

EGE

ENPRESAREN GIZARTE ERANTZUKIZUNARI BURUZKO **2018KO** TXOSTENA

LABORAL Kutxak aitortzen du Txosten hau GRI estandarren arabera egin dela: sakonki, AENOREk egindako kanpo-egiaztapenaren arabera.



1. Lehendakariaren gutuna	4
2. LABORAL Kutxaren gestio gizartearekiko arduratsua	7
2.1. LABORAL KUTXAREN KONPROMISOAK ETA LORPENAK EGEAN	8
2.2. LABORAL KUTXAREN EGEAREN INGURUKO AGINTE-TAULA	12
2.3. TXOSTENAREN PROFILA	13
2.4. MATERIALTASUNA	14
2.5. GESTIOAREN IKUSPEGIA	18
2.6. ENTITATEAREN ESTRATEGIA ETA ARRISKUAREN GESTIOA	21
3. Antolamendua, gobernu-egitura eta partaidetzakoak	24
3.1. ENTITATEAREN EGITURA	25
ANTOLAMENDU-EGITURA	25
GOBERNU-ORGANOEN ORDAINKETA	27
EGITURA OPERATIBOA	28
3.2. PARTAIDETZAKO ENPRESAK	29
3.3. ENTITATEAREN MAGNITUDE NAGUSIEN LABURPENA	29
3.4. LABORAL KUTXAREN MERKATUA	32
4. Bezeroekiko harremanak	34
4.1. BEZEROEN PROFILA	39
4.2. PRODUKTU ETA ZERBITZU GIZARTEAREKIKO ARDURATSUAK	40
FINANTZAKETARAKO PRODUKTUAK	40
HITZARMENAK ETA LANKIDETZA ADMINISTRAZIO PUBLIKOekin	41
ELKARTASUNEZKO TXARTELAK	42
NAZIOARTEKO LANKIDETZA-PROIEKTUETARAKO DOHAINTZAK	42
GKE-EN ASEGURUA	42
ENPRESAK SORTZEKO LAGUNTZA	43
INBERTSIO GIZARTEAREKIKO ARDURATSUA	44
4.3. PRODUKTU ETA ZERBITZU INGURUMENAREKIKO ARDURATSUAK	45
BEZEROEI INFORMAZIOA IGORTZEKO ZERBITZU ELEKTRONIKOA	45
ENERGIA BERRIZTAGARRIETARAKO KREDITUAK	45
4.4. FINANTZA-ZERBITZUETARAKO IRISGARRITASUNA	45
UDALAERRIK TXIKIAK	45
ARKITEKTURA-OZTOPOAK	45
INTERNETEN ETA TELEFONO MUGIKORRAREN BIDEZKO SARBIDEA. BANKA MULTIKANALA	46
FINANTZA-KULTURA	46
NAZIOARTEKOTZEKO LAGUNTZA	47
4.5. BEZEROEKIN ELKARRIZKETATZEKO BIDEAK	48
4.6. INTZIDENTEAK ETA EZ-BETETZEAK	52
5. Bazkideekiko harremanak	53
5.1. PLANTILLAREN PROFILA	55
5.2. PERTSONEKIN ELKARRIZKETATZEKO MEKANISMOAK	57
5.3. PLANTILLAREN GARAPENA ETA PRESTAKUNTZA	57

ETENGABE PRESTATZEKO PROGRAMAK	58
ERRETIRORA IRITSI DIREN PERTSONENTZAKO PRESTAKUNTZA	59
JARDUERA GESTIONATZEA (JGS)	59
USTELKERIAREN KONTRAKO PROZEDURETAKO PRESTAKUNTZA	59
KONTSEILU ERREKTOREKO KIDEENTZAKO PRESTAKUNTZA	59
5.4. ORDAINKETA-SISTEMA	60
5.5. ONURA SOZIALAK	61
ONURA SOZIALEN PAKETEA	61
LANKIDE KLUBA	61
LANALDI MALGUA	62
KAPITALIZATUTAKO ITZULKIN KOOPERATIBOAK (PENSIO-PLAN INDIVIDUALA)	62
DINAMIZAZIO PLANAK	62
OSASUN-LAGUNTZAKO SISTEMA OSAGARRI BAT FINANTZATZEKO KUOTEN ESTALDURA	62
OSASUN PLANA	62
5.6. NEGOZIAZIO KOLEKTIBOA	63
5.7. LANEKO SEGURTASUNA ETA OSASUNA	63
5.8. ANIZTASUNA ETA AUKERA-BERDINTASUNA	65
6. Gizartearekiko harremana	68
GIZARTEARI EGINDAKO ZUZENEO EKARPENAK	69
GAZTENPRESA FUNDAZIOA	70
ZERGAK ETA TRIBUTUAK	72
ZEHARKAKO EKARPENAK GIZARTEARI	72
GIZARTEAREKIN ELKARRIZKETATZEKO BIDEAK	73
USTELKERIAREN AURKAKO BORROKA	74
ADMINISTRAZIO PUBLIKOEKIKO ETA ALDERDI POLITIKOEKIKO HARREMANAK	76
ARAUTEGIA BETEARAZTEA	77
LABORAL KUTXAK ONTZAT EMANDAKO EKIMENAK	77
FINANTZA-HEZKUNTZA	78
DATUEN ETA ERAGIKETEN PRIBATUTASUNA ETA SEGURTASUNA BABESTEIA	78
LABORAL KUTXAK JASOTAKO SARIAK	79
7. Ingurumenarekiko harremana	80
PAPERA ETA TONERRA	82
ENERGIA	83
ISURTZEAK ETA KARBONO-AZTARNA	84
URA	85
ISURTZEAK ETA HONDAKINAK	85
INGURUMEN-ARRISKUEN EBALUAZIOA	86
GARDENTASUNA ERREGAI FOSILEKIKO ESPOSIZIOAN	87
INGURUMEN-GASTUAK	87
8. Enpresa hornitzaileekiko harremanak	88
9. Eranskinak	91
9.1. TXOSTENAREN ERAGIN-MAILA	92
9.2. AENOREN EGIAZTAPENA	92
9.3. GRI ADIERAZLEEN TAULA	93
9.4. KONTAKTUA	103
9.5. NAZIO BATUEN MUNDU ITUNA ETA GARAPEN JASANGARRIRAKO HELBURUAK (GJHAK)	103
GARAPEN JASANGARRIRAKO HELBURUEN (GJHEN) ALORREKO KONPROMISOA	105

1.

LEHENDAKARIAREN GUTUNA



2019an 60 urte bete dira, sorreran Caja Laboral Popular izena hartu zuen eta gaur egun LABORAL Kutxa esaten diogun proiektu kooperatiboa abian jarri genuenetik. Tarte honetan, aldaketa sakonak gertatu dira gizartean, ekonomian, politikan eta kulturaren. Halere, bidean oztopo eta zailtasun itzelak aurkitu ditugun arren, gizarte-ekonomiako proiektu hau abiarazi zuten bisionario haiek nahikoa pozik egongo lirateke, ziurrenik, hainbesteko ahalegina eskatu zieten gizartea eta kreditu-kooperatiba sei hamarkada geroago non dauden ikusita.

Bidean aldaketa ugari egon badira ere, jatorritik hasi eta gaur egun arte, beti eutsi diogu gure inguruarekiko konpromisoari. Sortu zenean, MONDRAGONeko kooperatiben iraunkortasunari laguntzea zen Kutxaren helburu nagusia. Gaur egun, kontzeptu hori zabaldu egin dugu, eta kide gaituen gizartearen aurrerabideari laguntzea ere hartzen dugu aintzat. Aurrerabide horrek, ordea, pertsonak jarri behar ditu erdigunean, eta, ondorioz, bidezko aurrerabideaz ari gara; aurrerabide parekideaz eta ingurumenarekiko jasangarriaz. Eta etorkizunean horrelakoxea izaten jarraitzea nahi dugu. Hurrengo orrietan ikusiko dugunez, aipagai dugun konpromiso hori ekintza, ekimen eta babesletza ugarian hezurramitzen da.

Jasangarritasuna LABORAL Kutxaren plangintza estrategikoaren zeharkako elementua da. Posizionamendu estrategikoa eta desberdintze lehiakorra esaten diogun ardatz estrategikoan, gizartean, ingurumenean eta gobernantzan inpaktua duten proiektuak (horietako batzuk estrategikotzat jotzen ditugunak) bultzatzen dira, eta jarraipena egiten zaie. Jasangarritasunaren ikuspuntutik duten garrantzia dela eta, horien artean nabarmentzeko modukoak dira Green MIFID proiektua, hornitzaileen kontratazio-mahaia ezartzea edota Datuen Babeserako Batzordea eratu izana.

2018an, bete eta gainditu egin ditugu aurreikusitako negozio-helburuak. Gizarte osoak eta LABORAL Kutxak aurrera egiten jarraitu dugu. Guri dagokigunez, gai izan gara aurrean izan dugun ingurune ekonomiko eta teknologiko lehiakorra gainditzeko, eta oso emaitza positiboak lortu ditugu. Jardunbide horri esker, geure ingurunean aberastasuna sortzen jarraitu ahal izan dugu, eta, horrenbestez, legitimatuta gaude enpresa-proiektu moduan.

Txosten honetan ikusiko dugunez, finantza-sektoreak bi erronka nagusi ditu: gaur egungo interes-tasa baxuekin jarduerari etekina ateratzea eta abian den eraldaketa digital eta komertziala egoki burutzea. Azken alderdi hori punta-puntako erronka da, bai negozioaren ikuspegitik, bai gure egiturak, merkataritza-eredua eta pertsonak oraindik guztiz zehaztu gabe dagoen egoera berrira egokitzeak eskatzen duen ahaleginagatik. 2018an hiru programa jarri ditugu abian, erronka hori gainditzeko asmoz: BIDEAN, kultura-aldaketa lortzeko jardunbidearen kudeaketa eraldatu nahi duena; Onenak 4.0, merkataritza-sareko langileen gaikuntza azpimarratzen duena; eta Zabaltek. Azken proiektu horri 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. Oso proiektu konplexua da, eta hasieran aurreikusi genituenak baino profesional gehiago ezartzea eskatu digu, zehaztutako egutegia bete ahal izateko.

Gobernantzaren ikuspegitik, Zuzendaritza Nagusia aldatzeko prozesua da urteko gertaerarik garrantzitsuenak, aurreko zuzendariari erretiroa hartzeko garaia iritsi zaio eta. Ordezkapena 2019aren hasieran gauzatu da, eta, horrekin batera, kide berri ugari sartu dira Zuzendaritza Kontseiluan.

Zuzendaritza-talde berria sendotzearekin batera, epe ertain eta luzera ditugun erronkei aurre egiteko hausnarketa estrategiko berriari heldu diogu.

Azkenik, Nazio Batuen Mundu Ituneko printzipioekiko dugun konpromisoa berretsi nahi dut aurten ere, giza eskubideetan eta lan- eta ingurumen-eskubideekiko errespetuan eta ustelkeriaren aurkako borrokan aurrera egiten laguntzen digu eta. 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



2.

LABORAL KUTXAREN
GESTIO GIZARTEAREKIKO
ARDURATSUA

2.1. LABORAL KUTXAREN KONPROMISOAK ETA LORPENAK EGEAN

LABORAL Kutxak hamalagarren 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 jasangarritasunarekin hartu duen konpromisoaren erakusgarri da hori.

Segidan, LABORAL Kutxak EGEaren aurreko txostenetan bere egindako konpromisoak betez 2018an gauzatu ditugun jarduera nagusiak azalduko ditugu laburtuta. Jarduerok 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/ burutze-maila	Ukitutako interes-taldeak eta egiteko epea	Ezarritako gobernu-mekanismoak	Materialtasuna eta lehentasuna
1. Bulegoen integrazioa egitea, herri txikiak finantza-zerbitzuetatik baztertu gabe efizientzia handitzeko	Eginda Irismen handiagoa 2019an	Gizartea 2016	Partikularren Area Komertziala	10 Ertaina
2. Digitalizazioa aprobetxatzea, paper-kontsumoa murrizteko eta urruneko harreman pertsonalizaturako	Eginda Irismen handiagoa 2019an	Bezeroak Ingurumena Epe ertaina	Ardatz estrategikoa: digitalizazioa	7 Ertaina
3. Enpresa hornitzaileak kontratatzekeko prozedurak eta sistemak garatzea	Zati batean eginda 2019an jarraitu egiten du	Enpresa hornitzaileak 2016	Etika Batzordea	Txikia
4. Kaudimena eta likidezia indartzea	Eginda Irismen handiagoa 2019an	Pertsonak Bezeroak	Lehentasun estrategikoa	2 Handia
5. Bezeroentzako informazioa eta aholkularitza-sistema eta -tresnak hobetzeko planak	Eginda Irismen handiagoa 2019an	Bezeroak 2017	Lehentasunezko proiektuak	5 Handia
6. MiFID akreditaziorako prestakuntza-planarekin jarraitzea	Eginda	Pertsonak 2017	Lehentasunezko proiektua	5 Handia
7. Online Banka eraldatzea: autozerbitzurako aukerak areagotzea eta kanaletan eta mugikortasunean aktiboak diren pertsonen kopurua handitzea	Eginda Irismen handiagoa 2019an	Bezeroak Pertsonak	Lehentasunezko proiektua	14 Ertain-handia
8. III. Berdintasun Plana hedatzea	Eginda Irismen handiagoa 2019an	Pertsonak 2016-2019	Berdintasun Batzordea	11 Ertain-handia
9. EGE politikan garapen jasangarriko helburuak (GJHak) txertatzea	Bideratzeko 2019an	Gizartea	EGEaren Batzordea	1 Ertaina

