armenia Ikastolako krosa - BTT marxa, DV Ministro foroa, ELKARRIZKETAK: ADELA CORTINA - GIZARTE-FOBIAK ETA GORROTOAREN DISKURTUAK, Euskarazko irakurketa Arriagan, VI. Eusko Bike Challengea, Nafarroako triatloia, VI. Eusko Bique Challengea, Kosta Traila, Antiguako lasterketa, Gasteizko ganbera-musikako zikloa: "Carmen Mtz. & Unai Insausti", ELGOIBAR: Etxanizen oraimenezko Gure Bide bizikleta-lasterketa, Gasteizko ganbera-musikako zikloa: "Carmen Mtz. & Unai Insausti", Gasteizko bizikleta-proba, Araba Euskaraz (Bastida), Alboko Esklerosiaren Mundu Eguna, Jositoren oraimenezko saria, EIBARKO LASTERKETA SOLIDARIOA, Nafarroako bulego, EMAKUMEAREN triatloia, DONOSTIA: Emakumeen txapelketa, Gasteizko LILATOIA solidarioa, Berriozar-iruñeko krosa, TRIATLOI-ERDIA, BAIONA: Euskaltzaindiaren VIII. atlasaren aurkezpena, OÑATI: Madalenako jaia, Euskadiko Ikasleen Jazz Orkestra, San Fermineko entzierra-lasterketa, aire zabaleko zinema euskaraz, Bilbo, Santa Garaziko urtegiko igeri-zeharkaldia, Andre Maria Zuria herri-kirolen txapelketa, Goitibehera-lasterketa, Oñati: Madalenako jaia, Aste Nagusiko herri-krosa, DONOSTIA: Musika Hamabostaldia, EGIA-DONOSTIA: DONOSTI GAIN urteko pilota-txapelketa, Loiolako Aste Mikologiko eta Gastronomikoa, LOIOLA: XVIII. Aste Mikologikoa, OÑATI: KILOMETROAK, Zinemaldia: ankidetza, Nafarroako Ekonomiaren Txostena aurkezteko ekitaldia, Los Tres Parques lasterketa, Gasteizko ganbera-musikako zikloa: "Carlos Mena eta Susana Garcia Salazar", Bilbao Night, Gasteizko krosa solidarioa, ACAMBI lasterketa solidarioa, Buru Osasunaren Mundu Eguneko marxa (Donostia), Hemendik sariak (Mendi- eta Bizi-maila hobetzeko), Bilboko marxa solidarioa, MUNDUKIDE: Kirol-ekintza, Oñati: Madalenako jaia, Jakiunde hitzaldia: Iruñea, Emakumezkoen lau eta erdiko pilota-txapelketa final-erdia, Jakiunde hitzaldia: Iruñea, Beñito Lertxundiren kontzertua, Gasteizko krosa solidarioa, ADELA CORTINA - GIZARTE-FOBIAK ETA GORROTOAREN DISKURTUAK, Gazte Talent 2016, Aitzina folk-festibala, PORTUGALETEKO GABON KROSA, LORRA SARIAK, Gasteizko San Silvestre lasterketa, Gasteizko maratoi-erdia (40. edizioa), Baluarte Gabonetako kontzertua, ARAMAIO: Olentzero, UNICEF Gabonetako haur-kontzertua, BILBOKO SAN SILVESTRE LASTERKETA...

INGURUMENA

KULTURA-BABESLETZAK

EUSKARARI LAGUNTZEA

GAZTENPRESA FUNDAZIOA

BERDINTASUN

KIROL-BABESLETZAK

ELKARTASUNEZKO ETA BOLUNTARIOTZAKO JARDUERAK

GIZARTEAREKIN ELKARRIZKETATZEKO BIDEAK

Honako hauek dira gizartearekin erabiltzen ditugun elkarrizketa-bide nagusiak.

Interes-taldea: gizartea

2017an gauzatutako elkarrizketa-bideak:

- Gizarte- eta ingurumen-sustapena helburu duten elkarreentako kide izatea (Izaitte, Stop CO2 Euskadi) edo lehiakortasuna eta garapen iraunkorra bultzatzen dutenetakoa (Euskalit).
 - Ekintzaileen arteko sare soziala, Gaztenpresa Fundazioaren bidez kezka jasotako 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, foroz, sare sozialez eta adituen iruzkinez baliatuta.
 - Hainbat erakunderekin lankidetzan sariak eskaintzea. Besteak beste: Elkartasunari emandako Nafarroa Saria, aurrean La Via Campesinak eskuratu duena; Eusko Ikaskuntzaren Humanitate saria, Montxo Armendarizek eskuratu duena; Etxepare itzulpen-saria, Yaroslav Guvarevek irabazi duena.
 - LABORAL Kutxak EGEaren alorrean egiten duen jardueraren inguruko inkesta enpresako, Banka Pertsonaleko, KIDE segmentuko eta PRO-mikroenpresetako bezeroei, 2016ko txostenaren txosten exekutiboa bidali geniola aprobetxatuz.
 - Aurkezpen publikoak. LABORAL Kutxako ordezkariak deituta dauden foroetara —unibertsitateak, elkarrizketak, hitzaldiak— joaten dira, Entitatearen egiteko moduak eta gizartearekiko konpromisoa azaltzeko. Foro horiek, era berean, interes-taldeekiko elkarrizketa finkatzen laguntzen dute.
- Agerpen publikoek dagokienez, azpimarratzekoa da 2017ko ekainean gure lehendakariak *Biscay ESG Global Summit*-en parte hartu izana, Euskal Herrian inbertsio gizartearekiko arduratsuari buruz egindako lehen goi-bileran. Bizkaiko Foru Aldundiaren ekimena izan zen, Deustuko Unibertsitateak eta finantza-erakundeek lagundua, eta lurralde hori finantza-inbertsioen gestio gizartearekiko arduratsuen erreferentzia izatea zuen helburu.
- Bezeroaren itxaropenei buruzko emaitzak aurreko urteetako antzekoak dira, baina materialtasun-analisiak areago doitzen ditu lehentasunak. Mekanismo horietan oinarrituta, balorazioak hobetzera bideratutako ekintzak egin dira.

Itxaropenak	Abiarazitako ekintzak (Materialtasun-matrizea – ikusi 2.5. atala)
Entitate kaudimentsua, sendoa, bermeak eskaintzen dituen	<ul style="list-style-type: none"> • Lehiakideen aldean kaudimen-maila nabarmenei eustea. • Arriskuarekiko Grina: Arrisku-profila betetzen dela kontrolatu eta bermatzea, arrisku-mota guztiei dagokienez. • Lehentasun estrategikoa: marjina errepikaria optimizatzen eta kostuak kontrolatzen zentratzea gestioa. • Ondorioz, arriskuaren kalitatea hazkundearen gaintik lehenesteko politika, eta zalantza-parametroei sektorearen batez bestekotik gora eustea. • Datuak babesteko proiektua, segurtasuna eta pribatutasuna bermatzeko.
Gestio zintzoa eta arduratsua fidatzeko moduko entitatea	<ul style="list-style-type: none"> • MiFID araudia garatzea, eragiketarik prestatu eta merkaturatzean nahiz bezeroak sailkatzean kontrolik gorenak ezarri. Gestoreak prestatzea eta homologatzea. • Bezeroak gehiegi zorpetzea saihesteko moduko arriskua onartzeko-ereduak. • Zorrak berregituratzeko Jardunbide Egokien Kodea (6/2012 Errege Dekretua), Eusko Jaurilaritzaren Hipoteka Bitartekaritzarako Zerbitzua eta ondorengo garapenak ezartzea, utzarazpenak galarazi eta, egoerak banan-banan aztertuta, bezeroei ahalbidetzeko ordainketa-konpromisoak bete bitartean etxean jarraitzea.

Zerbitzuaren bikaintasuna eta bezeroarekiko hurbiltasuna Gardentasuna eta adeitasuna	<ul style="list-style-type: none"> • Barneko eta kanpoko bezeroaren gogobetetasuna bermatzea, Kalitate Integraleko Prozesuaren bidez: arreta eta aholkularitza eskaintzeko sistema eta protokoloak, segmentazio eta zorroratze berriak. • Omnikanalitatea eta digitalizazioa gestoreekiko harremanetan. • Antolamendu-kultura gestionatzeko proiektua.
EGEari lotutako neurriak: zuriketa, fondoan helburua	<ul style="list-style-type: none"> • Etika Batzordea eta Araudia Betearazteko Departamentua. • Inbertsio Gizartearekiko Arduratsuaren eskakizunak ezartzen hasia inbertsio korporatiboan eta fondo eta planen gestoreen inbertsioan, baina baita kreditu-inbertsioan ere.
Emakumeak eta gizonak berdintzatzea	<ul style="list-style-type: none"> • III. Berdintasun Plana. Ekimen mordoak, barruko eta kanpoko eragileekin lankidetzan.

Oraingo eta aurreko beste txosten batzuetan azaldutako bidez gain, Gizarte Erantzukizuna hainbat interes-talderen artean hedatzen jarraitu du LABORAL Kutxak, 2017an. Hala, LABORAL Kutxak:

- Txosten hau jendearen esku jarri du Entitatearen, GRIren eta Izaiteren webguneetan.
- EGEari buruzko txostena Entitatearen barnean ezagutarazi du, intranetaren (Giltzaneten) bidez.
- Mezu elektronikoa bat igorri die 260.000tik gora bezerori, Txostenaren lerro nagusiak jasotzen dituen Txosten Exekutiboa eta Txostenaren bertsio osoa eskainiz. Harreman hori aprobetxatu dugu, LABORAL Kutxaren EGEari buruzko iritzia eskatzeko.

USTELKERIAREN AURKAKO BORROKA

2017an, kanpoko aditu batek (PB Consultores SLk) urteroko ikuskaritza egin die barne-kontrolerako eta komunikazioetako prozedura eta organoei. Adituaren arabera, kapitalak zuritzeari aurrea hartzeko prozedura eta organoen eraginkortasun operatiboa «**Oso ona**» da, eta aurreko ekitaldian baino puntuazio hobea lortu du. Ondoren, Entitateak iazko ekitaldian abian jarritako ekimenak azalduko ditugu:

2017an burututako ekintzak

- Kapitalak zuritzeari eta terrorismoaren finantzaketari aurrea hartzeko eskuliburua aldatu egin da, hainbat arlotako hobekuntzak eginez.
- Seihilekoko txostenak, Azterketa bereziko eragiketen laburpena eta Entitateak kapitalak zuritzeari aurrea hartzeko alorrean duen arriskuaren autoebaluazioaren txostena sortu dira.
- Kontu ez-aktiboari buruzko alerta hobetu egin da.
- Erremediatze Plana sortu da, bezeroen identifikazio formaleko urritasunak lantzeko.
- Bezeroen egoitza fiskala identifikatzeko jarduketa-plana landu da, Espainiak izenpetutako Agintari eskudunen arteko akordio aldeaniztunaren, finantza-kontuei buruzko informazio-truke automatikorakoaren, ondoriozko arau-errekerimenduei jarraikiz.
- Delituei aurrea hartzeko eta erantzuteko eskuliburuaren eta Zigor kodea betetzeari buruzko politikaren inguruko ikastaroa eman zaio plantilla osoari.

Kapital Zuritzeari Aurrea hartzeko Unitateak eragiketa susmagarriei buruzko 3 ohartarazpen bidali dizkio Kapital Zuritzeari Aurrea hartzeko eta Diruzko Arau-hausteen inguruko 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. 2017ko ekitaldiari buruzko azterketan, sistemaren eraginkortasun operatiboa «ONA» dela erabaki du.

Jokabide-araudiak eta -kodeak

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

Etikaren eta osotasunaren alorrean, «Etika eta jokabide profesionalaren kodean» eta «Jardunbide egokien eta sekretu profesionalaren gidaliburuan» daude jasota Entitatearen arauak. Bi dokumentuok intranetean argitaratuta daude, eta, hurrenez hurren, Araudia Betearazteko Departamentuaren eta Barne 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.

«Salaketan Kanala» ere badago, Kode Etikoarekin eta Zigor-kodea betetzeari buruzko politikarekin zerikusia duten eta garrantzitsuak izan daitezkeen irregulartasunak jakinarazteko, salaketagilea babestea bermatuz. Bestalde, «Etika Batzordea» da arau horiei jarraipena egiteko organoa, Giza Baliabideetako Zuzendaritzaren gidaritzapean; departamentu hauek hartzen dute parte bertan: Araudia Betearaztekoak, Aholkularitza Juridikoak, Finantzen Areak eta Barne Ikuskaritzak. Organo horrek, jarraipena egiteaz gain, baimenak edo salbuespenak aitortu eta Salaketan Kanalean jasotako salaketak ebazten ditu, dagokien bezala bideratzeko. 2017an 4 kontsulta egon dira (3 2016an): 2 argitu egin dira eta beste 2ak espedienterik ireki gabe konpondu.

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

Gobernu Korporatiboari dagokionez, hona hemen 2017an izandako aurrerakuntzak:

- Kontseilu Errektorea berritu denez, Izendapenen Batzordearen eta Ordainsarien Batzordearen osaera ere berritu da.
- Goi-zuzendaritzako kideak hautatu, izendatu eta ordezkatzeko politika onartu da.
- Kontseilu Errektorearen egitura, tamaina, osaera eta jarduketa ebaluatu dira.
- Kontseilariak eta funtsezko langileak hautatzeko eta horien egokitasuna ebaluatzeko prozedurari buruzko eskuliburua berrikusi da.

Aztertutako negozio-unitateak

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

	2015		2016		2017	
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.
Aztertutako bulego guztiak	62	68	74	74	90	93
Aztertutako bulegoen ehunekoak	% 17	% 18	% 22	% 22	% 28	% 29

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 zurtzeari aurrea hartzearen inguruko araudi berrira egokitu dira, eta aditu independenteen azterketa izan dute.

Ustelkeriari lotutako gertaerei erantzuteko hartutako neurrien artean, 2016an ustelkeriagatikiko demanda bat aurkeztu du LABORAL Kutxak langile baten aurka.

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 «Sektore Publikoarekin ezarri beharreko arrisku-politika» jasotzen du 5. kapituluan. Enpresen esparrutik bereizitako politika zehazten da bertan, kontabilitate-bereizitasunak kontuan hartuta.

Hauek dira abenduaren 31n indarrean dauden eta alderdi politikoei eman zaizkien mailegu eta abalak:

	2015	2016	2017
Eusko Alkartasuna	2	7	10
EAJ	1.319	1.078	919
Aralar (abala)	3	3	3
Kredituak (mila eurokotan)	1.324	1.088	932

ARAUTEGIA BETEARAZTEA

Finantza Arearen barruko Arautegia Betearazteko Departamentuak gestio-eremuak gehitu zituen 2009an, eta merkatu-abusuak egitearen susmagarri diren eragiketen detekzioa ere barne hartu zuen. 2017an, 564 alarma erregistratu zituen aplikazio informatikoak. Behin aztertuta, ez ziren merkatu-abusu izateko eragiketa 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:

Izen-abizenak	Helburua	Noiz
Hitzarmena FIARErekin, Banca Popolare Eticarekin berritu ondoren	Banka etikoarekin lankidetzan jarduteko konpromisoa. 2017an berritu egin da, Banca Popolare Eticaren Espainiako sukurtsal bihurtu ondoren Fiare.	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 elkartean sartzea	Merkataritza Komunikazioa Autoerregulatzeko Elkartea.	2007
Munduko Landagunea	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. Hitzarmenak Bizkaiko, Gipuzkoako, Arabako eta Nafarroako emakume enpresari eta zuzendarien elkarrekin; hauek dira: AED, ASPEGI, AMPEA, AMEDNA.	2007
EFMAren europar foroak: SME Council, Operational Excellence Council, Espainiako Txikizkako Bankako Erabakitzaileen Kluba	Europar nabarmentzen diren kutxa eta bankuen artean merkataritzaren eta gestioaren arloetako jardunbide egokiak trukatzeko, EFMAren (banku eta aseguru-entitateen Europako elkarrekin) bidez.	2010
Elkarrekiko harremanetan euskararen erabilera indartzeko hitzarmenak hainbat udalekin	Andoaingo, Astigarragako, Hernaniko, Lasarte-Oriako eta Urrietako udalekin hasiera batean. 2016an UEMAko 38 udalerritara hedatu da.	2011
Gizarte-ekonomiari laguntzeko hitzarmenak	Urteko hitzarmenak EAEn eta Nafarroan gizarte-ekonomiari lotutako elkarrekin, hala nola Erkide, Asle eta Anelekin. Estatuan, urteko hitzarmenak Cepesekin.	2012
Akordioak Europako Inbertsio Funtzarekin (IEFrekin)	Mikroenpresak eta bertako lanpostuak sortu eta finkatzen laguntzeko akordioa. Progress programa. 2015ean, EaSI programaren bidez jorratzen da. 2016an, enpresa berritzaileei laguntzeko Innovfin programaren bidez. 2017an, gizarte-ekonomiako EaSI programaren bidez.	2013
LABORAL Kutxaren eta CEBEken arteko finantza-gestioko programa	Bizkaiko ETE-etako enpresari eta gestoreentzako jardunaldiak eta prestakuntza-lantegiak. Antzeko lankidetzak daude SEArekin (Arabako enpresaburuekin) eta Arabako eta Gipuzkoako merkataritza- eta industria-ganbarekin.	2013
YBS-Youth Business Spain 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 ofizialetako edozeinetan egiteko aukera bermatzea.	2015
Finantza-hezkuntzako ekimenetarako jardunbide egokien kodea	Finantzen alorreko hezkuntza-programak. CNMVrekin eta Espainiako Bankuarekin lankidetzan, eta jarduera komertzialetik berezita.	2016

LABORAL Kutxak ez du finantzatzen nazioko edo nazioarteko elkarerik edo erakunderik, 80. orrialdean adierazitako alderdi politikoentzako maileguak eta abalak izan ezik.

FINANTZA-HEZKUNTZA

Finantza-hezkuntzaren alorrean, aurten ere eutsi egin diogu gure konpromisoari, eta «Finantza inklusiboei» buruzko hainbat lantegi jarri ditugu abian, adimen-desgaitasuna duten pertsonen finantza-hezkuntza sustatzeko asmoz. Pertsona horiek gure instalazioak bisitatzeko dituzte, eta banku-bulegoetako 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. Gainera, unibertsitarioei zuzendutako programa bat diseinatu dugu, eta hurrengo ekitaldian jarriko dugu martxan.

DATUEN ETA ERAGIKETEN PRIBATUTASUNA ETA SEGURTASUNA BABESTEAK

Txosten honek badu berritasun bat: interes-taldeek alderdi horiei emandako garrantzia. Segidan, LABORAL Kutxak arlo horretan gauzatzen dituen ekintza nagusiak aipatuko ditugu:

Datu pertsonalak

Informazio pertsonalari dagokionez, datu pertsonalen babesari buruzko lege organikoak (DBLOK) ezarritako betebeharrak nagusiak bete behar ditu LABORAL Kutxak. Honako hauek egin behar ditu, besteak beste:

- Fitxategiak inskribatu: Datuak Babesteko Erregistro Nagusiari fitxategien berri eman, bertan inskriba ditzaten.
- Datuen kalitatea: datuak egokiak eta egiazkoak direla ziurtatu, eta legez eskuratu direla eta jasotako asmoen arabera egoki tratatzen direla bermatu.
- Sekretua gordetzeko betebeharrak: sekretu- eta segurtasun-betebeharrak betetzen dela bermatu.
- Informatzeko betebeharrak: datu pertsonalen titularrei datuak jaso direla jakinarazi eta datu pertsonalak tratatzeko baimena lortu.
- Herritarren eskubideei arreta egin: datuak tratatzeari uko egiteko eta datuak eskuratzeko, zuzentzeko eta ezerezteko eskubideak erabili ahal izateko bidea eskaini eta eskubideok bermatu. Zerbitzuak ematen dizkioten hirugarrenekiko harremanetan datu pertsonalak erabiliz gero, DBLOn agindutakoa bete dela ziurtatu. Dagokionean, ezarri beharreko arloko legeriak xedatutakoa bete.

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

Segurtasun Integralerako Plan Zuzentzailea

Segurtasun Integralerako Plan Zuzentzailea (aurrerantzean, SIPZ) segurtasuna hobetzeko barne-ekimena da, segurtasuna osotasunean ulertuta, bai ikuspegi logikotik bai fisikotik. Epe laburrerako (hiruzpalau urterako) plan estrategikotzat jo daiteke.

Lehenengo eta behin, Entitatearen segurtasun-maila ebaluatzen da. Gaur egungo arriskuak aztertu eta, ondoren, aurretiaz aipaturiko arriskuak murrizteko ekintzak egiten dira. Ekintza horiek proiektutan hezurramitzen dira.

Segurtasun-ebaluazioa egiteko, LABORAL Kutxak merkatuko estandarrak errespetatzen ditu; adibidez, informazioa gestionatzeko ISO 27001, negozioaren jarraitutasunerako ISO 22301 eta abar.

SIPZk jasotzen du araudia negozioan nola ezarri, ingurunea etengabe hobetzeko; izan ere, nahitaez ezarri beharrekoa da. Adibideak dira PCI-PIN, PCI-DSS, PDS2, SecurePay eta abar.

Etorkizunerako asmoa da etengabe hobetzea. SIPZ bat amaitu eta segidan beste bat hasten da. Ingurunea aldatzeko izanik, arriskua murrizteko prest egon behar dugu eta beharrezko tresnak eduki behar ditugu, jakinik ezinezkoa dela segurtasunean % 100eko eraginkortasuna lortzea.

LABORAL KUTXAK JASOTAKO SARIAK

Azken hiru urteotan, sari hauek jaso ditugu:

- 2017an, Euskadiko ekintzaitzari eta berrikuntzari laguntzeko *EUSTART Up* saria jaso zuen Gaztenpresak, ekintzaitza babesten gehien lagundu duen enpresa den aldetik.
- Enpresa-boluntariotza: Youth Business Spain - Estatuko 2016ko mentoring-harremanik onena, LABORAL Kutxako bazkide baten eta Erle robotics start-up teknologikoaren artean.
- 2015. GUREAK sarien LUZAROAN saria, desgaitasuna duten pertsonak laneratzeko Gureak enpresarekin 20 urtetik gorako ibilbidea egiteagatik.



**■ INGURUMENAREKIKO
HARREMANAK**

LABORAL Kutxak ingurumena zaintzeko konpromiso sendoa du, eta esparru horretako ekimen ugartan hartzen du parte. LABORAL Kutxa Stop CO2 Euskadi elkarteko 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 2017ko ekintza eta lorpen kualitatibo nagusiak:

- **ISO 14001:2015 egiaztagiriaren** kanpo-auditoretza gainditu da.
- Zerbitzu Zentraletako **LK1 eraikina berritzeko** lanak amaituta daude ia erabat. Gure instalazioen efizientzia hobetzeko eta gure jardueraren inpaktua murrizteko inbertsio-ahalegin garrantzitsu horren baitan, **biomasa- eta geotermia-instalazio bana jarri dira abian**, eta dagoeneko nabari da horien eragina, gasolio-kontsumoa nabarmen murriztu delako.
- 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. 2017an, materialtasun-azterketaren metodologia berrikusteko prozesuaren baitan, erabaki zen ingurumen-alderdiei garrantzi handiagoa ematea eta, ondorioz, ingurumenaren inguruko galdera bitan banatzea. Aurten, berotegi-efektuko gasen isurtzeak murrizteari buruzko, birziklatzeari buruzko eta kontsumo- eta hondakin-murrizketari buruzko galderak egin dira. Bi alderdiek materialtasun ertain-txikia dute, baina garrantzi handixeagoa aitortu zaio berotegi-efektuko gasak isurtzeari. Izan ere, LABORAL Kutxak egiten duen zerbitzu-jarduerak ez du inpaktu handiegirik ingurumenean eta, beraz, interes-taldeetan ez da gai horrekiko kezka handirik antzematen.
- LABORAL Kutxa 2017ko Planetaren Orduari atxiki zitzaion martxoaren 25ean. Bulegoetako eta zerbitzu zentraletako kartel argidunak itzali egin ziren kontzientziazio-ekintza gisa eta planeta zaintzeko dugun konpromisoa adierazteko.
- Entitatearen karbono-aztarnaren kalkuluan sakondu dugu.