10. Hizkuntza-normalizazioa: 2016-2019 aldirako Euskararen Plan Estrategikoa ezartzea	Eginda Irismen handiagoa 2019an	Bezeroak Pertsonak 2016 - 2019	Hizkuntza Batzordea	22 Txikia
11. Bazkideen kompetentzia digitalak garatzea	Eginda Irismen handiagoa 2019an	Pertsonak	Ardatz estrategikoa: kompetentzia digitalak	6 Handia
12. Aseguruetan gestore balioaniztunak ezartzea, efizientzia eta produktibitatea lortzeko	Eginda	Pertsonak	Area Komertziala	6 Handia
13. Bezeroekiko harremanen gestioan bikaintasun-posizioei eustea	Eginda Irismen handiagoa 2019an	Bezeroak	Kalitate integralerako prozesua	6 Handia
14. Gestio-sistema berriak garatzea, batetik elkarlanean oinarritutako kultura eraikitzailea eta bestetik autoerantzukizuna eta etengabeko prestakuntza bultzatzeko	Eginda Irismen handiagoa 2019an	Pertsonak	Ardatz estrategikoa: kultura eta balioak	11 Handia
15. Mikrokreditu eta enpresa berritzaileetarako berme-hitzarmenak eguneratzea EIFekin	Eginda	Bezeroak Gizartea	EIFrekiko hitzarmenak	3 Ertain-handia
16. 450 ekintzaileri beraien mikroenpresa abiarazten laguntzea	Zati batean eginda 415	Gizartea Bezeroak	Gaztenpresa fundazioa	3 Ertain-handia
17. Enpresentzako finantzaketa-hitzarmenak	Eginda	Bezeroak	Enpresen Negozio Garapena	3 Ertain-handia
18. Multikanalitatea garatzea bezeroekiko harremanean, ordainbideetan eta zuzeneko merkaturatzean	Eginda Irismen handiagoa 2019an	Bezeroak Pertsonak	Ardatz estrategikoa: omnikanalitatea Onenak 4.0	7 Ertaina
19. Inbertsio Gizartearekiko Arduratsuaren hedadura zabaltzen jarraitzea	Eginda Irismen handiagoa 2019an	Bezeroak Gizartea	Talde berezia	10 Ertaina
20. MONDRAGONen bidez enpresak sortzen eta daudenak sendotzen laguntzea	Eginda Irismen handiagoa 2019an	Gizartea Bezeroak	Fondoak, KFSaren eta HSFaren bidez	2 Ertain-txikia
21. Egoitza Nagusiko eta bulegoetako eraikinen ingurumen-efizientzia hobetzeko inbertsioak	Eginda	Gizartea Ingurumena	Berritzea Eraikinak	8 Ertain-txikia
22. Dokumentuen gestioa hobetzea: paperaren erabilera deuseztatzea eta espediente eta faktura digitalen erabilera orokortzea	Eginda Irismen handiagoa 2019an	Gizartea Pertsonak Ingurumena	Ardatz estrategikoa: digitalizazioa	15 Ertain-txikia

2018an, 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"> • 2.458 M€ zirkulatzailerik finantzatzeko • 254 M€ kredituetarako, maileguetarako eta leasingerako 	<ul style="list-style-type: none"> 2.519 M€ (% 103ko betetze-maila) 2.570 M€ (% 100eko betetze-maila)
Mikroenpresa, autonomo eta negozioekin	Ekintzak eta lorpenak
<ul style="list-style-type: none"> • 457 M€ (% 100eko betetze-maila) • 293 M€ kredituetarako, maileguetarako eta leasingerako • Gaztenpresak 450 enpresaren sorrera bultzatzea 	<ul style="list-style-type: none"> 304 M€ (% 104ko betetze-maila) 415 enpresa (% 92ko betetze-maila)
Sektore publikoarekin	Ekintzak eta lorpenak
<ul style="list-style-type: none"> • Inbertsio-mailari eustea (241 M€) • Administrazio publikoen (bereziki Euskal Autonomia Erkidegokoaren eta Nafarroakoaren) finantzaketa-proiektuetan parte hartzea, gure kuotaren arabera, eta tokiko, autonomiako eta estatuko erakundeek sustatuko hitzarmenetan laguntzea.–<i>Helburu kualitatiboa, beteta</i> 	<ul style="list-style-type: none"> 202 M€ (% 84ko betetze-maila)

2019rako, LABORAL Kutxak konpromiso hauek eman ditu ezagutzera:

2019an merkataritza-negoioarekin hartutako konpromiso publikoak
<ul style="list-style-type: none"> • Zirkulatzailerik finantzatzutako zenbateko osoa: 2.622 M€; horietatik, 480 M€ mikroenpresa, autonomo eta negozioentzat dira. • Kredituak, maileguak eta leasinga: 612 M€; horietatik, 334 M€ autonomo, negozio eta mikroenpresentzat dira eta 278 M€ enpresentzat. • Gaztenpresa programaren bidez 425 enpresa sortzen laguntzea.
2019an sektore publikoarekin hartutako konpromiso publikoak
<ul style="list-style-type: none"> • 2019an 205 M€-ko inbertsioa lortzeko helburua finkatu da. • Administrazio publikoen finantzaketa-proiektuetan parte hartzea, gure kuotaren arabera, eta tokiko, autonomiako eta estatuko erakundeek sustatuko hitzarmenetan laguntzea.

2019an zehar, gizarte-erantzukizunaren arloko proiektu eta ekintza hauek bideratuko ditugu, finkatutako konpromisoak betetzeko:

EGEaren inguruko jarduerak. 2019rako oinarritzko proiektu eta ekintzak	Ukitutako interes-taldeak eta egiteko epea	Ezarritako gobernu-mekanismoak	Materialtasuna eta lehentasuna
Aurreko urteetatik datozenak			
1. Kaudimena eta likidezia indartzea	Pertsonak Bezeroak	Lehentasun estrategikoa	1 Handia
2. Bezeroentzako informazioa eta aholkularitza-sistema eta -tresnak hobetzeko planak	Bezeroak 2017	Lehentasunezko proiektua	5 Handia
3. Hornitzaileak kontratatuzko prozedurak eta sistemak garatzea. Aplikazioa eta kontratazio-mahaia garatzea	Hornitzaileak 2017	Hornitzaileen proiektuaren lantaldea	21-23 Ertaina
4. III. Berdintasun Plana hedatzea. IV.a egitea	Pertsonak 2016 - 2019	Berdintasun Batzordea	11 Handia
5. Digitalizazioa aprobetxatzea, paper-kontsumoa murrizteko eta bezeroekiko harreman multikanala sustatzeko	Bezeroak Gizartea Epe ertaina	Ardatz estrategikoa: digitalizazioa	7 Ertaina
6. Bulegoen integrazioa egitea, herri txikiak finantza-zerbitzuetatik baztertu gabe efizientzia handitzeko	Gizartea 2016	Area Komertziala	10 Ertaina

7. Hizkuntza-normalizazioa: 2016-2019 aldirako Euskararen Plan Estrategikoa ezartzea	Bezeroak Pertsonak 2016 - 2019	Hizkuntza Batzordea	22 Txikia
8. EGE politikan garapen jasangarrirako helburuak (GJHak) txertatzea	Gizartea 2018	EGEaren Batzordea	1 Ertaina
9. Bazkideen kompetentzia digitalak garatzea	Pertsonak 2018	Ardatz estrategikoa: kompetentzia digitalak	6 Handia
10. Bezeroekiko harremanen gestioan bikaintasun-posizioei eustea	Bezeroak	Kalitate integralerako prozesua	6 Handia
2019			
11. Green MiFID	Gizartea Bezeroak Ingurumena	Gestio Plana	10 Ertaina
12. BIDEAN ezartzea eta berorren iraunkortasuna bermatzea	Pertsonak	Ardatz estrategikoa: kultura eta balioak	11 Handia
13. EIF InnovFin eta EaSI Soziala hitzarmenak berritzea	Gizartea Bezeroak	EIFrekiko hitzarmenak	3 Ertain-handia
14. Gestio-sistema berriak garatzea, batetik elkarlanean oinarritutako kultura eraikitzailea eta bestetik autoerantzukizuna eta etengabeko prestakuntza bultzatzeko	Pertsonak	Ardatz estrategikoa: kultura eta balioak	11 Handia
15. Merkatu-abusua kontrolatzeko prozedurak berrikustea	Gizartea	Gestio Plana	9 Handia
16. Datuen Babeserako Batzordea eratzea	Gizartea Bezeroak	SIPZ	12 Handia
17. Pertsonentzako Aintzatespen Sistema ezartzea	Pertsonak	Ardatz estrategikoa: kultura eta balioak	11 Handia
18. Multikanalitatea garatzea bezeroarekiko harremanean, ordainbideetan eta zuzeneko merkaturatzean	Bezeroak Pertsonak	Ardatz estrategikoa: omnikanalitatea Onenak 4.0	7 Ertaina
19. Zainduz Osasun Plana ezartzea	Pertsonak	Lantaldea	11 Handia
20. MONDRAGONen bidez enpresak sortzen eta daudenak sendotzen laguntzea	Gizartea Bezeroak	Fondoak, KFSaren eta HSFaren bidez	2 Ertain-txikia
21. Finantza Hezkuntzako Plana	Gizartea Bezeroak	Finantza Hezkuntzako Plana	4 Ertain-txikia

*Egiteko eperik ezarrita ez duten ekintzak etengabeko ekintzatzat jotzen dira.

2.2. LABORAL KUTXAREN EGAREN INGURUKO AGINTE-TAULA

LABORAL Kutxaren aginte-eta erakundearen ekonomia, gizartearen eta ingurumenaren ikuspuntuetatik erakundearen funtsezko adierazleak ikuspegi orokorra izatea ahalbidetzen du. **Berdez, lortutako helburua. Gorri, bete gabeko helburua.**

Jarduera ekonomikoaren adierazleak (datu bateratuak):

Adierazleak	2016		2017		2018		2019
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Zerga ondorengo emaitzak (M€-kotan)	103.473	97.876	112.849	100.163	124.173	107.623	126.654
Efizientzia-indizea (%-tan) (1)	63,61	56,84	60,85	56,45	61,93	56,63	58,11
Bezeroen gordailuak (M€-kotan)	17.894	17.631	18.613	18.512	19.481	19.226	19.888
Bezeroei emandako kreditua (M€-kotan)	13.894	13.606	13.404	13.504	13.278	13.256	13.247
Kaudimena (%-tan) (2)	16,91	16,42	18,50	16,70	18,76	18,00	19,00
Fondo bereziak (M€-kotan)	1.251	1.311	1.135	1.226	1.059	1.078	1.031
Inbertsioaren gaineko zalantza-arriskuen %-a	5,71	5,86	4,98	5,30	4,46	4,52	3,95

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

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

Gizarte-arloko lanaren adierazleak:

Alderdia/Adierazlea	2016. urtea		2017. urtea		2018. urtea		2019. urtea
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Lan-bazkideak							
Jarduneko bazkideak	1.893	1.960	1.839	1.853	2.094	1.797	2.004
Prestakuntza							
Prestakuntza-orduak/plantilla osoa	63,6	75,5	99,15	124,6	41,71	88,46	93,8
Prestakuntzaren ebaluazioa (1-10)	8,6	8,4	8,05	8,3	7,96	8,3	8,3
Segurtasuna eta osasuna							
Absentismoaren %-a	2,8	≤% 3	3,0	≤% 2,9	3,85	≤% 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 hazkundera	% 5,1	d/e	% 5,9	d/e	5,5	d/e	

Alderdia/Adierazlea	2016. urtea			2017. urtea			2018. urtea		
	%	Emak.	%	Emak.	Gizonak	%	Emak.	Gizonak	%
Enplegu-dinamika									
Irteeren/errotazioen tasa	% 4,7	% 6,2	% 3,3	% 7,5	% 7,3	% 8,4	% 6,70	% 6,76	% 7,09
Berdintasuna									
Emakumezko bazkideen %-a	% 47			% 48,7			% 49,54		
Emakumezko zuzendarien %-a/zuzendari guztiak	% 27,8			% 30,6			% 31,97		

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

Alderdia/Adierazlea	2016		2017		2018		2019
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Fondoetarako (HSF eta KFS) ekarp. (m€-kotan)	18.844	19.271	19.307	19.717	21.037	21.478	23.712
Ordaindutako zergak (m€-kotan)	18.654	d/e	18.235	d/e	21.209	d/e	d/e
Gaztenpresaren laguntzaz sortutako enpresak	386	600	402	400	415	450	425

Ingurumen-arloko jardueraren adierazleak:

Kontsumoak:	2016		2017		2018		2019
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Publizitaterako papera:							
• Kiloak/bezeroa	0,083	0,066	0,082	<0,059	0,093	0,082	<0,082
• Balioa emandako paperaren %-a/guztizkoa	% 100	≥% 90	% 100	≥% 90	% 100	≥% 90	≥% 90
Barruko papera (kg/bezeroa)	0,241	<0,235	0,201	<0,235	0,238	<0,200	<0,239
Ura m ³ -tan	11.231	<7.500	8.129	<7.500	7.447	<7.500	<7.500
Elektrizitatea (kWh-tan)	3.421.514	≤2.200.000	3.476.909	≤2.200.000	13.277.248	≤13.000.000	≤13.000.000
Tonerra:							
• Kontsumitutako unitateak	1.877	≤1.700	2.644	≤1.700	3.317	≤2.700	≤3.300
• Birziklatutako tonerraren %-a/guztizkoa	% 73,8	≥% 90	% 23,9	≥% 60	% 14,2	d/e	d/e
Gasolia litrotan	38.745	≤65.000	12.164	≤40.000	1.505	≤9.000	≤1.500
Kudeatutako hondakinak kg-tan (1)	214.504	% 100	178.464	% 100	158.950	% 100	% 100

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

2.3. TXOSTENAREN PROFILA

2012an Caja Laboralak eta Ipar Kutxak bat egitearen ondorioz sortu zen Entitateak argitara eman duen EGEari buruzko seigarren txostena da 2018koa, eta urte osoa hartzen du. Caja Laborala zenak 2005az gozotik kaleratzen zituen urtero EGEari buruzko txostenak.

LABORAL Kutxak asmoa du EGEari buruzko txostena urtean behin kaleratzen jarraitzeko, GRIK zehaztutako erabakiei jarraikiz. 2018ko 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 higiezinaren negozioa gestionatzeko erabiltzen dituen sozietateak dira. Sozietate instrumentalak dira, eta, ondorioz, horiei 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 **Bancasegurosi**, aseguru-produktuen bitartekaritza egiteko. LABORAL Kutxan txertatuta dagoenez, haren jardueraren adierazlerik gehienak LABORAL Kutxaren barruan daude. Adierazle independenteak dituzten esparruak txostenean zehar zerrendatu dira.

LABORAL Kutxa MONDRAGON Korporazioko kidea da. MONDRAGON Korporazioa 266 enpresa eta kooperatiba autonomo eta independentek osatzen dute, eta bakoitzak informazioa emateko modu propioa du.

GRI alderdien eta adierazleen norainokoa

Ezarritako estalduraren arabera, LABORAL Kutxaren 2018ko EGEari buruzko txostenean ez dago GRIk ezarritako irismenerako 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 **2.4. 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, Planifikazioko eta Gestio Kontrolleko Departamentuaren bidez.

2.4. 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-bideak** 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-taldeen beharrizanen eta itxaropenen interpretazioa. 2017an, 3 urteko esperientziaren ondoren, metodologia eta galde-sorta berrikusi ziren, eta emaitzak lehiakideenekin alderatu.

Txosten honen materialtasun-analisirako, berrikusitako galde-sortak erabili dira, eta informazio hau lortu da:

- Bezeroak: 45 enpresa, 424 autonomo eta mikroenpresa, Banka Pertsonaleko 32 bezero eta 141 KIDE bezero (loturadunak); guztira **642**.
- 14 enpresa hornitzaile.
- 25 langile.

- EGEaren Batzordeko kideei iaz egindako kontsultek, Batzordea osatzen duten pertsonak kontuan hartuta, haien iritziek Zuzendaritza Kontseiluarenak islatzen dituzte.

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

- Interes-taldeen eta LABORAL Kutxaren lehentasunak bat datozela.
- Denboran zehar oso gutxi aldatzen dira lehenetsitako eta materialtasunik txikienezkotzat jotako alderdiak: euskara, berreskuratzearen malgutasuna, taldeari laguntzea...

Hona hemen azterketa horren ondorioak:

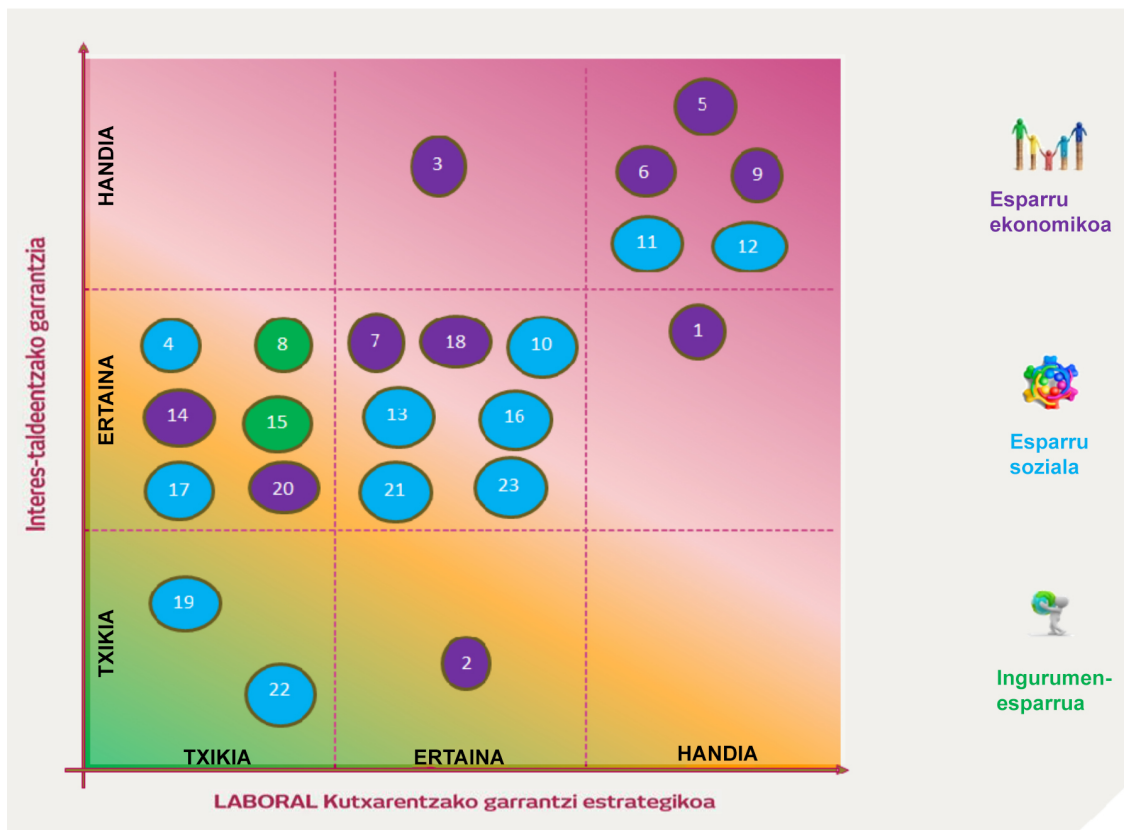
- **Faktore ekonomikoek** berebiziko garrantzia dute, eta kanpoko eta barneko interes-taldeek garrantzi berezia aitortzen diete **bikaintasunera bideratutako gestio zuhurrari** eta bezeroarekiko **harremanari lotutako erantzukizunari**.
- **Gizarte-faktoreek** materialtasun txikixeagoa dute, oro har. Nolanahi ere, nabarmengarria da pertsonen gestioari lotuago dauden elementuen garrantzia, adibidez: genero-berdintasunarena, lan-bizitza eta familia bateragarri egitearena eta soldata-aldeak mugatzearena. Pribatutasunari eta datuen segurtasunari emandako garrantziak bere horretan jarraitzen du. 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 2 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, 2 elementuon inguruan ageri den eskaera txikiaren arrazoia hau da: gai horiei buruzko itzaropenak aise estalita daudela eta, beraz, ez dela bestelako ekimen baten premiarik antzematen.

2018KO MATERIALTASUN-MATRIZEA

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

HANDIA	3	Enpresa-ehunaren garapen ekonomikoan eta finantzarioan laguntzea: enpresak finantzatzeko hitzarmenak, ekintzaileei eta unibertsitateari laguntzea...
ERTAINA	18	Barne-kontrolerako bideak berrikusi eta hobetzea (administratzaileen erabakiak, kode etikoa, ustelkeria, gastuen kontrola)
	7	Kanalen (banka elektronikoaren, telefono-bidezko bankaren, banka mugikorraren) digitalizazioa garatzea
	10	Produktu eta zerbitzu gizartearekiko arduratsuak
	13	Bezeroekiko eta beste interes-talde batzuekiko komunikazioa hobetzea
	16	LABORAL Kutxako produktu, zerbitzu, antolamendu eta abarretan berrikuntza sustatzea
	21	Gure hornitzaileen jarduera 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



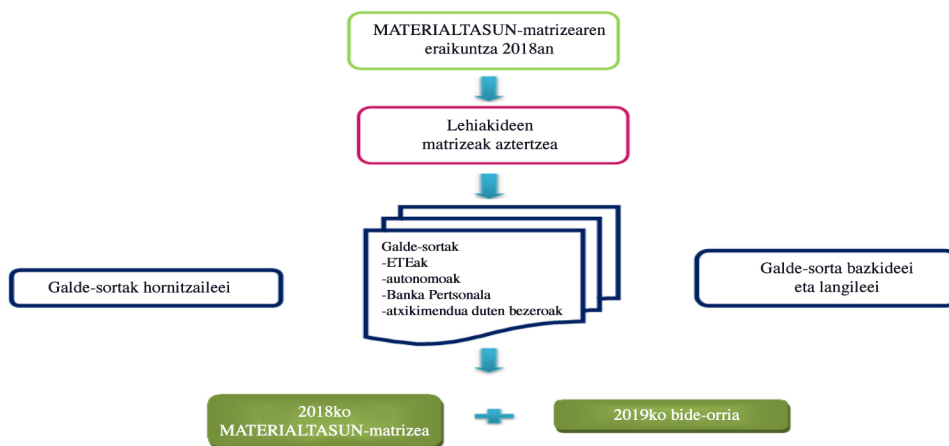
Hausnarketa horren ondorioz, aurkeztuko dugun bide-orriak gure materialtasun-matrizea baliozkotzen du. Bide-orriak garrantzitsuentzat identifikatutako arrisku eta aukerak jasotzen ditu, eta horixe da LABORAL Kutxak erabiltzen duen erreferentzia gizarte-erantzukizunari lotutako jarduerak lehenesteko.

2018ko EGEaren bide-orria interes-taldeekin kontsulta egin eta sektorearekin alderatu ondoren

	Jarduketa-arloen lehenespena	Interes-taldea / esparrua	Jarduketa-irizpideak
1	Bezeroarekiko gestio arduratsua: aurrezki-produktu konplexuak azaldu eta saltzea, bezeroak gehiegi zorpetzea saihestea...	Bezeroak	(B) MiFID II proiektuarekin eta gestoreen prestakuntzarekin jarraitzea (B) Arriskuak onartzeko ereduak berrikustea
2	Zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna: gardentasuna, adeitasuna, erroreak saihestea eta eragiketak azkar eta erraz egin ahal izatea.	Bezeroak	Kalitate integralerako prozesua
3	Datuen eta eragiketen pribatutasuna eta segurtasuna babestea	Bezeroak	Segurtasun Integralaren prozesua Datuen babesteko proiektua
4	Pertsonen gestioa: genero-berdintasuna, lan-bizitza eta familia bateragarri egitea, soldata-mailak eta -tarreak...	Pertsonak	Etika Batzordea III. Berdintasun Plana Aintzatespen-sistema Ordainketa-eredua
5	EGEari lotutako neurriak: kapitalak zuritzearen aurkakoak; armagintzara, jokora, pornografiara doan finantzaketa kontrolatzea...	Bezeroak/Gizartea	Araudia Betearazteko Departamentua Inbertsio Gizartearekiko Arduratsuen taldea

6	Entitatearen kaudimena eta likidezia indartzea	Ekonomia	Ikuspegi estrategikoa Emaitzak berrinbertitza Resolution Plana (B) MREL gutxieneko kapitala
7	Enpresa-ehunaren garapen ekonomikoan eta finantzarioan laguntzea: enpresak finantzatzeko hitzarmenak, ekintzaileei eta unibertsitateari laguntzea...	Gizartea	Emaitzen 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	Online Banka eraldatzea ZABALTEK proiektua
10	Produktu eta zerbitzu gizartearekiko arduratsua	Bezeroak/Gizartea	LK Konpromiso inbertsio- fondoak
11	Hornitzaileen gestioa. Erosketa arduratsurako irizpideak: tokian erostea eta, prezioaz gain, gizartearen eta ingurumenaren alorreko irizpideak aintzat hartzea	Hornitzaileak	Hornitzaileen proiektua
12	Bezeroekiko eta beste interes-talde batzuekiko komunikazioa hobetzea	Bezeroak	Negozio Garapenaren Area
13	LABORAL Kutxako produktu, zerbitzu, antolamendu eta abarretan berrikuntza sustatzea	Bezeroak/Pertsonak	Lehentasunezko proiektuen batzordea Norabide estrategikokoak finkatzeko prozesua
14	Gure hornitzaileen jardura arduratsua kontrolatzea: lan-baldintzak, laneko arriskuak, Ogasunarekiko ordaintzak...	Hornitzaileak/Pertsonak	Hornitzaileen proiektua Enpresa-jardueren koordinazioa

Materialtasun-matrizearen eraikuntza 2018an



2.5. GESTIO-IKUSPEGIA

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

Banku-jardura 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 iraunkorrek 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*, bezeroengan sortzen dugun *konfiantzan* eta, oro har, gure Entitateak gizartearekin hartzen duen *konpromisoan*.

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

Pertsonen ikuspegitik, LABORAL Kutxa kreditu-kooperatiba denez, langileak enpresako bazkideak eta 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 3 arloetan hartzen dute parte: jabetzan, emaitzetan eta gestio-metodoetan, 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 identitate kooperatiboa indartzeaz gain, integratzen eta Entitatean eta langile-taldean inplikatzeko laguntzen diete bazkide berriei.

Pertsonetikiko eta bezeroekiko ikuspegiak uztartuz, esan daiteke urteko jardunik azpimarragarriena Onenak 4.0 ekimena abian jartzea izan dela: bezeroarekiko harremanean multikanalitatearen aldeko apustua, merkataritza-prozesuetan bikaintasuna eta gestorearen ahalduntzea. Era berean, pertsonak eraldatzeko eta, horrela, beraien potentziala optimizatzeko ildo berean, Bidean jarri dugu abian; aldaketa kultural bat lortzearen, jardueraren gestioa eraldatzea du xede.

Era berean, azpimarratzekoak dira hauek ere:

- Gaur egungo antolamendu-kulturatik abiatuta, eraldaketa digitalak zuzenduko duen harreman-ingurune berri batean kokatutako elkarlaneko portaera oso eraikitzaileak bermatuko dituen kultura batera jotzeko ahaleginak. Lortutako emaitzak aintzat hartuta, esparru digitaleko konpetentziak garatzeko ekintza-planak jarri dira abian.
- Plantillak optimizatzea, efizientziaren bila. Alde horretatik, besteak beste, *Dinamizazio Plana* zabaldu zaie 1960. urtean jaiotakoei, 60 eta 61 urte bitarteko adinean kooperatibako lana bukatzeko aukera izan dezaten.

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

LABORAL Kutxaren beste bereizgarri bat kreditu-kooperatibaren izaera juridikoak eraginda **gizarte**arekin dugun konpromisoa da. Izan ere, kreditu-kooperatibek, legez, gizarteari egindako ekarpen zuzenetara bideratu behar dute urteko mozkin banagarrien % 10. 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.

Mekanismo horiek **6. Gizartearekiko harremanak** puntuan azaldu dira.

Ingurumenarekiko harremanak hobetzeko, ISO 14001 Arauarekin bat, 2001az geroztik Ingurumena Kudeatzeko Sistema (IKS) erabiltzen du LABORAL Kutxak, Egoitza Nagusiko 3 eraikinetako jarduera guztietan. LABORAL Kutxak zerbitzu zentraletan gauzatzen dituen ingurumenaren alorreko jarduketarik gehienak gainerako lantokietara zabaltzen ditu, ziurtagiridun sistemaren barnean egon ez arren.

Ingurumena Gestionatzeko Sistema Ingurumen Batzordeak kudeatzen du, eta Aholkularitza Juridikoko, Barne Ikuskaritzako, Arriskueta, Higiezineta, Segurtasuneko eta Zerbitzu Orokorretako, eta Plangintzako eta Gestio Kontroleko kideek osatzen dute; azken horrek egiten ditu koordinatzaile-lanak. *Rioko Adierazpenaren* zehazketazko printzipioa ezarriz, jarduerak izan litzakeen inpaktuak hartzen dira aintzat, ingurumenari kalterik ez egiteko.