2017ko emaitza kuantitatiboak, txostenean ingurumenaren arloan hartutako konpromisoen betetze-maila eta 2018rako helburuak adierazleetan jaso dira. 2018rako hartutako konpromisoen artean, hauek dira nabarmengarrienak:

- Ingurumen Batzordeak orain arte jorratutako ildoari eustea; hau da, plantilla kontzientziarazi eta motibaztea eta, horretarako, gure ingurumenarekiko konpromisoa, lorpenak eta hutsak, eta ingurumenaren alorrean zehaztutako helburuak eta helmugak lortzearen garrantzia jakinaraztea.
- Gure jarduera digitalizatzen aurrera egitea.
- Mugikortasun iraunkorrari buruzko azterketa egitea.

Emandako datuei dagokienez, azpimarratu behar da berriz prestatu direla bi alderdi garrantzitsuri buruzko datuak. Publizitaterako papera. Gure ingurumen-sistema etengabe hobetzeko prozesuaren baitan ikusi zen, LABORAL Kutxak erabilitako publizitaterako paper-partida batzuk hornitzaileek erosten zituztela. Hornitzaileekin harremanetan jarri ostean, partida horiek 2016ko eta 2017ko osoko kalkuluan gehitu dira. Horregatik dago horrenbesteko aldea aurreikuspenen eta benetako zifren artean.

- Elektrizitatea. Historikoki, Zerbitzu Zentraletako 3 eraikinetako 2ren kontsumo elektrikoaren datua erabili izan da. Hirugarren eraikina, LK3 izenekoa, MONDRAGONekin partekatzen dugu. Txosten honetatik aurrera, ordea, eta 2016ko datuetan ere bai, LABORAL Kutxak LK3 eraikinean egiten duen erabileraren ehunekoa ere sartuko da.

PAPERA ETA TONERRA

2017an ere beherako ildoari eutsi dio paperaren kontsumoak. Zehazki, 48.495 kilo (% 12,7) gutxiago kontsumitu dira.

Paperaren kontsumoa (1) kg-tan	2015		2016		2017		2018
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Publizitateko papera	78.396	85.000	97.187	80.000	96.457	97.000	95.000
Bulegoko papera	303.836	320.000	283.303	276.000	235.538	276.000	230.000
Paperaren kontsumoa guztira	382.232	405.000	380.490	356.000	331.995	346.000	325.000
Publizitateko papera bezeroko	0,066	≤ 0,075	0,083	≤ 0,066	0,082	0,059	0,082
Bulegoko papera bezeroko	0,259	≤ 0,270	0,241	≤ 0,235	0,201	≤ 0,235	0,200
Kontsumo osoa bezeroko	0,325	≤ 0,345	0,324	≤ 0,301	0,284	≤ 0,294	0,282
Paperaren kontsumo osoa pertsonako (2)	153,08	≤ 173	162,7	≤ 153	150,2	≤ 150	152,28

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

(2) LABORAL Kutxako eta BancaSeguroseko pertsona guztiak (2.210 2017an).

Paperaren kontsumoak % 12,7 egin du behera eta, horri esker, hobetu egingo dugu orokorrean nahiz bezeroko zehaztutako helburua. Ez dugu lortu langile bakoitzaren paper-kontsumorako helburu partziala, hain zuzen ere langileen kopuruak behera egin duelako.

Entitateak abian dituen digitalizazio-prozesuek eragin dute beherakada orokor hori, bulegoek eta zerbitzu zentralek eta bezeroarekiko harremanek paper gutxiago behar izaten baitute orain.

Publizitateko paper balorizatuaren kontsumoa (1)	2015		2016		2017		2018
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Publizitateko paper birziklatua, publizitateko paper guztiarekiko (%-tan)	% 24,6	≥ % 20	% 20,9	≥ % 20	% 14,3	d/e	d/e
Publizitateko klororik gabeko paper ekologikoa, publizitateko paper guztiarekiko (%-tan)	% 75,4	≥ % 70	% 79,1	≥ % 70	% 85,7	d/e	d/e
Publizitateko paper balorizatua, publizitateko paper guztiarekiko (%-tan)	% 100	≥ % 90	% 100	≥ % 90	% 100	≥ % 90(2)	≥ % 90

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

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

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

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

Toner-kartutxoei dagokienez, ahalik eta gutxien kontsumitzeko ahalegina egiten du.

Toner-kontsumoa (1) aletan	2015		2016		2017		Helb. 2018
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	
Toner-kartutxo kontsumoa guztira	1.917	≤ 1.700	1.877	≤ 1.700	2.644	≤ 1.700	≤ 2.700
Kartutxo-kontsumoa pertsonako	0,77	≤ 0,85	0,80	≤ 0,85	1,20	≤ 0,80	≤ 1,20
Birziklatutako kartutxo kontsumoa	1.683	≥ 1.530	1.385	≥ 1.530	632	≥ 1.020	≥ 500
Birziklatutako tonerraren kontsumoa kontsumo osoarekiko (%-tan)	% 87,8	≥ % 90	% 73,8	≥ % 90	% 23,9	≥ % 60	d/e

Berdez, lortutako helburua. Gorritz, bete gabeko helburua.

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

2016tik aurrera funtzio anitzeko makina berriak ari gara ezartzen, makina bakarrak egin ditzan eskaner-, fotokopiagailu- eta inprimagailu-lanak. Makina horiek aurrekoek baino toner txikiagoak erabiltzen dituzte eta, beraz, efizienteagoak izan arren, hazi egin da kontsumitutako toner-kartutxoaren kopurua. Kontsumitutako unitateen kopurua zenbatu beharrean tonerren pisua hartzen badugu aintzat, ikusiko dugu 2016an kontsumitutako tonerren pisua 3.886 kg-koa zela eta 2017an kontsumitutakoa 2.520 kg-koa.

Makina multifuntzional berri horiek ez dute toner birziklatua erabiltzen (bai, ordea, ekologikoa) eta, beraz, ez da toner birziklatuen helbururik zehaztu 2018rako.

Entitateak paper eta toner 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	2015	2016	2017
Erabiltzaile-kopurua	409.947	456.229	497.166
Erabiltzaileen %-a bezero guztiekiko	% 34,88	% 38,83	% 42,49

ENERGIA

Aurreko urtearen aldean, hobera egin du barruko energia-kontsumoak (A), eraikinetako lanek eragindako elektrizitate-kontsumoak izan ezik.

Energia (GJ-etan)	2015		2016		2017		2018
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Elektrizitatea	7.752	7.920	12.318	7.920	12.517	7.920	12.240
Gasolioa	2.393	2.700	1.395	2.340	330	1.440	324
Propanoa	0,605	0,75	0,63	0,75	0,57	0,66	0,57
A energia-kontsumoa	10.146	10.621	13.713	10.261	12.847	9.361	12.564
Energia-kontsumoa pertsonako	24,21	d/e	31,97	d/e	28,49	d/e	d/e

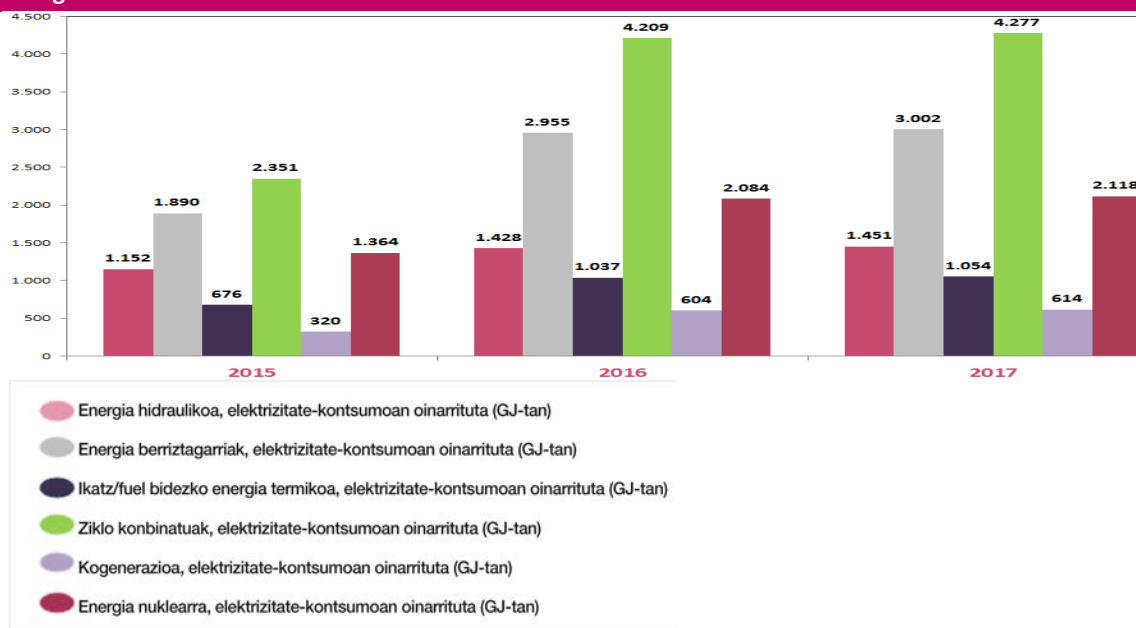
Berdez, lortutako helburua. Gorritz, bete gabeko helburua.

Hemen aurkezten ditugun datuak IGSaren barruan dauden Egoitza Nagusiko 3 eraikinei dagozkie. Zerbitzu Zentraletan lan egiten duten pertsonak zenbatu ditugu.

2018rako elektrizitate-helburuei dagokienez, eta aurreko urteetan gertatu zen bezala, LK1 eraikina berritzeko lanak abian daudenez, oraindik orain ezinezkoa da helbururik zehaztea. Propanoaren kontsumoa bazkari-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

Energiaren kontsumoa iturrien arabera



Iberdrolaren energiaren ekoizpen gordina energia-iturrien arabera bananduta estimatutako datuak (2015eko Iraunkortasun Txostena), IGSan sartutako Egoitza Nagusiko 3 eraikinetako elektrizitatearen kontsumoan oinarrituta.

Kanpoko B energia-kontsumoak, joan-etorrietarako gasolinak, 10.819 GJ-eko kontsumoa eragin du (10.519 GJ-ekoa 2016an eta 10.498 GJ-ekoa 2015ean).

Energia-intentsitatea (gutziko energia-kontsumoa —A barrukoa gehi B kanpokoa— zati langile-kopurua) 10,71koa izan da 2017an (10,36koa 2016an eta 8,27koa 2015ean). Langile-kopuruaren behar-kada da okerrera egitearen arrazoia.

ISURTZEAK ETA KARBONO-AZTARNA

2015era arte, isurtzeen eta karbono-aztarnaren xehakapena kalkulatzeko, ingurumen-programaren emaitza hartu dugu kontuan. Kalkulua egiteko, Arrasateko Zerbitzu Zentraletako eraikinetako kontsumoak erabili izan ditugu, eta horri, zeharkako isurtze gisa, langileek lanaldian egindako joan-etorriak gehitu dizkiogu.

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

Isurtzeak	2015		2016		2017	
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.
Gasolio-kontsumoaren CO ₂ tonak (1)	179	201	104	175	32	107
Propano-kontsumoak eragindako CO ₂ tonak	26	32	27	32	24	28
1. irismena: isurtze zuzenak	205	233	131	207	57	135
2. irismena: zeharkako isurtzeak (elektriz.) (2)	734	750	793	750	804	750
3. irismena: zeharkako beste isurtze batzuk (errepideko garraioarenak)	714	796	716	715	736	715
Isuritako CO₂ tonak guztira	1.653	1.779	1.640	1.672	1.597	1.600

Berotege-efektuko gas-isurtzeen eragileak kontsumo hauek dira: Egoitza Nagusiko 3 eraikinetako elektrizitatea, sukaldarako propanoa eta berokuntzarako gasolioa. 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 arrazoia: eraikinetako lanek eragindako Elektrizitate-kontsumoa (lehen azaldu dugu).

Berotegi-efektuko gasen isurtzeen **intensitatea** (CO₂ isurtze guztiak zati LK-ko plantilla) 0,793koa (2.015 lagunekin) izan zen 2017an; 2016an 0,772koa (2.125 lagunekin) eta 2015ean 0,745koa (2.218 lagunekin). Langileen murrizketa isurtzeen murrizketa baino handiagoa izan da.

2016an, karbono-aztarnaren kalkuluan sakontzea erabaki genuen. Helburua zen kalkuluaren irismena zabaltzea, erabilitako lehengaiak (papera) eta produktua/bezeroak dimentsioa aintzat hartuz.

1. irismenean, Bilboko egoitzaren gasolio-kontsumoa gehitu zen.

2. irismenean, Elektrizitate-kontsumo osoa hartzen da aintzat (Zerbitzu Zentraletakoa, bulego-sarekoa eta Lurralde Zuzendaritzetako eraikinetakoa).

3. irismenean, aurretik aipatutako isurtzeek gain, taxian egindako kilometroak, kontsumitutako paperaren ondoriozko isurtzea (123 kg CO₂/tona paper) eta bezeroek gure webgunea erabiltzean kontsumitutako Elektrizitatea hartzen dira kontuan (sarrera-kopurua, batez besteko denbora, gailu-mota eta gailu horien batez besteko kontsumo zenbatetsia).

Isurtzei buruzko datua lortzeko, STOP CO₂ Euskadiren isurtze-kalkulagailua erabili dugu. Kalkulu berri horren ondorioz (aurrerantzean kalkuluaren oinarritzat erabiliko dugu), hauexek dira emaitzak:

Isurtzeen xehakapena, jatorriaren arabera Karbono-aztarna	2016	2017	Helb. 2018
1. irismena: isurtze zuzenak (gasolioa eta propanoa)	144	57	56
2. irismena: zeharkako isurtzeak (elektrizitatea)	4.997	4.739	4.500
3. irismena: zeharkako beste isurtze batzuk (errepideko garraioarenak)	794	818	800
Isuritako CO₂ tonak guztira	5.935	5.613	5.356

Berotegi-efektuko gasen isurtzeen **intensitatea** (CO₂ isurtze guztiak zati LK-ko plantilla) 2,54koa da kasu honetan, 2016ko bera, isurtzeak eta pertsonak murriztearen ondorioz.

URA

Uraren kontsumoa txikitu egin da, egiten ari diren eta 2018an amaitzea espero dugun obretan behar gutxiago egon delako. Kontsumo osoa udal-sarearen bidez egiten da.

Egoitza Nagusiko ur-kontsumoa (m ³ -tan)	2015		2016		2017		2018
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Ur-kontsumoa	14.085	7.500	11.239	7.500	8.129	7.500	7.500
Pertsonako kontsumoa urtean (1)	33,62	d/e	26,02	d/e	18,06	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 (2015ean 419, 2016an 432 eta 2017an 450).

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 berreskuratzaileei ematen dizkie. Helburua da 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		
		2015	2016	2017
Txatarra	Kiloak	70	0	0
Plastikoa	Kiloak	288(3)	d/e	d/e
Kartoa eta papera (1)	Kiloak	163.760	176.760	131.135
Inausketa-hondakinak	Kiloak	32.900	35.020	39.100
Informatika-ekipamenduak (1)	Kiloak	0	0	0
Erabilitako landare-olioa	Kiloak	1.600	1.350	1.200
Lohi fekalak (2)	Kiloak	0	0	2.000
Toner-kartutxoak (1)	Kiloak	1.321	1.338	2.694
Hondakinak dituzten materialak	Kiloak	35	0	0
Bateria agortuak	Kiloak	3.822	0	0
Pila agortuak	Kiloak	38,25	35.15	15
Hondakin sanitarioak	Kiloak	3	1	3
Hondakinak dituzten plastikoak	Kiloak	40	0	0
Egur-hondakinak	Kiloak	-	-	2.320
Batura	Kiloak	203.877	214.504	178.467

(1) Hondakin horiek zerbitzu zentraletatik eta saretik datoz.

(2) Sukaldeko putzu septikotik datoz eta gestore espezializatu baten bidez gestionatzen dira.

(3) 2015eko martxotik, mankomunitatetik gestionatzen dira eta, beraz, ez dugu daturik.

INGURUMEN-ARRISKUEN EBALUAZIOA

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

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

2017. urtea

Segmentua	Eragiketa-kopurua	Mila €-kotan	Handia	Ertaina	Txikia
Enpresak	490	755.339	22	64	404
Partikularrak	7	27.250	0	1	6
Autonomoak	1	1.200	0	0	1
Negozioak	10	7.384	0	0	10
Sustatzaileak	105	269.963	0	0	105
Erakundeak	173	438.518	4	49	120
Publikoa	29	382.820	0	0	29
Kreditua finantzatzea	5	9080	0	0	5
Guztira	820	1.891.554	26	114	680

Enpresak hainbat produkzio-zentro baditu, arriskua horietako bakoitzean baloratzen da, eta ateratako arriskurik handiena esleitzen zaio enpresari. Azken 3 urteotan ez da eragiketa bat ere atzera bota ingurumen-arriskuagatik.

Beste alde batetik, **4.2 Inbertsio Gizartearekiko Arduratsua** atalean, kreditu-inbertsioan nahiz inbertsioen gestioan ingurumenaren ikuspuntutik egiten diren beste ingurumen-kontrol batzuk aipatzen dira. Kontrol horien ondorioz, 2 alerta izan dira 2017an.

GARDENTASUNA ERREGAI FOSILEKIKO ESPOSIZIOAN

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

- Kapital-fluxuak inbertsio iraunkorretara bideratzea.
- Horren ondoriozko finantza-arriskuak (batez ere klima-aldaketaren ondoriozkoak) gestionatzea.

Klima-aldaketaren arriskuak gestionatzearen garrantzia azpimarratzearen ildo horretan bertan, *Financial Stability Board* delakoaren (FSBren) *Task Force on Climate-related Financial Disclosure* (TCFD) erakundeak klima-alderdiei lotutako informazioa emateko gomendioak kaleratu ditu 2017ko ekainean. Bankari dagokionez, karbono-isurtzei lotutako aktiboen arrisku-esposizioaren kontzentrazioa neurtzearen eta gestionatzearen garrantzia azpimarratzen du, eta kontzeptu horren barruan sartzen ditu erregai fosiletatik datorren energia ekoitzi eta hornitzen duen industriari buruzkoak, energia berriztagarrien alorra kanpoan utzita. Hortaz, elektrizitate konbentzionala, petrolioia, gasa eta ikatz-meatzaritza ekoizten eta hornitzen parte hartzen duten enpresak sartuta daude.

Erregai fosilekiko esposizioa 2017-12-31n	mila €-kotan
Kreditu-arriskuarekiko esposizioa	
Zirkulatzailearen arriskua	8.353,4
Egiturazko arriskuaren saldoak eta abalak	5.294,6
Handizkako arriskuko partaidetzak	10.458,4
Esposizioa guztira	24.106,9

Ikus daiteke, beraz, LABORAL Kutxak oso esposizio txikia duela industria horietako klima-arriskuan. Erreferentzia gisa, Entitatearen merkataritza-jarduera guztien kreditu-arriskua 2.608 M€-koa da, eta horietatik 24 M€ baino ez daude taulan jasota.

INGURUMEN-GASTUAK

IGSari zuzenean egotzitako gastuak	2015		2016		2017		2018
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
IGSaren mantenua (1)	4.585	5.100	9.880	10.700	8.674	11.750	7.950
Hondakinen gestioa (2)	3.772	3.500	4.718	5.850	4.010	5.800	6.600
Neurketak (isurtzea)	545	500	968	550	0	550	550
Guztizkoa €-tan	8.902	9.100	15.566	17.100	12.684	18.100	15.100

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.



■ ENPRESA
HORNITZAILEEKIKO
HARREMANAK

Izan ere, gure finantza-jardueraren ezaugarriak kontuan hartuta eta oso lurralde-eremu zehatzean dugunez presentzia, enpresa horiekiko gestioan ez dugu arrisku nabarmenik. Gaur egun, enpresa hornitzaileei ez zaizkie ingurumen- eta gizarte-arloak ebaluatzen; dena den, txikitat jotzen dira horien jardueraren inpaktuak.

Halere, LABORAL Kutxak jakin badaki hornidura-katearen gestioa kontu garrantzitsua dela jasangarritasunaren alorrean, eta, horregatik, 2017an 2 ekintza-lerro garatu ditu hornitzaileei begira:

1) Alde batetik, **laneko arriskuen prebentzioari** lotuta, *enpresa-jardueren koordinazioa* bultzatu du. LABORAL Kutxak 350 lantoki baino gehiago ditu, eta beste enpresa batzuetako pertsona ugari joaten dira bertara lanera: azpikontratatuak, obretakoak, mantentze-lanetakoak... 2017an, arriskurik handieneko jarduerak lehenetsi dira. Horiei begira, beharrezko kontrolak eta informazio- eta dokumentazio-trukeak ezarri dira, gure instalazioetara jarduera horiek egitera datozen pertsonak ezarritako baldintza guztiak betetzen dituztela ziurtatzeko.

2018rako, helburu hauek ezarri ditu:

- Tresna informatiko bat aukeratu eta ezartzea, enpresa-jarduerak modu integralean koordinatu ahal izateko.
- Gure lantokietara etortzen diren kontratupeko guztiei aplikatzea enpresa-jarduerak koordinatzeko prozedura.

Txosten honen **5.7. Laneko Segurtasuna eta Osasuna** atalean ere aipatzen da alderdi hori.

2) Aldi berean, 2017an **enpresa hornitzaileen gestio-proiektua** jarri dugu abian, departamentuek egiten dituzten erosketen gestioa taxutzeko. Horrela jokatzuz, kontratuetan gutxienerako iraunkortasun-alderdi batzuk ziurtatu eta benetan betetzen direla kontrolatzeko iragazkiak ezarri nahi dira.

a) Proiektuaren burubideak:

- Etika Batzordearen ikuspuntutik LABORAL Kutxak hornitzaileen gestioan onar ditzakeen arriskuak murriztea.
- Hornitzaileekiko harremanak antolatu eta arrazionalizatzea, kontratazio-prozedurak harmonizatuz efizientzia handiagoa lortzeko.
- Hornitzaileekin jasangarritasunaren ikuspegitik dugun harremana hobetzea.

b) 2017an burututako ekintzak:

- Hornitzaileen kontzeptua definitu da.
- Erosketen eskuliburua idatzi da; erosketetarako prozedurak eta aldean erantzukizunak ezarri dira bertan.
- Arriskuak murriztu ahal izateko hornitzaileak kontrolatzeko irizpideak finkatu dira.
- Kontratazio-mahaia eta homologazio-prozesua zehaztu dira.

c) 2018an egin beharreko ekintzak:

- Hornitzaileen politika eguneratzea.
- Hornitzaileek sinatu beharreko konpromisoak zehaztea.
- Kontratatzailearen jokabide-kodea zehaztea.
- Hornitzaileekiko harremanaren kontratu-alderdiak jorratzea.
- Erosketa-prozesua gestionatu eta kontrolatzeko eta horri jarraipena egiteko tresna informatiko bat hautatu eta ezartzea.

Hornitzaileak gestionatzeko proiektu hori bat dator, halaber, Nazio Batuen Garapen Jasangarriko Helburuen (GJHen) alorrean LABORAL Kutxak hartu duen konpromisoarekin.