Nabarmentzekoa da gure interes-taldeen 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* 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 giro-tze-instalazioak jarri ditugu martxan, erregai fosilak alde batera utzita.

Funtsezko beste inpaktu bat *paper-kontsumo*arena da. Horretan ere kontsumoa murrizteko ahaleginean jarraitzen dugu, hein handi batean barne-prozeduren eta bezeroekiko harreman eta komunikazioen digitalizazioan egindako aurrerapenari esker. Ondorioz, gure bezeroen % 46,28k paperik gabe jasotzen dute, dagoeneko, eragiketen alorreko dokumentazioa.

Mekanismo horiek **7. Ingurumenarekiko harremanak** puntuan azaldu dira.

Hornitzaileen gestioari buruz, inkestak egin ditugu eta interes-taldeei galdetu diegu ea LABORAL Kutxarekin duten harremanean zer garrantzi-maila aitortzen dioten horri. Guztietan ere, materialtasun txikikotzat jo dute alderdi hori.

Dena dela, txosten honetarako materialtasunaren azterketan galdetu egin zaie, eta haietako askoren iritzia txertatu dugu geure materialtasun-matrizean eta ekimenen lehentasunetan.

Oraingoan, **materialtasun ertainekotzat** jo dira hornitzaileei lotutako bi alderdiak. Gorakada horren arrazoia izan daiteke, jarduera arduratsuen helburuak betetzeko interes-taldeen gero eta garrantzi handiagoa aitortzen diotela *hornikuntza-katearen* gestio egokiari.

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, 2018an 2 ekintza-lerro garatu ditu hornitzaileei begira:

- Alde batetik, **laneko arriskuen prebentzio**ari lotuta, *enpresa-jardueren koordinazioa* bultzatu du, gure instalazioetan lanen bat egiten duten enpresekin. Horretarako, gestio hori errazten duen tresna informatikoa eskuratu eta ezarri dugu.
- Bestalde, **enpresa hornitzaileen gestio-proiektuan** sakondu dugu, departamentuek egiten dituzten erosketen gestioa gauzatzeko. Horrela jokatzuz, kontratuetan iraunkortasunaren alorreko zenbait alderdi bete nahi dira, eta iragazkiak ezarri, finkatutakoa benetan betetzen dela kontrolatzeko. 2018an, hauek onetsi dira: LABORAL Kutxaren Erosketa arduratsuen politika, Hornitzaileen kode etikoa eta Erosketa arduratsuen kode etikoa. Beste kasu batzuetan moduan, proiektu hori bat dator Nazio Batuen Garapen Jasangarrirako Helburuen (GJHen) alorrean LABORAL Kutxak hartu duen konpromisoarekin.

2.6. ENTITATEAREN ESTRATEGIA ETA ARRISKUAREN GESTIOA

Lehentasunezko helburuak. Oinarrizko ardatzak eta ildoak, arriskuak eta aukerak

Azpimarratzekoa da, halaber, 2019.a azken urtea dela egungo ziklo estrategikoan, eta esparru honen zatirik handiena norabideak finkatzeko azken prozesuko ondorioek eman dute. Plan Estrategiko berria egitea izango da hurrengo ekitaldiko lehentasunetako bat.

Errentagarritasuna – Emaidza-kontua. Nahiz eta aurreikusita dagoen interes-tasen ingurunean eta egungo negozio-ereduarekin zaila izan arrazoizko marjinak eta errentagarritasun errepikari lehiakorra lortzea, irabaziak hobetzea da ekitaldiko helburu nagusia.

Kaudimena. Kaudimenaren kudeaketak jarraituko du datozen ekitaldietarako funtsezko zutabeetako bat izaten, ez bakarrik arauen errekerimenduetara egokitzeko edo halakoei aurrea hartzeko, baizik eta baita entitatearen etorkizuna eta independentzia bermatzeko aldagai nagusia delako.

Negozio-estrategia. Interes-marjina eta oinarrizko marjina hobetzera bideratutako jarduerak lehenetsiko ditu estrategia komertzialak.

Arrisku-politika. Egungo arrisku-politika egokia da eta Entitatearen araudiari eta Arriskuarekiko Grinaren Esparruari lotuta dago. Beraz, ez da aldaketa esanguratsurik izango irizpideetan eta prozeduretan.

Erronka nagusia izango da Entitatearen zalantza-tasa murrizten jarraitzea. Aldi berean, hobekuntzak egingo dira kreditu-arriskua gestionatu eta berreskuratzeko makroprozesuak ezartzen, eta urratsak egingo dira iragapen-ereduak sortzeko eta indarrean direnak hobetu eta orrazteko. Helburuak dira prozesu horien digitalizazioan aurrera egitea eta barne-zerbitzuaren efizientzia eta kalitatea hobetzea.

Eraldaketa digitala. Entitatearen eraldaketa-gune nagusia izango denez, lorpen zehatzak jasoko dituen bide-orria finkatuko da: prozesu berriak diseinatuko dira eta egokiak diren baliabideak esleitu, bai eraldaketa horretara egokitzeko eta bai aukerak bilatzeko.

Pertsonak eta taldeak. Pertsonak dira Entitatearen balio nagusia, eta haien parte-hartzea, talde-lana eta autogestioa gure DNA kooperatiboaren bereizgarriak; beraz, bultzatzen jarraitu behar dugu. Hori dela eta, eraldaketa digitalarekin eta horrek eskatuko dituen inbertsio garrantzitsuekin batera, funtsezkoa izango da erakundearen bilakaera eta pertsonen eta taldeen ahalduntzea sustatzea, erakunde malguagoa, modernoagoa eta lehiakorragoa izate aldera.






Ospea eta posizionamendua. Sektoreak irudi txarra du oraindik ere; baina, merkatu-azterketen arabera, Entitateak ospe-maila ona du, eta sendoa da marka.

Altxortegia eta kapital-merkatuak. Soberako likidezia dagoenean, merkatuetan ezegonkortasuna nagusitzen da, eta zailtasunak egoten dira inbertsioetarako arrazoizko errentagarritasuna–arriskua binomio bat lortzeko.

Arauk eta gobernantza. Araudietako etengabeko berritasunak ezartzen jarraitzen dugu.

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. Uztailean egindako berrikuspenean, aurreko ekitaldiko ardatz estrategikoak berretsi ziren:

G P 2 0 1 9 A r d a t z E s t r a t e g i k o a k	Negozio-eredua 	Gestio-eredua 
	1. Hipoteken negozioia	11. Banaketa-eredua eta erakundea berregituratzea
	2. Kontsumoaren negozioia	12. Zerbitzuen kobrantza-gestioa
	3. Lehentasunezko bezeroen Δ	13. Kostuen gestioa
	4. Gazteen arteko posizionamendua	14. Arriskuen gestioa
	5. BGAE-etako kuotaren Δ	
	6. PBko eta Premium bezero eta saldoen Δ	
	7. Aseguruen negozioia	
	8. Enpresen negozioia	
	9. Altxortegiaren eta kap.-merkatuaren neg.	
10. Posizionamendu estrategikoa eta desberdintze lehiakorra		
Eraldaketa digitala 		
15. Digitalizazioa. Efizientzia operatiboa		
16. Omnikanalitatea		
17. Pertsonen garapen digitala		
Gobernu korporatiboa 		18. Araudietako errekerimenduetara egokitzea
Antolamendu-kultura eta balioak 		19. Kultura eraldatzea

LABORAL Kutxaren plangintza estrategikoaren barruan, 10. Ardatzean zehazki, jasangarritasuna zeharkako elementu gidaria da, bai ekimen batzuk martxan jartzeko, bai beste batzuk Enpresaren Gizarte Erantzukizunaren osagai batez hornitzeko. Gure izaera kooperatiboa eta partaide gaituen gizartearen aurrerapen orekatuarekiko konpromisoa islatuta daude 2019ko Gestio Planeko proiektuetan. Horietako batzuk estrategikoak dira, eta eragin argia dute gizartean, ingurumenean eta gobernantzan. Taula honetan jaso ditugu proiektuok, zuzenean eragiten dieten eta gure EGEn memorian identifikatuta dauden interes-taldeekin lotuta:

• Green MiFID	Gizartea, bezeroak eta ingurumena
• ZABALTEK proiektua	Gizartea eta ingurumena
• SIPZ-2 proiektua	Gizartea eta bezeroak
• Negozioaren digitalizazioa bultzatzea	Gizartea, bezeroak eta ingurumena
• Profil digitalaren diagnostikoaren emaitzetatik ateratako ekintza-planak abian jartzea	Pertsonak
• Lanpostuen behatokia eta profil profesionalak birziklatzea	Pertsonak
• BIDEAN ezartzea eta berorren iraunkortasuna bermatzea	Pertsonak

• ONENAK 4.0 ezartzea eta berorren jasangarritasuna bermatzea	Pertsonak eta bezeroak
• Posizionamendua eta nabaritasuna	Gizartea
• EIF InnovFin eta EaSI Soziala hitzarmenak berritzea	Gizartea eta bezeroak
• Gaztenpresaren plan estrategiko berrira egokitzea	Gizartea eta bezeroak
• Komunikazioa garatzen jarraitzea, marka aspirazional bat eraikitzen jarraitzeko gure bezeroentzat eta merkatu potentzialarentzat	Gizartea eta bezeroak
• Harreman-eredua eta aholkularitza espezializatua hobetzea	Bezeroak
• Lidergoan aurrerapausoak ematea eta zerbitzuaren kalitatean posizio nabarmena hartzea	Bezeroak
• Kontratazio-mahaia ezartzea	Hornitzaileak
• Hornitzaileak kudeatzeko aplikazioa ezartzea	Hornitzaileak
• Negozio digitala handitzea	Bezeroak
• Merkataritza Sarearen konpromisoak omnikanalitatean	Bezeroak
• Merkatu-abusua kontrolatzeko prozedurak berrikustea	Gizartea
• Datuen Babeserako Batzordea eratzea	Gizartea eta bezeroak
• Aintzatespen-sistema ezartzea	Pertsonak
• Finantza-hezkuntza	Gizartea eta bezeroak
• Zainduz Osasun Plana ezartzea	Pertsonak
• Hizkuntza-normalizaziorako plana	Gizartea eta bezeroak

LABORAL Kutxak konpromisoa du hartua Nazio Batuen 2030eko agendako Garapen Jasangarrirako Helburuekin (GJHekin). Aurrez ere ikusi dugunez, 2019an ere jarraitu egingo dugu GJHetako askoren aldeko ekintza ugari sustatzen. Alabaina, gure jardueraren ezaugarriak eta gure bokazioa direla eta, LABORAL Kutxak lehentasunezko 5 helburu identifikatu ditu arlo honetarako. Segidan, 5 helburu horietan zuzenean eragiten duten proiektuak zerrendatuko ditugu:

5. helburua - Genero-berdintasuna: LKren IV. Berdintasun Plana egitea.

8. helburua - Lan duina eta hazkunde ekonomikoa: Gaztenpresaren plan estrategikoa, kontratazio-mahaia eta hornitzaileak kudeatzeko aplikazioa, Zainduz osasun-plana eta finantza-hezkuntza.

9. helburua - Industria, berrikuntza eta azpiegitura: digitalizazioko hainbat aurrerapauso, SIPZ-2 eta Zabaltek.

10. helburua – Desberdintasunak murriztea: Green MiFID, Datuen Babeserako Batzordea eta merkatu-abusua kontrolatzeko prozedurak berrikustea.

17. helburua - Helburuak lortzeko itunak: marka-posizionamendua eta EIF InnovFin eta EaSI Soziala hitzarmenak berritzea.

3.

**ANTOLAMENDUA,
GOBERNU-EGITURA
ETA PARTAIDETZAKOAK**



3.1. ENTITATEAREN EGITURA

ANTOLAMENDU-EGITURA

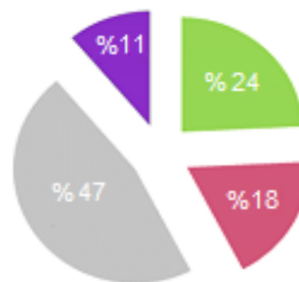
LABORAL Kutxa kreditu kooperatiba da eta, aldi berean, lan elkartuko kooperatiba ere bai. MONDRAGON taldeko kooperatiben eta jarduneko eta erretiratutako bazkide langileen (laguntzaileen) esku dago kapitalaren zatirik handiena.

KAPITAL SOZIALA 2018-12-31N

741,4 M EURO

Banaketa, motaren arabera:

- Lan-bazkideak
- Bazkide laguntzaileak
- Gainerako pertsona fisikoak
- Elkartutako kooperatibak



Gobernu-organoa	30 eta 50 urte artekoak						50 urtetik gorakoak					
	2016		2017		2018		2016		2017		2018	
	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E	G	E
Kontseilu Errektorea (1)	4	1	2	4	2	3	7	2	4	2	4	3
Kontu-hartzaileak	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1
Errekurtso Batzordea (2)	6	2	9	3	9	3	4	0	-	-	-	-
Eragiketa Batzordea	1	0	0	2	0	2	8	0	3	0	3	0
Ikuskaritza Batzordea	1	0	1	0	1	0	0	2	0	2	0	2
Izendapenen Batzordea	1	0	1	2	1	1	4	0	2	0	2	1
Kontseilu Soziala	10	6	11	7	10	7	3	1	2	1	2	1
Zuzendaritza Kontseilua	2	1	1	0	1	0	7	0	6	1	6	1
Arrisku Batzordea (2015az geroztik)	1	1	0	2	0	2	2	1	2	1	2	1
Ordainsarien Batzordea (2016az geroztik)	1	0	1	2	0	1	4	0	2	0	2	1

(1) 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 dagokienez, 2017-01-01ean erabaki bat aplikatu zen: enpresen eta partikularren areen egiturak bateratzea.

Hona hemen LABORAL Kutxaren gainbegiratze-organoak:

Batzordea/Erakundea	Egitekoak	Eratze-urtea
Administrazio-organoaren egitura		
Kontseilu Errektorea	Goi-mailako gestioa, Zuzendaritza gainbegiratzea, Entitatea ordezkatzea. EGEari lotutako alderdiak urtean behin aztertzen ditu; inpaktuak, arriskuak eta aukera ekonomiko eta sozialak, berriz, etengabe.	1960
Errekurtso Batzordea	Kontseilu Errektorearen erabaki batzuen aurkako errekurtsioak ebazteko estatutuen arabera organo eskuduna. Batzar Nagusian aukeratzen da.	1993
Ikuskaritza Batzordea	Barne-ikuskaritzako zerbitzuak gainbegiratzea, finantza-informazioarako prozesua eta barne-kontrolerako sistemak ezagutzea 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 txikiena duen sexuarentzat ordezkaritza-helburu bat du ezarrita.	2012
Arrisku Batzordea	Kontseilu Errektorea aholkatzea, arrisku garrantzitsuen gestioan eta gainbegiratze-jardunean eta arriskuarekiko joera globala Entitatearen estrategiari egokitzen zaiola zaintzen.	2015
Ordainsarien Batzordea	Kontseilu Errektoreari ordainsari-politika orokorra proposatzea, ordainsari-politikaren ebaluazio independentea ziurtatzea eta «identifikaturiko kolektiboan» dauden zuzendarien ordainsari-politikaren berri ematea.	2016
Gainbegiratze- eta aholkatze-organoak		
Kontseilu Soziala	Lan-erregimena eta Kontseilu Errektoreari eta Zuzendaritza Nagusiari aholku ematea.	1960
Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua	Bezeroen kontsultak, kexak eta erreklamazioak gestionatzea.	1994
Segurtasun eta Osasun Batzordea	Lan-arriskuen Prebentzioari buruzko organo aholku-emailea.	1996
Hizkuntza Batzordea	Hizkuntza-normalizazioa bultzatzeko batzordea.	2000
Ingurumen Batzordea	Ingurumen Sistema gestionatzea.	2001
Kapitalak Zuritzeari Aurrea hartzeko Batzordea	Kapitalak Zuritzeari Aurrea hartzeko prozedura kontrolatu eta ezagutaraztea.	2003
EGEaren Batzordea	Zuzendaritza Kontseiluaren organo ordezkarria EGEaren alorrean; hainbat areatako kideek hartzen dute parte. EGEaren txostena onestea. Kalitate-zuzendariak zuzentzen du, eta horrek Kontseilu Errektorearen aurrean egiten du deskargua, urtean behin.	2008
Arriskuaren Kontrol Globala eta APB	Likidezia-arriskua, interes-tasaren arriskua, kreditu-arriskua, merkatu-arriskua eta eragiketa-arriskua kontrolatzea. Aktibo eta Pasiboen Batzordea da APB.	2008
Berdintasun Batzordea	Gizonen 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-gatazkek saihesteko, estatutu sozialetan eta Balore Merkatuko Jokabideen Barne Araudian ezarritako ezgaitasunen eta bateraezintasunen erregimenaz gain, gatazka horiek sor ditzaketen erabakiak hartzeko bozketa-sistemari buruzko araudi espezifikoak dago Kontseilu Errektorean.

Prozedura horiek aurreko txostenetan ere jaso izan dira, eta hauek hartzen dituzte barne:

- Kontseilu Errektoreko kideen ezintasunak eta bateraezintasunak.
- Balore Merkatuko Jokabideen Arautegia.

- Kontseilu Errektorearen Araudiaren erregulazioa, interes-gatazkak saihesteko.

Etika Batzordearen eginkizuna da LABORAL Kutxaren jarduera guztietan portaera etikoa sustatzea. Zuzendari nagusiaren mendeko organo autonomoa da, *Salaketak Gestionatzeko Sistemaren* kanal moduan 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 gizonetako 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 jarduera ebaluatzeko txostena ere egiten du, urtean behin.

Arrisku Batzordeari dagokionez, Entitateak, bere estrategia eta finantza-egoeraren osasun-maila kontuan hartuta, arriskuarekiko tolerantzia-mailak berrikusten ditu urtero, *Arriskuarekiko Grinaren Esparrua* esaten zaion horretan. Tolerantzia-maila horiek kapitala, likidezia eta errentagarritasuna hartzen dituzte aintzat. Jarraipena egiteko, berriz, banku-arautzaileari jakinarazten zaion adierazle-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** berria 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-organoen. Hauek dira administratibotik jasotako finantza-laguntzak:

Kontzeptua (mila eurokotan)	2016	2017	2018
Dirulaguntzak (enplegurako eta prestakuntzarako laguntza)	550	316	538

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)	2016	2017	2018
Egindako lanaren ordainsari osoa	1.810	1.367	1.390
Kapitalizatutako kooperatiba-itzulkinak + ekarpenaren interesak	298	244	284
Guztira	2.108	1.611	1.678
Pertsona bakoitzeko batez besteko ordainsaria	140,5	134,3	139,9

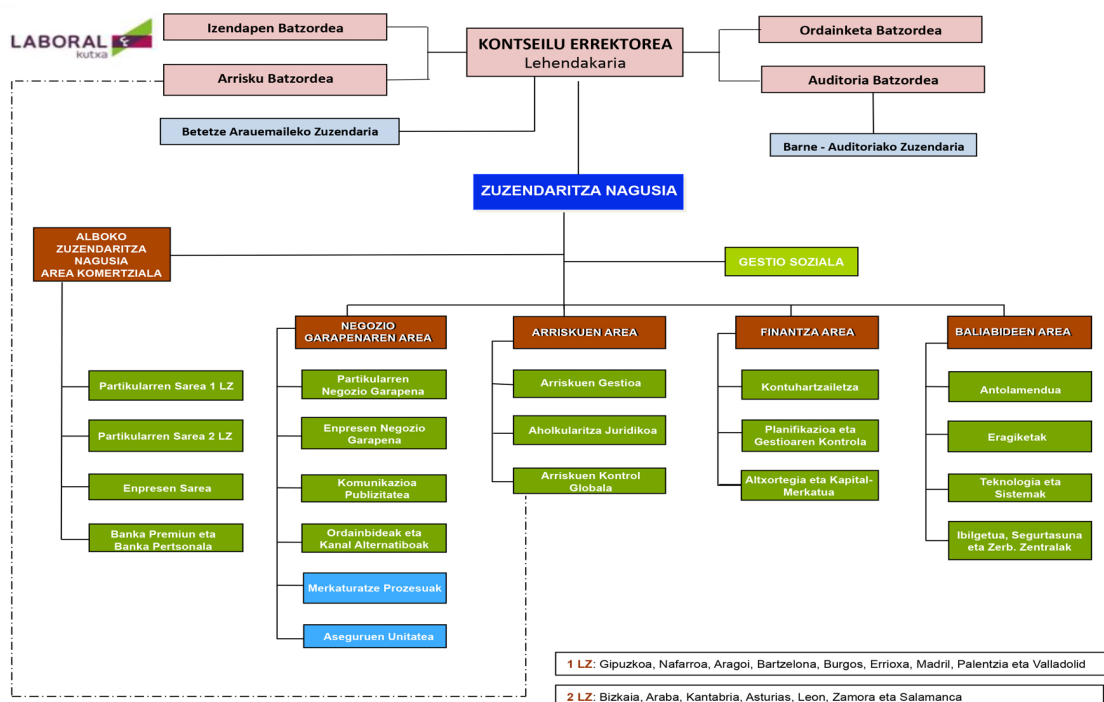
LABORAL Kutxan, Ordainketa Aldakor Indibiduala (OAla) deritzona aplikatzen da. Lan-bazkideen errendimendu indibiduala sustatzeko eta saritzeko xedea du, eta zuzendaritzako eta merkataritza-gestioko jardueretan diharduten bazkideei ezartzen zaie. Bi helburu-mota lortu nahi ditu:

- Negozioari lotutako helburu kuantitatiboak.
- Izaera kualitatiboko helburuak: bazkideak bere jarduera-eremua gestionatzeari daude lotuta, eta gizartearen eta ingurumenaren alorretako alderdiak har ditzakete barne.

Halaber, zuzendaritzako bazkideari buruz bere arduradunak egindako balorazio subjektiboa ere hartzen da kontuan. Balorazio pertsonala OAI osoaren % 15koa izan daiteke gehienez, eta taldeko kideei buruzko gestio-alderdiak, bazkideen gogobetetasunarekin zerikusia dutenak, sar daitezke, hala nola prestakuntza, parte-hartzea, talde-lana eta abar.

EGITURA OPERATIBOA

Abenduaren 31n indarrean den egitura, funtsean, 5 area funtzional handitan dago banatuta. Horiek, bestalde, departamentuek, sekzioek, zonek eta bulego-sareak osatzen dituzte.



Seguros Lagun Arotik etorritako langile guztiak **Bancasegurosen** sartu dira, hau da, Seguros Lagun Aroren «zuzeneko kanala» osatzen zutenak eta beste laguntzaile batzuk, batez ere marketin-jardueretan aritzeko.

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	Higiezinaren sustatzailea	% 100
Caja Laboral Euskadiko Kutxa Cartera SLU	Partaidetza-edukitzailea	% 100
Sociedad Gestión Activos Caja Laboral SAU	Aktibo higiezinaren gestorea	% 100
Caja Laboral Bancaseguros OBSV SLU	Banka-aseguruetakoa operadorea	% 100
Erakunde elkartuak		
ICR Institutional Investment Management SGIIC SA	Inbertsio-fondoan gestorea	% 21,43

3.3. ENTITATEAREN MAGNITUDE NAGUSIAK

Ingurune makroekonomikoa

- ✓ 2018ko ekitaldirako, BPGdak % 3,7ko hazkundera izango du munduan, Nazioarteko Diru Funtzaren (NDFren) aurreikuspenen arabera. Beraz, 2017koaren aldean, hamarren bat egingo du atzera. Ekonomia aurreratuetarako, % 2,3ko hedapen-tasa espero da 2018aren itxierarako.
- ✓ 2018ko ekitaldian zehar, Europako Banku Zentralak (EBZk) ez ditu interes-tasak aldatu, eta ezohiko neurri monetarioak ezartzen jarraitu du, baina 2017an baino hein txikiagoan.
- ✓ Espainiako ekonomiak susperraldiari eutsiko dio, baina hazkunde-erritmoa moteldu egingo da portzentajezko puntu erdi inguru; horrenbestez, 2018an % 2,5ean kokatuko da eta 2019an % 2,2an. Potentzialaren gainetik haziko denez ekonomia, langabezia-tasak beheraka jarraituko du eta prezioek poliki-poliki goraka, EBZk nahi duen % 2ko mailara hurbilduz, nahiz eta 2018an % 1,2koa izan den inflazioa.
- ✓ 2018ko euskal ekonomiak estatukoaren patroia berari eutsiko dio hazkundera dagokionez, % 2,8ko tasa aurreikusten baita. Horri eskerrak, langabezia-tasa % 9,7 inguruan kokatu ahal izango da. Inflazioa, bere aldetik, % 1koa izan da 2018aren itxieran. Kontsumoa dago, bereziki, hazkunde horren atzean, mesede egin baitio enpleguaren portaera hobek. Industriak, aldiz, hein txikiagoan egin dio mesede, esportazioen dezelerazioaren eraginez. 2019rako, hazkundera % 2,4 ingurukoa izatea dago aurreikusita. Langabezia-tasak behera egingo du, % 8,7raino EAEn; Espainiakoa baino nabarmen txikiagoa da datu hori, % 13,6 inguruan kokatuko baita.
- ✓ Espainiako banku-sektorean, aurreko urteetan bezalaxe, sektore pribatuari emandako kredituak txikitzen jarraitu du 2018ko ekitaldian, nahiz eta beherakada apur bat leundu egin den, kontsumoari eta higiezinakoak ez diren enpresei zuzendutako finantzaketak gora egitearen eraginez.
- ✓ Zalantzazko aktiboek murrizten segitzen dute: sektore pribatuarentzako kreditu-inbertsioaren zalantza-ratioa % 6,03an kokatu da azaroa ixtean. Murrizketa nabarmenak gertatu dira, batez ere ekitaldian egindako zorren salmenten ondorioz.

- ✓ Gordailuak % 1,5 hazi dira, eta ikusi da eperako posizioak ageriko posizioetara lerratu direla poliki-poliki. 2018a itxi orduko, agerikoak gordailu guztien % 80tik gora izango dira, aurreikuspenen arabera.
- ✓ Banku-negozioaren errentagarritasunari dagokionez, sektoreko interes-marjinak txikitzen jarraitzen du (% 2,15), aurreko urteetan baino gutxiago bada ere. Dena den, komisiok izandako % 6tik gorako hazkundeari esker, hobetu egin da sektorearen marjina gordina. Erakundeen kaudimenari gagozkiolarik, espero da CET1 ratioa % 11,8an kokatzea 2018aren itxieran; aurreko ekitaldian, % 12,7an amaitu zuen.
- ✓ Hauek dira sektoreak 2019rako dituen erronka handiak: aktibo ez-produktiboak (NPLak) txikitzea eta interes-tasa txikiko agertokian errentagarritasunari eustea, 2018an finantza-tresnen kontabilitate-araudi berrira (IFRS9ra) egokitu ostean.

Helburu kuantitatiboak

Europar eta nazioartean, interes-tasek orain arte ikusi gabeko mailetan jarraitzen dute, askotan tasa negatiboetan; gauzak horrela, presio handia sortzen da bankuen emaitza-kontuen gainean.

Espanian, eta hazkunde-erritmoa handiagoa bada ere, jarraitu egiten du palanka-efektua alderantzizatzeko prozesuak (dagoeneko urruti dagoen 2008 hartan hasi zenak); horrenbestez, kreditu-inbertsioetik datozen sarrerek beherako biderei eusten diote, balantzeko saldoak txikiagoak direlako.