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:

	2015	2016	2017
Erosketa-bolumena (mila eurokotan)	191.086	198.797	173.690 (2)
Tokiko enpresetan erositako ondasunen eta zerbitzuen %-a	% 96,3	% 94,9	% 96,3
Tokiko enpresa hornitzaileen %-a hornitzaile guztiekiko	% 94,7	% 94,5	% 95,0
Barruko, inportatu gabeko, erosketen ehunekoa (1)	% 99	% 99	% 100

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

(2) 2017az geroztik, hornitzaile pertsona fisikoak soilik hartu dira kontuan.

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

Zuhurtasun-printzipioa betez, tokiko faktoreaz gain, badira enpresa hornitzaileak hautatzean eragina duten beste faktore batzuk, hala nola baldintza teknikoak eta prezioa. Era berean, LABORAL Kutxak lan-eta gizarte-legeria betetzeari ere erreparatzen dio, enpresa hornitzaileekin lotzen duen klausula baten bidez:

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



9.1. TXOSTENAREN ERAGIN-MAILA

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

9.2. AENOREN EGIAZTAPENA

Original Electrónico	<h1>AENOR</h1> <h2>IRAUNKORTASUN MEMORIA EGIAZTATZEA</h2> <p>VMS-2018/0004</p> <p>AENORek Erakunde honen Memoria egiaztatu du</p> <h3>CAJA LABORAL POPULAR COOPERATIVA DE CRÉDITO</h3> <p>Titulu hau duenak: Enpresaren Gizarte Erantzunkizunari Buruzko 2017 Txostena</p> <p>Bat datorren: GRI estandarrekin</p> <p>Aplikatzan den GRI aukeratua: Zehatza</p> <p>Egiaztapen Prozesua: AENORek egiaztatu du, memoria, GRIk eskatutako baldintzetara egokitzen dela eta horretarako datuak eta memoriako informazioa trazatu ditu, egiaztatze dokumentu hau emateko.</p> <p>Jaulkipen data: 2018-04-03</p> <div style="text-align: right;">  Rafael GARCÍA MEIRO 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.

ERAKUNDEAREN PROFILA

102-1	Erakundearen izena.	Caja LABORAL Popular Cooperativa de Crédito
102-2	Jarduerak, markak, produktuak eta zerbitzuak.	36-37 Bezeroekiko harremanak Ikusi www.LABORALkutxa.com webgunea
102-3	Erakundearen egoitzaren kokapena.	Jose M. Arizmendiarieta, 4, 20500 - Arrasate (Gipuzkoa)
102-4	Adierazi zenbat herritan jarduten duen erakundeak.	LABORAL Kutxak Estatu Espainolean jarduten du soilik 34 LABORAL Kutxaren merkatua
102-5	Jabetza-erregimena eta forma juridikoa.	Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito
102-6	Adierazi zer merkatutan diharduen (geografia-eremua, sektorea, bezero-mota eta hartzaileak).	34 LABORAL Kutxaren merkatua 40 Bezeroaren profila
102-7	Zehaztu erakundearen eskala, honako hauek adieraziz: a) Langile-kopurua b) Eragiketa-kopurua c) Salmenta garbiak edo diru-sarrera garbiak d) Kapitalizazioa, zorraren eta ondarearen arabera xehatuta (sektore pribatuko erakundeentzat) e) Eskaintzen dituen produktuen edo zerbitzuen kopurua	32-33 Entitatearen kopuru nagusiak
102-8	Zehaztu: a) Enplegatu-kopurua, lan-kontratuaren eta sexuaren arabera bereizita b) Lanaldi finkoa duten pertsonen kopurua, sexuaren eta kontratu-motaren arabera bereizita c) Plantillaren tamaina, enplegatuen, langile kontratadunen eta sexuaren arabera bereizita d) Adierazi erakundearen lanaren zati garrantzitsua juridikoki aitortutako norberaren konturako langileek edota enplegatu edo langile kontratadunak ez beste pertsona batzuek egiten duten; adibidez, kontratistek kontratatutako enplegatuek edo azpienplegatuek	58-59 Plantillaren profila
102-9	Deskribatu erakundearen hornidura-sarea.	93-94 Enpresa hornitzaileekiko harremanak
102-10	Azaldu azterketaren helburu den aldiaren erakundearen tamainan, egituran, akziodunen jabetzan eta hornidura-katean izan diren aldaketa garrantzitsuak.	15-16 Txostenaren profila 26-28 Erakundearen egitura 29. Egitura operatiboa 30 Partaidetzako enpresak 93 Enpresa hornitzaileekiko harremanak
102-11	Adierazi dagokionean nola heltzen dion erakundeak prebentzio-printzipioari.	22-24 Entitatearen estrategia eta arriskuaren gestioa 36-39 Bezeroekiko harremanak 85 Ingurumenarekiko harremanak 93-94 Enpresa hornitzaileekiko harremanak Arriskuak, oro har, Kontseilu Errektoreko Arriskuen Batzordean eta Arriskuarekiko Gรินaren 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
102-12	Zerrendatu ekonomiari, ingurumenari edo gizarteari lotuta erakundeak babestu edo onartu dituen kartak, printzipioak eta bestelako kanpo-ekimenak.	81 LABORAL Kutxak babestutako ekimenak
102-13	Egin erakundea partaide den nazioko edo nazioarteko sustapen-elkarte eta -antolakundeen zerrenda.	

ESTRATEGIA

102-14	Erakundeko erabakien arduradun nagusiaren adierazpena.	5-6 Lehendakariaren gutuna
102-15	Inpaktu, arrisku eta aukera nagusiak.	22-24 Estrategia eta arriskuaren gestioa 16-19 Materialtasuna 8-11 EGEko konpromisoak eta lorpenak 12-13 EGEko agente-taula 30-32 Ingurune makroekonomikoa eta helburu kuantitatiboak

ETIKA ETA ZINTZOTASUNA

102-16	Deskribatu erakundearen balio, printzipio, estandar eta arauak.	28 Etika Batzordea 78-80 Ustelkeriaren aurkako borroka
102-17	Deskribatu legezko jokabidea eta jokabide etikoa sustatzeko kanpo- eta barne-aholkularitzaren bideak; ildo beretik, deskribatu erakundearen zintzotasunari lotutako gaiak kontsultatzeko dauden bideak. Deskribatu etikarik gabeko edo legez kanpoko jokabideak salatzeke eta erakundearen zintzotasunari lotutako gaiak salatzeke barruko eta kanpoko bideak.	78-80 Ustelkeriaren aurkako borroka 52-53 Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua

GOBERNANTZA

102-18	Deskribatu erakundearen gobernu-egitura, gobernu-organoko batzordeak ahantzi gabe. Adierazi zer batzordek duten ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako erabakiak hartzeko ardura.	26-28 Erakundearen egitura 54 Bezeroekiko elkarrizketa EGEari buruz 16-17 Materialtasuna Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena
102-19	Deskribatu zer prozesu erabiltzen duen gobernu-organo gorenak ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako agintea goi-zuzendaritzaren eta langile jakin batzuen esku uzteko.	
102-20	Kontuak kontseiluaren aurrean emateko prozesua.	
102-21	Interes-taldeei kontsultatzeko prozesuak.	
102-22	Deskribatu gobernu-organo gorenaren eta haren batzordeen osaera.	
102-23	Gobernu-organo gorenak izaera betearazlea duen ala ez.	
102-24	Deskribatu gobernu-organo gorenako eta haren batzordeetako kideak hautatu eta izendatzeko prozesuak, eta zer irizpide erabiltzen diren gobernu-organo gorenako kideak izendatzeko.	Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena
102-25	Deskribatu zer prozesu erabiltzen dituen organo gorenak sor litezkeen interes-gatazkek prebenitu eta gestionatzeko. Adierazi interes-taldeei jakinarazten ote dizkieten.	26-28 Erakundearen egitura Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena
GOBERNU-ORGANO GORENAREN EGINKIZUNA ERAKUNDEAREN ASMOAK, BALIOAK ETA ESTRATEGIA ZEHAZTEN		
102-26	Deskribatu zer eginkizun betetzen duten gobernu-organo gorenak eta goi-zuzendaritzak erakundearen misioaren, estrategien, politiken eta erakundearen ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-inpaktuen xedeak, balioak eta aitorpenak garatu, onartu eta eguneratzen.	26-28 Erakundearen egitura Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena

GOBERNU-ORGANO GORENAREN KOMPETENTZIEN ETA JARDUERAREN EBALUAZIOA		
102-27	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
102-28	a) Deskribatu gobernu-organo gorenean zer prozesu dauden ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako gaien inguruko jarduera ebaluatzen. Adierazi ebaluazioa independentea den eta zenbatean behin burutzen den. Adierazi autoebaluazioa den. b) Deskribatu zer neurri hartzen diren gobernu-organo gorenean ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako gaien inguruko jarduera ebaluatzearen ondorioz; besteak beste, adierazi gutxienez aldatetarik egon den kideen artean edo antolamendu-jardunbideetan.	26-28 Erakundearen egitura Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena
102-29	a) Deskribatu gobernu-organo gorenaren eginkizuna ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako inpaktu, arrisku eta aukerak identifikatu eta gestionatzen. Adierazi, halaber, zer eginkizun duen gobernu-organo gorenak arreta egokiko prozesuak ezartzen. b) Adierazi kontsultak egiten ote zaizkien interes-taldee, ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako inpaktu, arrisku eta aukerak identifikatu eta gestionatzeko gobernu-organo gorenaren lanean erabiltzeko.	
102-30	Deskribatu gobernu-organo gorenak zer eginkizun duen, erakundeak ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako gaietan erabiltzen dituen gestio-prozesuen eraginkortasuna aztertzen.	
102-31	Adierazi gobernu-organo gorenak zenbatean behin aztertzen dituen ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako inpaktu, arrisku eta aukerak.	
GOBERNU-ORGANO GORENAK DUEN EGINKIZUNA IRAUNKORTASUNARI BURUZKO TXOSTENA PRESTATZEN		
102-32	Adierazi zein den iraunkortasunari buruzko txostena berrikusi eta onartzen duen, eta alderdi material guztiak islatuta agertzen direla ziurtatzen duen batzorderik edo kargurik garrantzitsuenak.	27 Erakundearen egitura
GOBERNU-ORGANO GORENAK DUEN EGINKIZUNA INGURUMENARI, EKONOMIARI ETA GIZARTEARI LOTUTAKO JARDUERA EBALUATZEN		
102-33	Deskribatu kezka garrantzitsuak gobernu-organo gorenari helarazteko prozesua.	26-28 Erakundearen egitura
102-34	Adierazi gobernu-organo gorenari helarazi zaizkion gai garrantzitsuen izaera eta kopurua; deskribatu, halaber, horiek landu eta ebaluatzen erabili diren bideak.	60. Pertonekin elkarrizketatzeko bideak Kontseilu Errektoreari EGEari buruzko jardueren berri emateko urtean behingo txostenean 24 jarduera identifikatu ziren, 9 lehentasun handikoak
ORDAINSARIAK ETA PIZGARRIAK		
102-35	a) Deskribatu gobernu-organo gorenerako eta goi-zuzendaritzarako ordainsari-politikak. b) Lotu ordainsari-politikari eragiten dioten jarduera-irizpideak eta gobernu-organo gorenaren eta goi-zuzendaritzaren ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako helburuak.	28-30 Gobernu-organoen ordainsaria Ikusi Urteko Kontu Bateratuak , 33. or.
102-36	Deskribatu ordainsaria zehazteko prozesuak. Adierazi ordainsariak zehazteko aholkulariengana jotzen den, eta aholkulari horiek zuzendaritzatik independenteak diren. Adierazi ordainsarien alorreko aholkulari horiek erakundearekin izan dezaketen beste edozein harreman-mota.	63-64 Ordainketa-sistema 28-30 Gobernu-organoen ordainketa Ikusi Zuhurtziazko Garrantziko Txostena, 66. or.
102-37	Azaldu nola eskatzen den eta kontuan hartzen den interes-taldeen iritzia ordainketaren harira, eta, dagokionean, erantsi politikei eta proposamenei buruzko bozketen emaitzak.	26-28 Erakundearen egitura 63-64 Ordainketa-sistema
102-38	Kalkulatu erakundearen ondoen ordainduta dagoen pertsonaren urteko ordainsari osoaren eta plantilla osoaren batez besteko urteko ordainsari osoaren arteko erlazioa (ondoan ordaindutako pertsonarena aintzat hartu barik).	63-64 Ordainketa-sistema
102-39	Kalkulatu erakundearen ondoen ordainduta dagoen pertsonaren urteko ordainsari osoaren ehuneko hazkundearen eta plantilla osoaren batez besteko urteko ordainsari osoaren ehuneko hazkundearen arteko erlazioa (ondoan ordaindutako pertsonarena aintzat hartu barik).	