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

- Errentagarritasunari lotuta, aktiboko marjinak ekarpen handiagoa jasoko du finantza-kostuak txikitzearekin batera. Horrenbestez, interes-marjinak % 1eko gorakada izango du. Finantza-eragiketen emaitzen jaitziera konpentsatu egingo da partaidetzako sozietateen kapital-tresnen etekinen ekarpen handiagorekin. Horrez gain, administrazio-gastuak mantendu egingo direnez eta zuzkidura-beharrak txikiagoak izango denez, zerga ondorengo emaitza 136,9 M€-koa izango da, 2018an baino % 7 handiagoa.
- Kaudimenari dagokionez, baliabide propioen kopuru handiarekin itxi dugu 2018ko ekitaldia, % 18,76 inguruan CET1 ratioaren eta kaudimen osoaren arabera. Hurrengo ekitaldirako aurreikusten da, emaitzen ekarpenak % 0,51ko hobekuntza ekarriko duela 2 ratioetan.
- **Negozio-bolumen**etan eta, zehazki, aktiboan, arrisku-saldoren bilakaeraren ondorioz — hipoteketan mantendu egingo da, kontsumoan % 9koa izango da eta merkataritzan % 4koa —, kreditu-zorro gordinaren % 0,3ko hazkundera izango dugu.
- Pasiboaren aldetik, hazkundera aurreikusten da; izan ere, eperako figuren jaitziera aise konpentsatuko da ageriko kontuen saldoaren igoerarekin eta balantzetik kanpoko posizioen gorakadarekin.
- **Likidezia**-adierazleen harira, hauxe espero dugu: likidezia-bolumen garbia 6.778 M€-ra iristea, kreditu-inbertsioa gordailuekin lotzen duen Loan to Deposits ratioa 2019aren itxieran % 72,5ean kokatzea, handizkako finantzaketa/finantzaketa osoaren ratioa % 7,1era jaistea eta LCRA % 470era gerturatzea.

Taula honetan, LABORAL Kutxaren magnitude nagusiak ageri dira:

Kontzeptua	2016	2017	2018
Negoio-bolumena (M€-kotan)			
Aktiboak guztira	21.314	22.436	22.989
Fondo propioak	1.553	1.619	1.699
Bezeroen gordailuak	17.894	18.613	19.481
Bezeroei emandako kreditua	13.502	13.404	13.253
Zerbitzuak			
Bulegoak	335	324	309
Kutxazain automatikoak	568	539	535
Pertsonak (1)	2.099	1.999	1.911
Jarduneko lan-bazkideak	1.925	1.839	1.762
Inoren konturakoak	174	160	149
Emaitzak (M€-kotan)			
Interesen marjina	271,1	247,3	246,5
Marjina gordina	405,5	411,5	394,7
Administrazio-gastuak	238,2	232,4	227,0
Zerga ondorengo emaitzak	103,4	112,8	124,2

(1) Kopuru horri beste kooperatiba batzuetatik birkokatutako 2 pertsonak gehitu behar zaizkio (9 izan ziren 2016ean eta 2 2017an).

Taula honetan, LABORAL Kutxak sortutako aberastasunaren banaketa ikus daiteke:

Kontzeptua (mila €-kotan)	2016	2017	2018
1. Sortutako balio ekonomiko zuzena	406.244	420.438	392.642
Marjina gordina (beste ustiapen-zama batzuen aurretik)	404.642	412.139	389.674
Aktibo materiala eta esleitutakoa saltzearen irabaziak	1.602	8.299	2.968
2. Banatutako balio ekonomikoa	282.523	282.486	284.212
Hornitzaileei egindako ordainketak (kostu operatiboak)	104.999	110.332	107.011
- administrazioko beste gastu orokor batzuk	71.558	72.017	75.180
- beste ustiapen-zama batzuk	33.441	38.315	31.831
Pertsonal-gastuak	119.461	112.824	108.506
Mozkinen gaineko zerga	9.779	8.682	11.418
Kapitalerako interesak	28.700	29.170	33.565
Komunitaterako inbertsioak eta dohaintzak	19.583	21.478	23.712
- Heziketako eta Sustapeneko Fondoa (HSF)	7.833	8.591	9.485
- Kooperatiba arteko Fondo Soziala (KFS)	11.750	12.887	14.227
3. Atxikitako balio ekonomikoa (1-2)	123.721	137.952	108.430

Aktibo higiezinak gestionatzeko sozietateei dagokienez, Caja Laboralak 2 sozietate ditu (bazkide bakarra da): ISGA SA eta Sociedad para la Gestión de Activos Inmobiliarios de Caja Laboral SL (SGA).

Sozietateek 7,4 M€-ko galerak izan dituzte guztira.

Kontzeptua (mila €-kotan) Aktibo higiezinaren gestioa	2016	2017	2018
Sarrerak (salmentak)	64.473	53.846	68.320
Kostu operatiboak	2.383	4.876	6.588
Pertsonal-gastuak	0	0	0
Finantza-gastuak, interesengatik eta dibidenduengatik	636	682	624
Zerga gordinak	3.582	4.347	2.527

Bancasegurosen magnitude nagusiak, berriz, hauek dira:

Kontzeptua (mila €-kotan)	2016	2017	2018
Negozio-bolumena (komisioak)	33.133	35.746	39.758
Pertsonal-gastuak	13.035	12.926	10.703
Gastuak guztira	32.197	33.382	37.459
Zerga aurreko emaitzak	942	2.363	2.457

Aktibo higiezinak gestionatzeko sozietateek helburu hauek izan dituzte 2018an: batetik, sustatzaileei aktiboak erostea, LABORAL Kutxari zor ziotena ordaintzeko; eta, bestetik, jabetzako aktibo guztiak desinbertitzea; hau da, bukatutako produktuak (etxebizitzak, garajeak, lokalak...) saltzea, hasitako obrak bukatzea azken produktuak saltzeko eta lurzoru saltzea edo gestionatzea, etxebizitza bihurtzeko, autosustapenak nahiz eraikuntzak garatuz.

2018an, ISGA sozietatearen bidez, higiezinaren arloko 21 proiektu bideratu ditugu, hau da, 851 etxebizitza hasi gara eraikitzen; horietatik, 7 proiektu bukatu ditugu, guztira 291 etxebizitza.

Lurzoru, aribideko sustapen edo bukatutako etxebizitzetatik bat ere ez dago babestutako naturagune edo babestu 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

2018an 14 bulego integratu ziren. Bulego handiagoak eta espezializatuagoak (eta integratutako bulegoetako pertsonak jasoko dituztenak) ekarriko dituen doikuntza hori egiteko, 2 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. 2019an, joera berari jarraikiz, sare komertziala areago doitu eta beste 5 bulego integratuko dira.

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

Eremu geografikoa	Bulego-kopurua		
	2016. urtea	2017. urtea	2018. urtea
Araba	36	33	31
Aragoi	19	19	18
Asturias	10	10	9
Bizkaia	94	92	89
Kantabria	4	4	4
Gaztela eta Leon	38	38	34
Katalunia	1	1	1
Gipuzkoa	73	69	67
Errioxa	8	8	7
Madril	9	9	9
Nafarroa	43	41	40
1. Lurralde Zuzendaritza	178	172	160
2. Lurralde Zuzendaritza	157	152	149
Bulegoak guztira	335	324	309

(1) 1. Lurralde Zuzendaritza: Gipuzkoa, Nafarroa, Errioxa, Aragoi, Bartzelona, Madril, Burgos, Valladolid eta Palentzia. 2. Lurralde Zuzendaritza: Bizkaia, Araba, Kantabria, Asturias, Leon, Zamora eta Salamanca. Gerta liteke probintzia horietako bulegoren bat beste Lurralde Zuzendaritza baten mende egotea.

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

Eremu geografikoa	2016	2017	2018
Gipuzkoa	2	2	1
Nafarroa (Aragoi eta Bartzelona ere sartuta)	1	1	1
Madril	1	1	1
Gaztela eta Leon (Asturias ere sartuta)	1	1	1
Bizkaia (Kantabria ere sartuta)	3	3	2
Araba - Errioxa	1	1	1
Bulegoak guztira	9	9	7

Partikularren bulegoen kopurua eta banaketa geografikoa



4.

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 produktuak edo zerbitzuak azpikontratatzeko. Hona hemen LABORAL Kutxak 2018an bezeroei dagokienez bideratu dituen funtsezko ekintzak:

Gure materialtasun-matrizean garrantzirik handieneko alderdien artean identifikatu dira bezeroekiko gestio arduratsua, batez ere aurrezki-produktu konplexuen salmentari lotua, zerbitzuaren kalitatearen bikaintasuna eta bezeroarekiko harremana, eta funtsezko elementuak izan dira 2018ko EGEaren bide-orrian.

- ✓ 2018an, aurrezki-inbertsioko produktuek lan handia ematen jarraitu dute. Zehazki, «**MiFID II**» prestakuntza-planaren bigarren emanaldia nabarmentzen da, finantza-aholkularitzan diharduten langileen % 95 homologatu dituen. 2018an, 185 langilek egin dituzte «*Finantza-aholkularitzako aditu*» (mailarik altuena) edota «*Finantza-aholkularitzako espezialista*» gisa homologatzeko ikastaroak.
- ✓ Bezeroekiko gestio arduratsuen ildo horretan bertan eta enpresa-finantzaketa errazte aldera, azpimarragarria da EIBren (Europako Inbertsio Bankuaren) **EIFekin (European Investment Fundekin)** dugun lankidetzak. 2018an, 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:
 - Europar Batasunaren Enpleguaren eta Gizarte Berrikuntzaren aldeko Programa (EaSI), ekintzaileei zuzendutako 25.000 €-rainoko mikrokredituen bidez enplegu-sorrera sustatzeko. 2015ean sinatu zen, 75 M€-ko zenbatekoarekin, eta 2018ko martxoan berritu egin da.
 - InnovFin SME Guarantee Facility, ETE-etan eta kapitalizazio txiki eta ertaineko enpresan berrikuntza bultzatzeko. 2016an sinatu zen, 100 M€-ko zenbatekoarekin, eta 2018ko uztailan berritu egin da.
 - Berriazko EaSI programa, gizarte-ekonomiako enpresak sustatzeko. 2017ko maiatzan sinatu zen, 2 urte eta erdi iraungo du eta 50 M€-ko kostua du. Eragiketen zenbatekoa 500.000 €-raino irits daiteke.
- ✓ «**Kalitate Integrala Gestionatzeko Prozesua**» da 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 garrantzitsuenak. Entitatearen area guztiek hartzen dute parte prozesu horretan, eta asmoa da bikaintasuna lortzea kanpo-zerbitzua (bezeroenganakoa) nahiz barnekoa (Zerbitzu Zentralek euren barneko bezeroenganakoa, bulegoetarako) neurtzen duten parametroetan. Horretarako, adierazleak antzemateko sistemak erabiltzen dira, **4.5. Bezeroekin elkarriketatzeko bideak** puntuak azaltzen den bezala. Ondoren, Zerbitzu Zentraletan nahiz bezeroekiko harreman zuzenean (bulegoetan) hobekuntza-ekintzak antzeman eta abiarazteko prozesuan txertatzen dira adierazleok.
- ✓ Aholkularitzaren eta harremanaren kalitaterako funtsezkoa da azkar egokitzea eraldaketa digital geldiezina. 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 zabalduta. Teknologiaren hobekuntzan eta erabileran aurrera egiteko, garrantzi handiko mugarrria da lanean ari ginela azpiegitura informatikoaren core sistemak sistema ireki bihurtu izana, egokiagoak baitira banka digitalaren eta omnikanalaren erronka berrietarako.

- ✓ Segurtasunaren arloan, 2018ko 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,

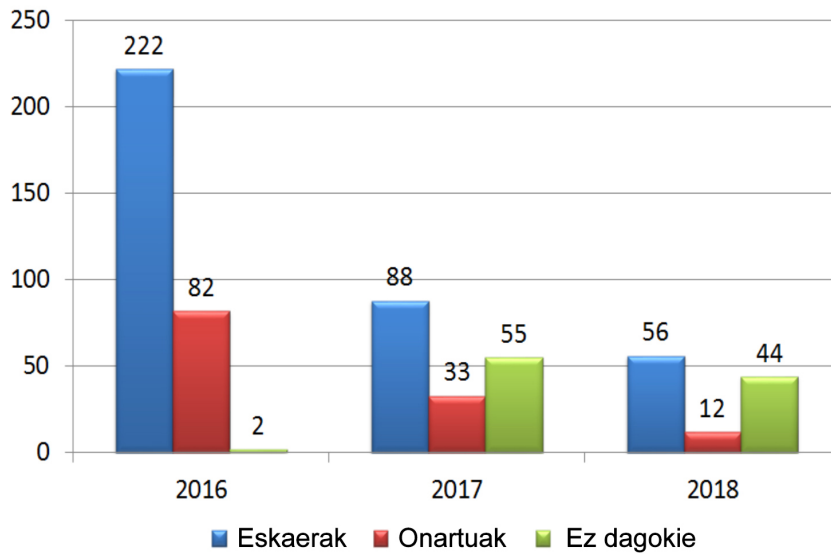
- ✓ LABORAL Kutxa Autocontrol elkarteko bazkidea da 2008ko uztailaren 29az geroztik. Elkarte horren helburua da prozesu ekonomikoan publizitatea tresna erabilgarria izatea, publizitate-etikarekiko eta kontsumitzaileen eskubideekiko errespetua zainduz eta interes pertsonalak albo batera utziz. 2018an, LABORAL Kutxak 372 aurretiko kontsulta egin dizkio Autocontroli, eta horietako 1en jaso dugu iragarkia ez hedatzeko aholkua.

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

Bezeroarekiko gestio arduratsuari lotutako beste alderdi bat **gehiegizko zorpetzearen** arazoa da. Materialtasun-matrizearen araberako 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 jarduketa 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 gizartearen arloko bestelako neurriak biltzen ditu.

JARDUNBIDE EGOKIEN KODEA



Ikus daitekeenez, 2018an behera egiten jarrai du kode horren babesera jotzeko beharrak. Onartutako 12 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 berregituratzeko aukeraz gain, ordainean emateko aukera ere jasotzen dute, hipotekatutako ondarearen balio-galera partekatuzko. Bestalde, lehengo jabeak etxebizitzan jarraitzeko hitzarmena ere aurreikusten dugu, epailearen ebazpenak etxebizitza LABORAL Kutxari eman arren.

- ✓ 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 judizialaren ostean ere, bezeroek badute beren etxea izandakoaren irteera-exekuzioa etetea eskatzerik. 2 kasutan, etxean jarraitzeko eskubidea aitortu zaie betearazpen judiziala jaso ondoren jabe izateari utzi dioten pertsoneri.