INTERES-TALDEEN PARTE-HARTZEA

102-40	Zerrendatu erakundearekin lotutako interes-taldeak.	8-11. EGEaren konpromisoak eta lorpenak Interes-taldeak identifikatu eta hautatzean, ingurumena gehitu zaie 2008ko txostenean bildutakoei (57-58 or.) 16-19 Materialtasuna 49-52 Bezeroekin elkarriketatzeko bideak 60 Pertsonekin elkarriketatzeko bideak 66-67 Negoziazio kolektiboa 77-78 Gizartearekin elkarriketatzeko bideak
102-41	Lan-hitzarmen kolektiboen bidez estalitako enplegatuen ehunekoa.	
102-42	Adierazi zertan oinarritzen den interes-taldeen hautaketa.	
102-43	Deskribatu erakundeak interes-taldeen partaidetzari buruz duen ikuspegia, baita zer maiztasunekin lan egiten duen alderdi-mota eta -talde interesdunekin ere. Zehaztu, bestela, ia talderen batek berariaz hartu duen parte txostena prestatzeko prozesuan.	
102-44	Adierazi zer gai eta arazo sortu diren interes-taldeen partaidetzan, eta deskribatu erakundeak egindako ebaluazioa besteak beste bere txostenaren bidez. Zehaztu zer interes-taldek planteatu zuen funtsezko gai eta arazoetako bakoitza.	

ALDERDI MATERIALAK ETA ESTALDURA

102-45	<ul style="list-style-type: none"> a) Zerrendatu erakundearen finantzatuko egoera-orri bateratuetan eta beste agiri baliokide batzuetan agertzen diren erakundeak. b) Adierazi erakundearen finantzatuko egoera-orri bateratuetan eta beste agiri baliokide batzuetan agertzen den erakunderen bat txostenean agertzen ez den. 	30 Partaidetzako enpresak
102-46	<ul style="list-style-type: none"> 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 16-19 Materialtasuna
102-47	Zerrendatu txostenaren edukia zehazteko prozesuan identifikatu ziren alderdi materialak.	16-19 Materialtasuna
102-48	Deskribatu aurreko txostenetan emandako informazioa berriz adieraztearen ondorioak eta kausak.	Txostenean zehar deskribatu dira aldaketak 85 Ingurumenarekiko harremanak
102-49	Adierazi txosten honetako alderdi materialen irismenean eta estalduran aurreko txostenekin alderatuta egon diren aldaketa guztiak.	15-16 Txostenaren profila

102-50	Txostenak hartzen duen epealdia.	2017. urtea
102-51	Azken txostenaren data (dagokionean).	2016ko txostena, 2017ko maiatzean argitaratua
102-52	Txostenak aurkezteko zikloa: urtean behin, bi urtean behin.	16 Txostenaren profila
102-53	Eman harremanetarako bide bat, txostenaren edukiaren harira sor litezkeen zalantzak argitzeko.	Webgunea: https://www.laboralkutxa.com ; helbide elektronikoa: Javier.alli@LABORALKutxa.com
GRI INDIZEA		
102-54 102-55 102-56	Zehaztu Gidarekiko hautatutako «adostasun» maila. Zehaztu aukeratutako GRI indizea. Adierazi kanpoko egiaztapen-txostenaren erreferentzia, baldin eta txostenak egiaztapen hori jaso badu.	Txosten sakona 97-106 GRI adierazleak 96 AENORen egiaztapena
EGIAZTAPENA		
102-56	<ul style="list-style-type: none"> a) Deskribatu erakundearen politika eta indarrean dauden jardunbidea, txostenaren kanpo-egiaztapenaren harira. b) Iraunkortasun-txostenari atxikitako egiaztapen-txostenean aipatzen ez badira, adierazi kanpoko egiaztapenaren irismena eta oinarria. c) Deskribatu erakundearen eta egiaztapena egin duten enpresen artean dagoen harremana. d) Adierazi gobernu-organo gorenak edo goi-zuzendaritzak 	15-16 Txostenaren profila Finantza Arearen zuzendariak ematen dio txostena egiaztatze eskaerari oniritzia

	erakundearen iraunkortasun-txostenaren kanpo-egiaztapena eskatzeko prozesuan parte hartu duten.	
--	---	--

GESTIO-IKUSPEGIA

103-1	Adierazi alderdi material bakoitzak erakundearen duen estaldura.	16-19 Materialtasuna 22-24 Estrategia eta arriskuaren gestioa
103-2 103-3	Gestio-ikuspegia eta bere osagaiak. Gestio-ikuspegiaren ebaluazioa.	19-21 Gestio-ikuspegia 30-33 Magnitude nagusiak 85 Ingurumenarekiko harremanak 16-19 Materialtasuna 22-24 Estrategia eta arriskuaren gestioa 58 Bazkideekiko harremanak 35 Bezeroekiko harremanak

KATEGORIA: EKONOMIA

Alderdia: jarduera ekonomikoa

201-1	Sortutako eta banatutako balio ekonomiko zuzena.	30-33 Magnitude nagusiak
201-2	Klima-aldaketak eragindako finantza-ondorioak eta erakundearen jarduerarentzako bestelako arrisku eta aukerak.	46 Produktu eta zerbitzu ingurumenarekiko arduratsuak 91 Gardentasuna erregai fosilekiko esposizioan
201-3	Prestazio-planetik eratorritako betebeharrak estaltzea.	63-64 Ordainketa-sistema 65-66 Kapitalizatutako itzulkin kooperatiboak
201-4	Gobernuaren erakundeek emandako laguntza ekonomikoak.	28 Erakundearen egitura

Alderdia: merkatuko presentzia

202-1	Hasierako soldataren eta tokiko gutxieneko soldataren arteko erlazioa, sexuaren arabera.	63 Ordainketa-sistema
202-2	Tokiko komunitatetik datozen goi-zuzendarien ehunekoa.	26 Erakundearen egitura

Alderdia: zeharkako ekonomia-eraginak

203-1	Inbertsioak azpiegituran eta zerbitzu-motetan duen inpaktua eta garapena.	85 Ingurumenarekiko harremanak 73-76 Zuzeneko ekarpenak gizarteari/Gaztenpresari/zerga eta tributuei
203-2	Zeharkako ondorio ekonomiko garrantzitsuak eta beraien irismena.	76 Gizarteari egindako zeharkako ekarpenak

Alderdia: erosteko jardunbidea

204-1	Eragiketa garrantzitsuak egiten diren lekuetan tokiko enpresa hornitzaileekin egindako gastuaren ehunekoa.	94 Enpresa hornitzaileekiko harremanak
-------	--	--

Alderdia: ustelkeriaren aurkako borroka

205-1	Ustelkeriarekin lotutako arriskuak ebaluatu zaizkien zentroen ehunekoa eta kopuru osoa, eta antzemandako arriskuak.	78-80 Ustelkeriaren aurkako borroka
205-2	Ustelkeriaren aurkako borrokaren inguruan komunikatzeko eta gaitzeko politikak eta prozedurak.	63 Ustelkeriaren aurkako prozeduretako prestakuntza eta Kontseilu Errektoreko kideen prestakuntza 78-79 Ustelkeriaren aurkako borroka
205-3	Berretsitako kasuak eta hartutako neurriak.	79 Ustelkeriaren aurkako borroka

Alderdia: bidegabeko lehia

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

KATEGORIA: INGURUMENA

Alderdia: materialak

301-1	ERABILITAKO materialak, pisuaren edo bolumenaren arabera.	86-87 Papera eta tonerra
301-2	Erabilitako birziklatutako materialen ehunekoa.	86-87 Papera eta tonerra
301-3	Balio-bizitzaren amaieran berreskuratzen diren produktu salduen eta bilgarrien ehunekoa, produktuaren kategoriaren arabera.	Finantza-produktuen alderdi materiala ez da nabarmena

Alderdia: energia

302-1	Barneko energia-kontsumoa.	87-88 Energia
302-2	Kanpoko energia-kontsumoa.	87-88 Energia 88-89 Karbono-aztarna
302-3	Energia-intentsitatea.	88-89 Karbono-aztarna
302-4	Energia-kontsumoa murriztea.	87-88 Energia 85 Ingurumenarekiko harremanak
302-5	Produktu eta zerbitzuen energia-eskakizuna murriztea.	85 Ingurumenarekiko harremanak 46 Produktu eta zerbitzu ingurumenarekiko arduratsuak

.....Alderdia: ura

303-1	Ur-bilketa osoa, iturriaren arabera.	89 Ura
303-2	Ur-bilketen eragin handia jasan duten ur-iturriak.	Ez da eragindako ur-iturriak aurkitu
303-3	Ur birziklatuaren eta berrerabiliaren ehunekoa eta bolumena guztira.	Ura ez da ez birziklatzen, ez berrerabiltzen

.....Alderdia: biodibertsitatea

304-1	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
304-2	Erakundearen jardueraren, produktuaren 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
304-3	Habitat babestuak edo onera ekarriak.	
304-4	Natura Babesteko Nazioarteko Batasunaren Zerrenda Gorrian edo zerrenda nazionaletan desagertzeko arriskuaren arabera sailkatuta dauden eta jarduerak haien habitatean eragina duten espezieen kopurua, arrisku-mailaren arabera.	

Alderdia: isurtzeak

305-1 305-2	Berotegi-efektuko gasen zuzeneko eta zeharkako isurtzeak guztira, pisuaren arabera.	88-89 Isurtzeak eta karbono-aztarna
305-3	Berotegi-efektuko gasen zeharkako beste isurtze batzuk, pisuaren arabera.	88-89 Isurtzeak eta karbono-aztarna
305-4	Berotegi-efektuko gasen isurtzeen intentsitatea.	88-89 Karbono-aztarna
305-5	Berotegi-efektuko gasen isurtzeak murriztea.	85 Ingurumenarekiko harremanak 87-88 Energia 88-89 Isurtzeak eta karbono-aztarna
305-6	Ozonoa agortzen duten substantzien isurtzeak.	Ez da ozonoa agortzen duen substantziarik ekoizten, inportatzen edo esportatzen Halako isuriak aire girotuko sistemen emaitza dira, eta ez dira garrantzitsutzat jotzen.
305-7	NO, SO eta beste isuri atmosferiko garrantzitsu batzuk.	

Alderdia: efluentek eta hondakinak

306-1	Hondakin-uren isurtzea guztira, izaeraren eta helmugaren arabera.	89 Isurtzeak eta hondakinak
306-2	Gestionatutako hondakinen pisua guztira, motaren eta tratatzeko bidearen arabera.	89 Isurtzeak eta hondakinak
306-3	Istripuz gertatutako isurtze nabarmenen kopuru osoa eta bolumena.	Ez da istripuz gertatutako isurtze nabarmenik antzeman
306-4	Arriskutsutzat jotako hondakin garraiatu, inportatu, esportatu edo tratatuen pisua, Basileako Itunaren sailkapenaren arabera	Ez da adierazle honetan zehaztutako hondakin-motarekin

	—I., II., III. eta VII. eranskinak—, eta nazioartean garraiatutako hondakinen ehunekoa.	lanik egiten
306-5	Erakundeko isuriek eta jariatzeek nabarmen eragindako ur-baliabideen eta horiei lotutako habitaten identifikazioa, tamaina, babes-egoera eta biodibertsitatearen balioa.	Ez da dibertsitatearen gaineko eraginik antzeman, ur-isurtzeen edo -jariatzeen ondorioz

Alderdia: arauak betetzea

307-1	Ingurumen-araudia ez betetzeagatik jarritako isun nabarmenen zenbatekoa eta zigor ez-monetarioen kopurua.	Txostenak barne hartzen dituen ekitaldietan, isun eta zehapenen kostua Okoa izan da
-------	---	---

Alderdia: enpresa hornitzaileen ingurumen-ebaluazioa

308-1	Ingurumen-irizpideen arabera aztertu ziren enpresa hornitzaile berrien ehunekoa.	93 Enpresa hornitzaileekiko harremanak
308-2	Hornikuntza-katean eragindako ingurumen-inpaktu negatibo garrantzitsuak, errealak eta potentzialak, eta horren inguruan hartutako neurriak.	