Esleitutako etxebizitzak		2016			2017			2018		
		Guzt.	Ohiko etxeb.	Beste batzuk	Guzt.	Ohiko etxeb.	Beste batzuk	Guzt.	Ohiko etxeb.	Beste batzuk
Ordainean emateak, borondatezko emateak		151	38	113	44	21	23	32	4	28
Hipoteka-betearazteak	Batura	22	6	16	121	40	81	71	27	44
	Okupatuak	1	0	1	2	0	2	1	0	1
Bertan jarraitzeko eskubidea aitortutakoak Ez dute entregatu		16	4	12	5	5	0	2	2	0
Entregatutakoak GUZTIRA		173	44	129	165	61	104	106	33	73

- ✓ 2013an *Etxebizitza Fondo Soziala* (EFSa) 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. 2018-12-31n, Fondo horri esker 32 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 zuen LABORAL Kutxak, eta 2018an eta 2019an egongo da indarrean.
- ✓ **Hipoteken sabai- eta zoru-klausulak** direla eta bezeroek aurkeztutako erreklamazioei dagokienez, LABORAL Kutxaren hipoteka-zorroan txikia da halako hipoteken ehunekoak, batez ere Ipar Kutxa zenaren eragiketetan erabili baitziren. 2017az geroztik, Entitateak auzibidetik kanpoko erreklamazioetarako prozedura du indarrean, 2017ko urtarrilaren 20ko 1/2017 Legegintzako Errege Dekretuaren, zoru-klausulen alorrean kontsumitzaileak babesteko neurri urgenteei buruzkoaren, arabera. **4.5. Bezeroekin elkarriketatzeko bideak** puntuan zehazten da zenbat bezerok jo duten prozedura horretara, erreklamazio judizialen 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			%
	2016	2017	2018	
Araba	144.020	143.550	141.839	12,35
Aragoi, Katalunia eta Errioxa	74.359	73.690	72.149	6,29
Asturias eta Kantabria	33.500	33.619	32.623	2,84
Bizkaia	361.751	359.088	350.029	30,50
Gaztela eta Leon	128.403	128.002	125.232	10,91
Gipuzkoa	285.238	284.728	280.056	24,40
Madril	17.908	18.190	18.319	1,60
Nafarroa	122.034	121.713	119.990	10,45
Egoitza Nagusia	7.614	7.598	7.568	0,66
1. Lurralde Zuzendaritza	593.684	592.802	583.524	50,83
2. Lurralde Zuzendaritza	581.143	577.376	564.281	49,17
LABORAL Kutxa guztira	1.174.827	1.170.178	1.147.805	% 100
Bezero partikularrak (%-tan)	% 86,3	% 86,2	% 87,47	
Bezero autonomoak (%-tan)	% 8,3	% 8,3	% 8,3	
Negozio bezeroak (%-tan)	% 4,3	% 4,4	% 3,27	
Enpresa bezeroak (%-tan)	% 1,0	% 1,1	% 0,87	

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

Kredituak sektoreko (M€-kotan)	2016	2017	2018
Sektore publikoa	330,9	336,5	201,4
Beste sektore egoiliar batzuk	13.589,7	13.415,2	13.344,2
Etxeko ekonomiak	10.728,1	10.524,4	10.433,2
- Hipotekarioak	10.192,0	9.957,2	9.837,7
- Kontsumorako finantzaketa	313,7	337,4	362,1
- Gainerakoak	222,4	229,8	233,4
Enpresak	2.471,1	2.472,6	2.422
Beste kreditu batzuk	390,5	418,2	488,9
Ez-egoiliarrei emandako kreditua	27,9	32,8	41,8
Bezeroei zuzendutako kreditu gordina guztira	13.948,5	13.784,5	13.587,4
Aktiboen narriaduragatiko balio-zuzenketak	-451,7	-387,2	-352,8
Bezeroei zuzendutako kreditu garbia guztira	13.496,8	13.397,3	13.234,6

Hauxe da bezeroen banaketa geografikoa:

Eremu geografikoa	Kreditu-inbertsioa			Gordailuak		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Bizkaia	% 26,80	% 27,23	% 30,90	% 30,49	% 30,13	% 34,31
Gipuzkoa	% 24,50	% 23,77	% 18,35	% 28,30	% 29,19	% 29,27
Araba	% 10,97	% 10,90	% 11,46	% 12,61	% 12,56	% 14,41
Nafarroa	% 11,47	% 11,45	% 12,22	% 9,00	% 9,02	% 10,19
Burgos	% 2,73	% 2,75	% 2,68	% 1,63	% 1,61	% 1,08
Madril	% 3,43	% 3,83	% 3,53	% 0,93	% 1,02	% 1,01
Valladolid	% 4,65	% 4,75	% 4,15	% 2,21	% 2,22	% 2,21
Zaragoza	% 5,01	% 5,02	% 6,71	% 1,54	% 1,53	% 1,76
Beste batzuk	% 10,44	% 10,30	% 5,43	% 13,29	% 12,72	% 5,77
GUZTIRA	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100	% 100

Hona hemen **Bancaseguros** sozietateko bezeroen profila, 2018-12-31n:

Modalitatea	Aseguratu gizonezkoak			Aseguratu emakumezkoak		
	Poliza-kopurua	Batez besteko kapitala	Batez besteko adina	Poliza-kopurua	Batez besteko kapitala	Batez besteko adina
Arriskua - Bizitza	43.821	44.017	44	39.995	43.711	44
BPMen amortizazioa	26.302	4.668	44	15.766	4.182	46
HBMen amortizazioa	3.287	56.510	40	3.161	54.314	40
Etxea Jabea	59.932	-	54	44.017	-	54
Etxea Errentatzailea	6.312	-	55	5.153	-	56
Etxea Maizterra	2.889	-	47	3.054	-	46

4.2. PRODUKTU ETA ZERBITZU GIZARTEAREKIKO ARDURATSUAK

FINANTZATZEKO PRODUKTUAK

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

- *Mikrokredituetan.* Ekintzaile gazteentzako kredituak dira, baldintza berezietan edo Gaztenpresa Fundazioaren bidez enpresari laguntzeko programaren baitan emanak. Gehieneko zenbatekoa: 25.000 €. 2018an berriro egin zen Europako Inbertsio Bankuaren organismoa den EIFekiko (European Investment Fundekiko) lankidetzan, 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 enpresentzako maileguetan. 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, adibidez, Bidaiako Laguntza eskaintzen da Caserrekin.
- Mailegu pertsonaletan. Egoera berezietarako %0ko UTBdun maileguak eta nomina-aurrerakinak daude. Halaber, gazteen ikasketak (materiala, matrikulak...) finantzatzeko maileguak ere badaude. 2018an, adibidez, AEKrekin, Nafarroako Unibertsitatearekin, Nafarroako Unibertsitate Publikoarekin, MONDRAGON Unibertsitatearekin eta MONDRAGON Linguarekin sinatu ditugu hitzarmenak.
- Akordio eta hitzarmenetan. *Erkiderekin (finantza-abantailak enpresa kideetako bazkideentzat), FCTCrekin (Kataluniako Lan-kooperatiben Federazioarekin) eta CEPESekin sinatu ditugu, kapital-ekarpenak finantzatzeko. Kooperatibistentzako finantza-abantailen sorta ere eskaintzen dugu.*
- Akordio eta hitzarmenetan. Hainbat enpresarekin ere sinatu ditugu, adibidez: Arabako enpresarien SEA elkartearekin, ELKARGI Elkarrekiko Garantia Elkartearekin, LUZARO Establecimiento Financiero de Créditoarekin eta SENDOTUarekin.

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

	2016		2017		2018	
	Kop.	Mila €-kotan	Kop.	Mila €-kotan	Kop.	Mila €-kotan
Mikrokredituak	1.573	23.762	1.188	17.818	1.447	22.709
Mailegu pertsonala	391	1.856	305	1.947	356	1.765
Hipoteka-mailegua	0	0	0	0	0	0
Aseguratutako txartelak	298.009	---	273.599	---	291.794	---
Erkide mailegua	13	288	3	53	0	0
FCTC mailegua	12	45	0	0	0	0
CEPES/ASLE mailegua	2	21	4	63	1	5
Gizarte-ekonomiako Easi maileguak	-	-	60	4.806	103	9.563

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 horiek 2016an, 2017an eta 2018an izan duten bolumena:

Erakunde publikoa (mila €-kotan)	2016an formalizatutako eragiketa-kop.	2016an formalizatutako zenbat.	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 €-kotan)	2017an formalizatutako eragiketa-kop.	2017an formalizatutako zenbat.	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
Erakunde publikoa (mila €-kotan)	2018an formalizatutako eragiketa-kop.	2018an formalizatutako zenbat.	2018-12-31ko saldo erabilia
KOI	0	0	9.999
Eusko Jaurlaritza	11	1.797	101.234
Nafarroako Gobernua	0	0	105.080
Gaztela eta Leongo Junta	0	0	7.291
Gobernu Zentrala	0	0	53.341
Arabako Foru Aldundia	0	0	359
Gipuzkoako Foru Aldundia	0	0	547
SPRI-Afi	0	0	18.233
Beste hitzarmen batzuk	314	1.348	3.230
Batura	325	3.145	299.313
EBSak	270	38.893	149.809

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.

	2016	2017	2018
Fakturazioa guztira (eurotan)	45.376.388	45.635.563	45.906.888
Bideratutako mozkin soziala (eurotan)	55.633	54.589	53.117
• Medicus Mundi	25.060	24.615	23.743
• Cáritas	3.519	3.481	3.324
• Ikastolak	27.054	26.493	26.050

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)	2016	2017	2018
Zaporeak. Proiektua: «Elikaduraren alorreko laguntza». Sukaldaritza- eta ostalaritza-eskola Etiopiako Wukro herrian, eta errefuxiatuei jaten ematea Greziako Chios uhartean	-	-	2.606
Mundukide Fundazioa. Proiektua: «Ireki txorrota. Mozambikek urreztatze motoponpak behar ditu»	5.900	4.940	2.530
Mundubat. «Saharar herriaren osasun eskubidearen alde»	5.714	4.937	3.619
Save the Children. Proiektua: «Hezkuntzan inbertitzea haurren pobreziaaren aurka borrokatzea da» (berria)	7.805	6.351	5.564
Mugarik gabe. Proiektua: «Masayan (Nikaraguan) emakumeen osasuna sustatzea, giza eskubidea den heinean» (berria)	3.739	3.260	-
Emandako zenbatekoa guztira (BEZa barne)	23.158	19.488	14.319

GKE-EN ASEGURUA

LABORAL Kutxak GKE-ei zuzendutako aseguru bat du, erakunde horiei estaldura eta baldintza bereziak eskaintzeko, bi polizaren bidez:

- Istripu-poliza. Boluntarioek GKE-en jarduerak betetzean izandako istripuak estaltzen ditu, «in itinere» arriskua (beharrezko joan-etorrietakoa) barne. Bermeak: istripuz hiltzea (6.010 €), baliaezintasun 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 150.235 €-koa. Aseguru horrek 49 elkarte eta 808 aseguratu estaltzen ditu.

ENPRESAK SORTZEKO LAGUNTZA

■ MONDRAGON TALDEA

LABORAL Kutxa MONDRAGON Taldeko kidea da. Elkartutako kooperatibek osatzen dute talde hori, hau da, helburu ekonomikoak bilatzeaz gain, enpresaren jabea ere baden plantillaren partaidetza eta autogestioa ere bultzatzen duten enpresek.

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

Guztira 266 kooperatiba independente eta sozietate filial dira, eta mundu osoan dituzte ordezkaritza komertzial eta produktiboak. Kreditu-inbertsioaren bidez finantzatzeaz gain, LABORAL Kutxak garatzen laguntzen die enpresa horiei. Horretarako, bere emaitzetatik datozen funtsak ematen ditu, lanpostu berriak sortzeko eta daudenak finkatzeko helburuarekin. Ekarpen horiek hona bideratzen dira:

- *MONDRAGON Inversionesera*. Kooperatiben garapen-proiektuak finantzatzen laguntzen du, hala Estatu Espainolean nola atzerrian.
- *MONDRAGÓN S. COOP.* Taldearen korporazio-zentrora.
- *MONDRAGON fundaziora*. Besteak beste, kooperatibek sustatutako 15 ikerketa-zentroak finantzatzen ditu.

Mila eurokotan	2016	2017	2018
MONDRAGON Inversionesi egindako ekarpena	3.166	5.483	6.014
MONDRAGON S. Coop. sozietateari egindako ekarpena	4.644	4.739	4.338
MONDRAGON Fundazioari egindako ekarpena	10.628	8.852	9.708
Ekarpenen batura	18.438	19.074	20.060
MONDRAGONeko enpresetako inbertsioa (1)	617.103	683.216	702.020
MONDRAGONeko lanpostuak (2)	80.217	80.818	(2)

(1) Inbertsio hau jaso da: zirkulatzailea, egiturazkoa eta sinadura.

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

■ GAZTENPRESA FUNDAZIOA

Gaztenpresaren helburua da ekintzaileei osoko laguntza ematea, ideia bideragarri bakar bat ere ez dadin merkaturatu gabe gelditu, finantzaketarik ez duelako edota laguntzarik edo aholkularitzarik jaso ez duelako. Erantsitako datuek bermatu egiten dute asmo-adierazpen handiguratsu hori.

Enpresa berriei eta autoenpleguari laguntzeko programak 1.856 partaide interesatuen eskaera jaso du. Heldutasun handiagoa edo txikiagoa duten enpresa-ideia horietatik abiatuta, 415 enpresa eta 810 enplegu sortzen lagundu dugu.

LABORAL Kutxak, Gaztenpresaren bidez, 5.325 enpresa abian jartzen eta 9.566 enplegutik gora sortzen lagundu du, autoenpleguari eta ekintzailetzari laguntzen emandako 23 urteetan.

Gaztenpresa	2016	2017	2018
Sortutako enpresa bideragarriak	386	402	415
Hasierako lanpostuak	717	703	812

Ekimen txikiak dira, hasiera batean negozio berriko 2 lanpostu sortzen dutenak batez beste. **6. Gizartearekiko harremanak** puntuan, zehatzago deskribatzen da programa horren jarduera.

INBERTSIO GIZARTEAREKIKO ARDURATSUA

Inbertsio Gizartearekiko Arduratsua (IGA) deritzonak hedatzen jarraitzen du Espainiako sistema finantzarioan. Europako beste herrialde batzuetako dinamismoa izan ez arren, gero eta presentzia handiagoa du, finantza-produktuetan, albiste ekonomikoetan eta araugintzaren sustapenean. Hala, aktiboen gestioan ari da aplikatzen, inbertsio-erabakietarako IGA estrategiak ezartzen eta IGA labela duten produktuak merkaturatzen. 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.