KATEGORIA: ENPLEGUA

Alderdia: enplegua

401-1	Kontratazio-kopurua eta tasa, eta enplegatuen batez besteko txandakatze-tasa, adinaren, sexuaren eta eskualdearen arabera.	58-59 Plantillaren profila 12 Aginte-taula
401-2	Lanaldi osoko langileei bai baina aldi bateko langileei edo lanaldi erdian ari direnei eskaintzen ez zaizkien prestazio sozialak, jarduerakokapen garrantzitsuen arabera.	64-66 Onura sozialak
401-3	Amatasun- edo aitatasun-baja hartu ondoren lanpostura itzultzearen eta lanpostuari eustearen maila, sexuaren arabera.	68 Laneko segurtasuna eta osasuna

.....Alderdia: zuzendaritzaren eta langileen arteko harremanak

402-1	Aldaketa operatiboak egiteko aurrez abisatzeko gutxieneko epea eta halakoak hitzarmen kolektiboetan sartzeko aukera.	Kooperatiban ez dago hitzarmen kolektiborik Barne-araudian eta barneko lan-arauetan bazkideen lanpostu-aldaketaz abisatzeko eperik berariaz zehaztuta ez badago ere, antolamenduko aldaketak edo aldaketa operatiboak Kontseilu Sozialetik pasatu behar dira
-------	--	--

Alderdia: laneko segurtasuna eta osasuna

403-1	Laneko segurtasunaren eta osasunaren alorra kontrolatu eta horri buruzko aholkularitza eskaintzeko ezarri diren zuzendaritzaren eta langileen arteko laneko segurtasun- eta osasun-batzorde formaletan ordezkariak duten langileen ehunekoa.	67 Laneko segurtasuna eta osasuna
403-2	Laneko absentismo-tasa, gaixotasun profesionalen tasa, galdutako egunak eta lanari lotuta hildakoak, eskualdearen arabera.	68 Laneko segurtasuna eta osasuna
403-3	Lanpostuan gaixotzeko arrisku edo gaixotze-tasa handia duten langileak.	Finantza-jarduna dugunez, ez dago lan-gaixotasunik edo gaixotzeko arrisku nabarmenik
403-4	Sindikatuekin sinatutako hitzarmen formaletan aintzat hartu diren osasun- eta segurtasun-kontuak.	67-68 Laneko segurtasuna eta osasuna

Alderdia: gaitzea eta prestatzea

404-1	Langile bakoitzak urtean prestatzera bideratzen dituen lanorduak, sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera.	60-1 Gure plantillaren garapena eta prestakuntza
404-2	Gaitasunak gestionatzeko eta etengabe prestatzeko programak, langileen enplegarritasuna handitzen eta lanbide-karreraren amaiera bideratzen laguntzeko.	62 Etengabeko prestakuntza 62 Erretirora iritsi diren pertsonentzako prestakuntza
404-3	Aldian-aldian laneko jardura eta garapena ebaluatzen zaien langileen ehunekoa, sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera.	63 Jardueraren gestioa

Alderdia: aniztasuna eta aukera-berdintasuna

405-1	Gobernu-organo korporatiboaren eta plantillaren osaera, sexuaren, adin-taldearen, gutxiengoetako partaidetzaren eta aniztasunaren inguruko bestelako adierazle batzuen arabera.	69-71 Aniztasuna eta aukera-berdintasuna 26 Erakundearen egitura
-------	---	---

405-2	Gizonezkoen eta emakumezkoen oinarriko soldaten arteko lotura, kategoria profesionalaren eta jarduera-kokapen garrantzitsuen arabera.	63-64 Ordainketa-sistema Lanpostu berak soldata bera du, gizona edo emakumea izan
-------	---	--

Alderdia: diskriminaziorik eza

406-1	Diskriminazio-kasuen kopurua eta hartutako neurri zuzentzaileak.	Txostenaren estaldura-epean ez da diskriminazioari lotutako inolako gorabeherarik izan
-------	--	--

Alderdia: elkartzeko askatasuna eta negoziazio kolektiboa

407-1	Elkartzeko askatasuna eta hitzarmen 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 bortxazko lanik ez egitea
-------	--	---

Alderdia: haurren lana

408-1	Haur-esplotazioa gertatzeko arriskudun jarduerak hornitzen dituzten zentroak eta enpresak identifikatzea, eta esplotazioa deuseztatzeko helburuz hartutako neurriak.	Bai LABORAL Kutxak bai haren 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

409-1	Bortxazko lanak eragiteko arrisku handiko zentro eta enpresa hornitzaileak, eta era guztietako bortxazko lanak deuseztatzeko helburuz harturiko neurriak.	Bai LABORAL Kutxak bai haren enpresa hornitzaile ia guztiek Estatu Espainolean 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

410-1	Entitatearen eragiketekin zerikusia duten giza eskubideen inguruko politikei eta prozedurei buruzko prestakuntza jaso duten segurtasuneko langileen ehunekoa.	LABORAL Kutxak baimenduriko kanpo-enpresen bitartez kontratatzen ditu segurtasuneko langileak, eta horiek arduratzen dira langile guzti-guztiei lanposturako behar duten prestakuntza osoa emateaz
-------	---	--

Alderdia: indigenen eskubideak

411-1	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

412-1	Giza eskubideen inguruko eragina aztertu edo ebaluatu zaien zentroyen kopurua eta ehunekoa.	Ez da Entitatearen jarduerarik aztertu giza eskubideekin zerikusia duten alderdietan, horiek urratzeko arriskua oso txikia edo hutsala delako
-------	---	---

Alderdia: tokiko komunitateak

413-1	Garapen-programak eta inpaktu-ebaluazioak ezarri zaizkien zentroyen ehunekoa, eta tokiko komunitatearen parte-hartzea.	73-74 Gizarteari egindako zuzeneko ekarpenak 49-50 Bezeroekin elkarriketatzeko bideak 16-19 Materialtasuna
413-2	Tokiko komunitateetan balizko edo benetako eragin negatibo nabarmenak izan dituzten eragiketazentroyak.	Ez da tokiko komunitateetan balizko edo benetako eragin negatiboa izan duen jarduerarik aurkitu

Alderdia: enpresa hornitzaileak giza eskubideei dagokienez ebaluatzea

414-1	Gizarte-irizpideen arabera aztertutako enpresa hornitzaile berrien ehunekoa.	Enpresa hornitzaile eta azpikontratatisten azterketarik ez da egin, giza eskubideen arloan. Izan ere, hasiera batean, ez da hauteman erosketa-kopuruarengatik, jarduerarengatik edo kokapenarengatik giza eskubideetan arriskutsu izan litekeen enpresa hornitzailearik. Dena den, LABORAL Kutxak aurrerapausoak eman nahi ditu enpresa hornitzaileak gizartearen eta ingurumenaren ikuspegitik aztertzeko sistema bat zehazten. Sistema horrek koherentea izan behar du Mundu Itunarekin
414-2	Gizartearen alorreko balizko edo benetako eragin negatibo nabarmenak hornidura-katean, eta hartutako neurriak.	

Alderdia: politika publikoa

415-1	Politikako ekarpenen balioa, herrialdearen eta hartzailearen arabera.	80 Administrazio publikoekiko eta alderdi politikoekiko harremanak
-------	---	--

Alderdia: bezeroen osasuna eta segurtasuna

416-1	Hobekuntzak egiteko asmoarekin osasunean eta segurtasunean duten eragina aztertu zaien produktu- eta zerbitzu-kategoria nabarmenen ehunekoa.	36-39 Bezeroekiko harremanak
416-2	Produktuek eta zerbitzuek bizi-zikloan zehar osasunean eta segurtasunean duten eraginaren alorreko arautegia edo borondatezko kodeak ez betetzeagatik sortutako gorabehera guztien kopurua, emaitza-motaren arabera xehatuta.	55 Intzidenteak eta ez-betetzeak

.....Alderdia: produktu eta zerbitzuen etiketatzea

417-1	Produktuen eta zerbitzuen alorreko informazioaren eta etiketatzearen inguruan erakundeko prozedurek behar duten informazio-mota, eta betekizun horien mende dauden produktu eta zerbitzu nabarmenen kategorien ehunekoa.	LABORAL Kutxako produktu eta zerbitzu guztiak Espainiako Bankuaren eta CNMVren araudiaren mende daude, informatzeko eta merkaturatzeko erari dagokionez. Horrek prozedura horien gardentasuna bermatzen du. Era berean, bezeroa babesten duen MiFID arautegia (saillapena, testa, informazio...) aplikatzen da 36-39 Bezeroekiko harremanak
417-2	Produktu eta zerbitzuen informazioari nahiz etiketatzeari buruzko arauen eta borondatezko kodeen ez-betetzeak guztira, emaitza-motaren arabera xehatuta.	55 Intzidenteak eta ez-betetzeak
417-3	Marketin-komunikazioei (publizitateari, sustapenari eta babesletzari) buruzko arauen eta borondatezko kodeen ez-betetzeak guztira, emaitza-motaren arabera xehatuta.	55 Intzidenteak eta ez-betetzeak

Alderdia: bezeroen pribatutasuna

418-1	Bezeroen pribatutasuna urratzean eta datuen ihesean oinarritutako erreklamazioen kopurua.	55 Intzidenteak eta ez-betetzeak
-------	---	----------------------------------

Alderdia: araudia betearaztea

419-1	Produktuak eta zerbitzuak hornitu eta erabiltzearen alorreko arauak eta legeak ez betetzeak eragindako isun nabarmenen kostua.	55 Intzidenteak eta ez-betetzeak 80 Araudia betearaztea
-------	--	--

PRODUKTU-ZORROA

FS1	Negozio-lineei aplikatutako ingurumenaren eta gizartearen alorretako politikak deskribatzea.	8-11 LABORAL Kutxaren lorpen eta konpromisoak EGEaren alorrean 44 Gaztenpresa Fundazioa 45-46 Inbertsio Gizartearekiko Arduratsua 85 Ingurumena Gestionatzeko Sistema
FS2	Negozio-lineetan aplikatzen diren eta deskribatu ditugun politiketako gizarte- eta ingurumen-arriskuak ebaluatu eta aukeratzeko prozedurak deskribatzea.	69-71 Aniztasuna eta aukera-berdintasuna 45-46 Inbertsio Gizartearekiko Arduratsua 85 Ingurumena Gestionatzeko Sistema
FS3	Bezeroek kontratu edo transakzioetan agertzen diren gizarte- eta ingurumen-baldintzak betetzen dituztela ziurtatzeko eta kontrolatzeko prozedurak deskribatzea.	Gure jardueraren eremua eta finantzatutako proiektuak aintzat hartuta, ez dago gure bezeroak kontrolatzeko eta haien jarduerari segimendua egiteko sistemarik
FS4	Langileek gizarte- eta ingurumen-politikak eta horiek gauzatzeko prozedurak negozio-lineetan aplikatzeko dituzten gaitasunak hobetzeko prozedura(k) deskribatzea.	85 Ingurumenarekiko harremanak
FS5	Bezeroekiko eta beste interes-talde batzuekiko harremanak deskribatzea, arriskuen eta aukeren alorrean.	49-54 Bezeroekin elkarrizketatzeko bideak 60 Pertsonekin elkarrizketatzeko bideak 77-78 Gizartearekin elkarrizketatzeko bideak
FS6	Negozio-linea bakoitzaren zorroaren ehunekoa, eskualdearen, tamainaren eta jarduera-sektorearen arabera xehatuta.	40-41 Bezeroaren profila 34 LABORAL Kutxaren merkaturatzea
FS7	Negozio-linea bakoitzean gizarte-onura jakin bat lortzeko diseinatutako produktu eta zerbitzuen diru-balioa, gizarte-helburuen arabera xehatuta.	41-42 Produktu eta zerbitzu gizartearekiko arduratsua

FS8	Negozio-linea bakoitzean ingurumen-onura jakin bat lortzeko diseinatutako produktu eta zerbitzuen diru-balioa, ingurumen-helburuen arabera xehatua.	46 Energia berriztagarrietarako kredituak 41 Finantzaketarako 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	Erakundeak gizarte- eta ingurumen-gaietan harremanak izan dituen bere zorroko enpresen ehunekoa eta kopurua.	54 Bezeroekiko elkarrizketa EGEaren inguruan 93-94 Enpresa hornitzaileekiko harremanak
FS11	Gizarte- eta ingurumen-screening positiboari edo negatiboari lotutako aktiboen ehunekoa.	41-42 Finantzaketarako produktuak 90 Ingurumen arriskuen ebaluazioa 45-46 Gizarte Erantzukizuneko Inbertsioa
FS12	Gizarte- edo ingurumen-gaiei aplikatutako boto-politikak, erakunde informatzaileek horien gainean botoa emateko edo boto-aholkularitza eskaintzeko eskubidea dutenean.	Ez da aplikagarria, erakundearen tipologia eta forma juridikoa direla eta
FS13	Eremu hustuetan edo egoera ahulean dauden eremuetan finantza-zerbitzuetara heltzea, irismen-motaren arabera.	46-47 Finantza-zerbitzuetarako irisgarritasuna / Bizilagun gutxiko eremuak
FS14	Elbarritasunak edo eragozpenak dituen jendearen irisgarritasuna hobetzeko ekimenak.	47 Arkitektura-oztopoak eta Interneten eta telefono mugikorraren bidezko sarbidea
FS15	Produktu eta zerbitzu finantzarioak zuzentasunez diseinatu eta merkaturatzeko politikak.	LABORAL Kutxak arautegi estu-estua betetzen du, produktuak diseinatu eta merkaturatzeko. Gainera, Jokabide Kodea ere badu. 36-39 Bezeroekiko harremanak
FS16	Finantza-kultura hedatzeko ekimenak, onuradun-motaren arabera xehatuta.	48 Finantza-kultura 73-74 Gizarteari egindako zuzeneko ekarpenak 74-75 Gaztenpresa Fundazioa 76 Gizarteari egindako zeharkako ekarpenak

9.4. KONTAKTUA

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
- EGEaren 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 ETA GARAPEN JASANGARRIRAKO HELBURUAK (GJHAK)

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.** Enpresek lanean diskriminazio-jarduera guztiak desagertzen lagundu behar dute.
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 (estortsioaren eta eroskeriaren aurka ere bai).

Munduko Itunaren printzipioetan urtean egindako aurrerapenaren deskargua egin izan du, urtero, LABORAL Kutxak, Hartutako konpromisoaren barruan. Iaz erabaki zuen, Garapen Jasangarrirako Helburuen (GJHen) inguruan lortutako aurrerakuntzaren berri ematea komeni zela.

Txosten honetako 2.1. EGEko konpromisoak eta lorpenak puntuan, LABORAL Kutxak 2017an 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 Jasangarrirako Helburuetan:

2017ko EGEari buruzko txostenean EGEari dagokionez finkatutako helburuak eta erronkak	Mundu Itunaren zer printzipio dagokion	GJHen zer helburu dagokion
MiFID. Aurrezki- eta inbertsio-produktu konplexu eta ez-konplexuei buruz bezeroari zuzendutako informazioa hobetzeko planak garatzea	1. printzipioa	9. helburua
Bulegoen integrazioa egitea efizientzia handitzeko, herri txikiak finantza-zerbitzuetatik baztertu gabe	1. printzipioa	1., 3. eta 8. helburuak
III. Berdintasun Plana hedatzea	1. eta 6. printzipioak	5. helburua
Digitalazioa aprobeztatzea, paper-kontsumoa murrizteko eta urruneko harreman pertsonalizaturako	9. printzipioa	13. 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. eta 12. helburuak
Bazkideen konpetentzia digitalak garatzea	9. printzipioa	8., 9. eta 12. helburuak
Aseguruetan gestore balioaniztunak ezartzea, efizientzia eta produktibitatea lortzeko	Ez dago printzipio batekin ere lotuta	8. eta 9. helburuak
Bezeroekiko harremanen gestioan bikaintasun-posizioei eustea	1. printzipioa	8. helburua
Elkarlanean oinarritutako kultura eraikitzailea autoerantzukizunarekin eta etengabeko ikaskuntzarekin sustatuko duten gestio-sistemak garatzea	1., 6. eta 10. printzipioak	5., 8. eta 17. helburuak
Mikrokreditu eta enpresa berritzaileetarako berme-hitzarmenak eguneratzea EIFrekin	1. printzipioa	1., 5., 8., 9. eta 10. helburuak
450 ekintzaileri beraien mikroenpresa abiarazten laguntzea	1. printzipioa	1., 5., 8., 9. eta 10. helburuak
Enpresentzako finantzaketa-hitzarmenak	1. printzipioa	1., 5., 8., 9. eta 10. helburuak
Multikanalitatea garatzea bezeroarekiko harremanean, ordainbideetan eta zuzeneko merkaturatzean	9. printzipioa	8., 9. eta 12. helburuak
Inbertsio Gizartearekiko Arduratsuaren hedadura zabaltzen jarraitzea	Printzipio guztiak	Helburu guztiak
MONDRAGONen bidez, enpresak sortzen eta daudenak sendotzen laguntzea	1., 3. eta 6. printzipioak	5., 8., 9., 10. eta 16. helburuak
Egoitza Nagusiko eta bulegoetako eraikinen ingurumen-efizientzia hobetzeko inbertsioak	7., 8. eta 9. printzipioak	7., 9., 11. eta 13. helburuak
Dokumentuen gestioa hobetzea: paperaren erabilera deuseztatzea eta espediente eta faktura digitalen erabilera orokortzea	7., 8. eta 9. printzipioak	6., 9., 12., 13. eta 15. helburuak

GARAPEN JASANGARRIRAKO HELBURUEN (GJHEN) ALORREKO KONPROMISOA

2017KO
JARDUERAK

LABORAL Kutxa Garapen Jasangarrirako Helburuei (GJHei) eta Nazio Batuen 2030 agendari lotuta gauzatzen ari den ekintzak laburbilduko ditugu jarraian:



EKONOMIAREN HAZKUNDE IRAUNKORRA, INKLUSIBOA ETA JASANGARRIA, ENPLEGU OSOA ETA PRODUKTIBOA ETA GUZTIONTZAKO LAN DUINA SUSTATZEA

➤ ENPRESA-PROIEKTUEI LAGUNTZEA, MONDRAGONEN BIDEZ:

- 19 milioi euro baino gehiago bideratu dira 2017an MONDRAGON Taldera, industriarako laguntza lehenetsita, aberastasuna eta enpleguak sortzeko eta dauden enpleguak finkatzeko.
- Era berean, 15 ikerketa-zentrori eta unibertsitate pribatu bati I+G+b esparrurako laguntza eman zaie, MONDRAGONen bidez.

➤ Gaztenpresa fundazioa:

- 2017an, 402 enpresa abiarazteko laguntza integrala eman da. Ekintzaileentzako eta lan-merkatuan sartzeko arazoak dituzten pertsonentzako 703 lanpostu sortu dira negozio txiki eta mikroETE-etan.
- 96 finkatze-lantegi egin ditugu, ekintzaileek euren enpresa-proiektu berriak abiarazi ondorengo lehen arazo praktikoak gaindi ditzaten.

➤ Hornitzaileak:

Enpresa hornitzaileak kontratatzeko prozedurak eta sistema diseinatu da, gizarte- eta ingurumen-irizpideak kontuan hartuta.

➤ Enpresentzako finantzaketa-hitzarmenak.



AZPIEGITURA ERRESILIENTEAK GARATZEA, INDUSTRIALIZAZIO INKLUSIBOA ETA IRAUNKORRA BULTZATZEA ETA BERRIKUNTZA SUSTATZEA

➤ Zerbitzu Zentraletako eraikinetan biomasako eta geotermiako instalazioak ezartzea.

Ordezko energia-iturri horien bidez, ia ez da erregai fosilik erabiltzen.

➤ Berme-hitzarmenak EIFekin (European Investment Fundekin), enpresek finantzaketa errazago eskuratzeko:

- EaSI, ekintzaileentzat eta mikroenpresak sortzeko.
- EaSI soziala, gizarte-ekonomiako enpresentzat.
- Innovfin, enpresa berritzaileei garapen-prozesurako finantzaketa helarazteko.

➤ Inbertsio Gizartearekiko Arduratsua:

Kreditu-inbertsioetan nahiz finantza-merkatuetan ingurumenari, gizarteari eta gobernamentu onari lotutako irizpideak ezartzeko prozedurak zehaztea.

➤ Eraldaketa digitala:

Pertsonak eta sistemak bezeroekiko harreman digitalak dakartzan erronka berrietara egokitzea.

GARAPEN JASANGARRIRAKO HELBURUEN (GJHEN) ALORREKO KONPROMISOA



HERRIALDEEN ARTEKO ETA HERRIALDE-BARNEKO DESBERDINTASUNAK MURRIZTEA

> Ordainketa-politikak.

Soldaten arteko aldea nabarmen mugatzea: gehien irabazten duen pertsonaren ordainsaria plantilla osoaren batez besteko ordainsaria baino 3,6 bider handiagoa da.

> Partaidetzako egitura:

Langileak bazkideak dira eta partaidetza dute jabetzan, emaitzetan eta gestio-metodoetan. Hala, partekatu egiten dituzte Kutxaren jardueraren ondoriozko arriskuak eta irabaziak.

> GKE-ekiko —Mundukide, Médicus Mundi eta Cáritas— lankidetzak, produktu arduratsuak eskaintzeko: affinity txartela, inbertsio-fondo arduratsua eta solidarioa, Super 55 libreta...



GARAPEN IRAUNKORRA LORTZEKO BIDEAK SENDOTZEA ETA MUNDUKO ITUNA SUSPERTZEA

> Emaitza banagarrien zati handi bat gizarte-helburuetara bideratzea:

% 10 Heziketako eta Sustapeneko Fondora eta % 15 Kooperatiba-arteko Elkartasun Fondora.

> MiFID II:

Gardentasun-estandar altuak beteko direla bermatzeko prozedurak ezartzea, bezero inbertsiogileen interesak defendatzeko. Mondragon Unibertsitateak homologatu du aholkularien % 98.

> Finantza-tresnen merkatuak (MiFIR) hobeto arautzeko ekimenak bultzatzea.

> Sektore pribatuaren (LABORAL Kutxaren), sektore publikoaren (Eusko Jaurlaritzaren) eta irabazi-asmorik gabeko enpresen (Bultz-Lanen) arteko lankidetzak sustatzea, autoenplegua babesteko Gaztenpresa programaren bidez.



GENEROEN ARTEKO BERDINTASUNA LORTZEA ETA EMAKUME ETA NESKATILA GUZTIAK AHALDUNTZEA

> Administrazio-organo gorenean parekotasuna bilatzea:

6 emakume eta 6 gizon Kontseilu Errektorean.

> III. Berdintasun Plana jorratzea. Ekimen hauek jasotzen dira bertan, besteak beste:

- Hizkera eta irudi ez-sexisten erabilera bultzatzeko jarduketak.
- Ahalduntze-eskola, emakumeek ardura-postuak hartzeko dituzten oztopoak gainditzeko.
- Desberdintasun-egoerak salatzen esketxak.
- Sexu-indarkeria salatzen grafitiak bulego nagusietan.

> Ordainketa-eredua:

Lan-kategorien egitura itxia eta berdinzalea da eta ezin da banaka negoziatu.