Bezeroei zuzendutako produktu finantzarioen eskaintzan, nabarmena da MiFID II araudi berriak (Green MiFID ere esaten zaionak) antza denez sektorean izango duen eragina. Horregatik, bezeroaren inbertsio-profila ezartzerakoan ezinbestekoa izango da galdetzea ea IGA ezaugarriak dituzten produktuak lehenesten dituen. Pentsatzekoa da txikizkako inbertitzaileei horrek lagundu egingo diela produktu-mota hori ezagutzen, eta, ondorioz, gehiago eskatuko dituztela. 2019ko Gestio Planaren baitan, aurreikusita dago araudi berri hori jorratzea.

2018an, eutsi egin zaio izaera etiko eta solidarioa duen inbertsio-fondo arduratsuaren (*LABORAL Kutxa Konpromiso IFaren*) eskaintzari. Fondo horren inbertsioetan, hainbat irizpide kontrolatzen 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 3 horietatik zeini).

Ekarpenak	2017	2018
MEDICUS MUNDI	10.620,95 €	11.866,33 €
MUNDUKIDE	8.781,10 €	8.883,89 €
CÁRITAS	7.108,51 €	8.566,60 €
GUZTIRA	26.510,56 €	29.316,82 €

Beste alde batetik, inbertsio korporatiboaren esparruan (hala Altxortegiaren eta Kapital Merkatuaren Departamentuak nola pentsioen eta inbertsio-fondoan gestoreek gestionatutakoetan), zuzenean finantzei lotuta ez dagoen informazioa ere aintzat hartzen hasi gara, inbertitzeko aktiboen jaulkitzaileak hautatzeko prozesuetan.

Hirugarrenik, enpresentzako kreditu-inbertsioaren harira, 2017tik ezarrita dago gizarte-arriskudun enpresei aparteko informazio ez-finantzarioa eskatzeko prozedura. Horrela, zabaldu egin da ingurumenaren ikuspuntutik arazoak sor litzaketen enpresei aplikatu ohi zitzaizen sistematika. 2018an, enpresa bezero bati murriztu diogu finantzaketa, onlineko apustuen arloan dihardu eta.

4.3. PRODUKTU ETA ZERBITZU INGURUMENAREKIKO ARDURATSUAK

LABORAL Kutxak, eremu geografiko jakin batean aritzen den finantza-entitatea izanik, epe laburrean ez du erakundean aparteko inpakturik espero, 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 **Postamail** zerbitzua goraka doa etengabe. Zerbitzu horrek, bezeroei kontuen laburpenak eta egiaztagiriak posta elektronikoz bidaltzean oinarritzen denez, paper-kontsumoa gutxitzen laguntzen du. Aurreko urteko erabiltzaileen kopurua handitzea da urteko helburua; horregatik, bulego-saretik etengabe azaltzen dira 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 maileguak eboluzio hau izan du:

	2016	2017	2018
Erabilitako maileguak (mila €-kotan)	31.150	37.555	18.412

4.4. FINANTZA-ZERBITZUETARAKO IRISGARRITASUNA

UDALERRI TXIKIAK

Finantza-sektorearen erronka berrien ondorioz azken urteotan sare komertziala arrazionalizatzeko gauzatzen ari garen prozesuan, herri nahiko txikietan finantza-bazterketa saihesteko ahaleginak ari gara egiten. Helburua da urte askoan presentzia izan dugun landa-udalerriak edo biztanle gutxiko udalerriak zerbitzurik gabe ez uztea. Horrela, bada, errentagarritasun txikikoak izan arren, bulegoak ez ditugu ixten, eta, horretarako, neurri batzuk hartzen ditugu, hala nola asteko egun jakin batzuetan irekitzea.

ARKITEKTURA-OZTOPOAK

Eraikinen ahalmenen eta ezaugarrien arabera, bulegoetan egin den edozein esku-hartze aprobeztatu 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.

Gure instalazioen irisgarritasuna hobetzeko konpromisoaren ildotik, Egoitza Nagusia zaharbertzeko obrak amaitu ditugu 2018an. Komun egokitu berriak ipini ditugu, eta igogailua ere bai, gure eraikin nagusiko solairu guztiak irisgarri bihurtzeko.

INTERNETEN ETA TELEFONO MUGIKORRAREN BIDEZKO SARBIDEA. BANKA MULTIKANALA

Online Banka berriaren garapena:

- Online Banka multikanal berria garatzen jarraitu dugu, edozein gailutan erabiltzeko responsive teknologia berriarekin hornituz. 2017an, bezero partikular guztiei ezarri zitzairen. 2018an, berriz, 2019aren hasieran bezero autonomoei ezartzeko jardun dugu lanean.
- Online Bankako atal berrietan ere aritu gara lanean: aukera berriak eta bezeroentzako hobekuntzak erantsi ditugu. Adibidez, ARGITU garatu dugu. Norberaren finantza guztiak grafikoki ikusi eta kudeatzeko aukera ematen du ingurune horrek: kontu-txarteletako sarrerak eta gastuak ikusteko; helbideratutako ordainagiriak, horien zenbatekoak eta batez bestekoak ezagutzeko; txarteekin zer saltoki-motatan erosten den gehien jakiteko eta abar.
- 2018an, halaber, aurreikuspen- eta pentsio-planei Online Banka berriarekin alta emateko aukera ezarri dugu, baita kreditu-txartelaren muga handitzeko ere.

Banka Mugikorreko hobekuntzak:

- Online Bankan FaceID aurpegi-detekzioaren bidez sartzeko aukera garatu da. Aurpegi-detekzioko sentsoredun Apple gailuak dituzten bezeroek, Online Bankan sartzeko, nahikoa izango dute aplikazioa abiatu eta mugikorrera begiratzea; hau da, ez dute erabiltzailea eta gako pertsonala sartu behar.
- LABORAL Kutxak Apple Pay garatu du, Applerekin batera, Apple gailuak dituztenek aukera izan dezaten ordainketak mugikorrarekin egiteko.
- BIZUM bidez partikularren artean dirua bidaltzeko LK Pay aplikazioa hobetzen jarraitu dugu, bai eta Android mugikorrek daukaten NFC antenari esker saltokietan mugikorrak ordaintzeko sistema ere.
- Online Bankaren funtzio guztiak hobetzen segitu dugu, gailu mugikorren bidez ere eskuragarri egon daitez.

Internet erabiltzen duten bezeroak	2016	2017	2018
CLNet kontratuen kopurua	581.507	615.487	646.802
CLNeten aktiboak diren bezeroak	338.954	365.137	397.264
Bezero aktiboek %-a kontratuetan	% 58,29	% 59,32	% 61,42
Banka Mugikorra (mugikorraren bidez sartu diren erabiltzaileak)	197.137	271.211	371.962
Alertak (kontratu aktiboak)	308.370	346.935	360.714

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 104 artikulua erantsi ditugu, horietatik 22 finantza-kultura eta -gaurkotasuna hobetzen laguntzeko helburuarekin. Horrela, formatu errazean eta irisgarrian, finantza-kulturari buruzko edukiak eta gizarte-erantzukizunarekin zerikusia dutenak tartekatzen dira. Hona hemen batzuk: finantza etikoak, aseguruaren betebeharezkototasuna, zerga-berritasunak, enpresak nola sortu eta abar.

2018an 4 aldiz bidali da **Newsletter Pro** (martxoan, maiatzean, urrian eta azaroan). 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. Asmoa da bezeroari negozioa gestionatzen laguntzea, eta, helburu horrekin, interesatzen zaizkion gaien —dirulaguntzak, zerga- eta lege-berritasunak, saltzeko teknikak eta abar— 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 informazioa (ekitaldiak, laguntzak, dirulaguntzak...).

2018an, Consulting Pro zerbitzuak 1.101 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. 2018an 12 mintegi eman dira, garrantzitsuenak Euskal Autonomia Erkidegoko eta Nafarroako hiriburuetan. Gai hauek aztertu dira:

Martxoan – Datuak babesteko Europako araudi berria (288 partaide 4 saiotan).

Ekainean – Autonomoentzako eta enpresa txikientzako laguntzak eta dirulaguntzak (104 partaide 4 saiotan)

Abenduan – Ulertu ordaintzen dituzun zergak eta egin PFEZri buruzko azken erabakien plangintza (120 partaide 4 saiotan)

Era berean, Iruñean eta inguruan beste 3 mintegi egin ditugu Nafarroako merkatariekarteekin. Guztira 50 lagunek hartu dute parte saio horietan. Beraz, 2018an guztira 562 lagunek hartu dute parte mintegietan.

- AMEDNA (Nafarroako emakume enpresari eta zuzendarien elkarte): berrituz lehiatu.
- Sakana Bidelaguneko Landa Turismoaren Elkarte: datuen tratamenduari buruzko lege berria.
- Iruñeko Zabalguneko Merkataritzako, Ostalaritzako eta Zerbitzuetako Enpresarien Elkarte: Deign Thinking eredu.

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 CLNeren ere ezartzen da.

NAZIOARTEKOTZEKO LAGUNTZA

2017an zehar, LABORAL Kutxak bere enpresa bezeroei zerbitzu globala eskaintzeko eta merkatu berriak bilatzen laguntzeko estrategiaren baitan, eutsi egin diegu azken urteetan bezeroei zerbitzu emateko sinatutako nazioarteko hitzarmenei. 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)
- Banorte (Mexiko)
- BMCE Banque Marocaine de Commerce extérieur

4.5. BEZEROEKIN ELKARRIZKETATZEKO BIDEAK

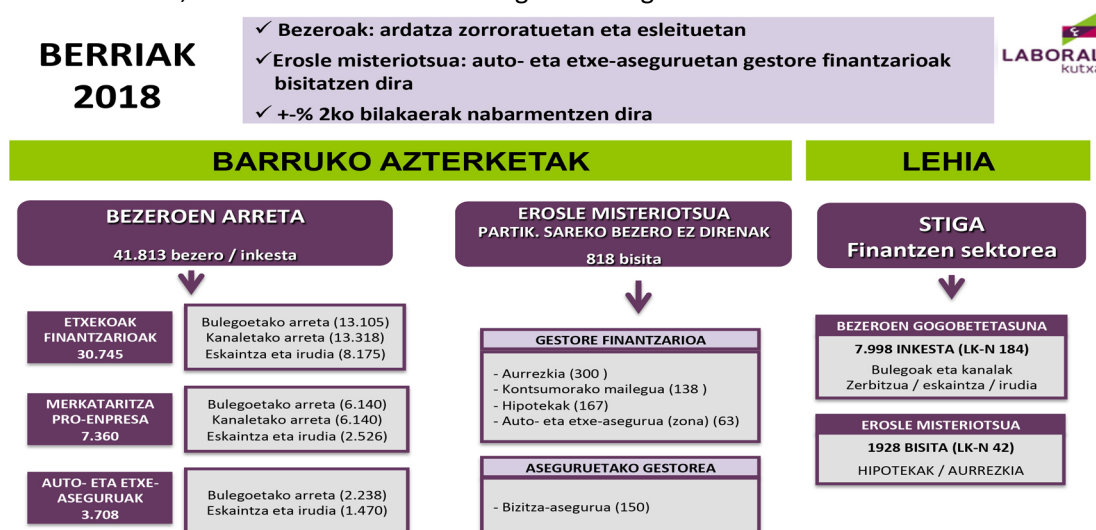
Aurreko urteetan bezala, 2018an ere ahalegin handia egin dugu, elkarrizketen bidez bezeroek finantza- eta aseguru-produktuekiko dituzten itzaropenen eta eskaeren berri izateko eta, horrela, hobekuntza-neurri berriak ezartzeko. Bide horiek, gainera, kalitate integraleko prozesuan txertatzen dira. Izan ere, gure etengabeko helburua da harremanetarako erabiltzen ditugun kanal guztietan lehiakideekiko abantailari eustea, bezeroarekiko arretaren eta zerbitzuaren kalitatean.

Bezeroak

2018an erabilitako elkarrizketa-bideak:

- ✓ Bulego eta kanaletako zerbitzuaren eta arretaren kalitateari buruzko eta LABORAL Kutxaren eskaintzari eta irudiari buruzko azterketa. 30.745 bezero partikularri telefono bidez eta online egindako inkesta.
- ✓ Antzeko azterketa egin da ETEak, autonomoak eta mikroenpresak diren 7.360 bezeroekin.
- ✓ Bulego eta kanaletako zerbitzuaren eta arretaren kalitateari buruzko eta eskaintzaren eta irudiaren balioztapenari buruzko hirugarren ikerketa batek etxe- eta auto-aseguruak izan ditu xede. Lagina: 3.708 inkesta.
- ✓ Bezerogaiari finantzen nahiz aseguruaren alorrean eskainitako zerbitzuaren eta arretaren kalitatea neurtzeko azterketa, «bezero simulatuek» Entitatearen 818 bulegotan egindako bisitaldien bidez.
- ✓ Finantzen sektoreko bezeroen gogobetetasun-benchmarkinga, Stiga enpresak egindakoa. Telefono bidezko 16.800 elkarrizketa egin dira (LABORAL Kutxaren 400 bezerori tartean). Nabarmentzekoa da bulegoko zerbitzuarekiko gogobetetasunean 2. mailan dagoela, 7,83ko balorazioarekin.
- ✓ Banku-bulegoetako kalitate objektiboari buruzko bezero anitzeko azterketa (EQUOS RCB), Stigak egin. Espainiako finantza-erakundeen 26 markatako 3.900 bulegotan egin da —85 LABORAL Kutxarenak dira—, «bezero simulatuaren» teknika erabiliz. Bezero ez direntzako zerbitzu-kalitatea neurtzen du, beraz. 2000. urtetik egiten da, eta 2018an 8. postua lortu zuen, 7,59 puntuekin.
- ✓ Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua: 9.121 espediente ireki dira LABORAL Kutxan.
- ✓ Sare sozialetan entzutea eta parte hartzea. Enpresentzako blog bereziak garatzen ari gara.
- ✓ Barneko azterketei dagokionez, 5,0 puntu egin du gora produktuaren azalpenak (82,7). Nabarmengarria da, batez ere, hartutako bisitetan bezeroen beharrak antzemateak (84,6) eta aholkularitza profesional eta pertsonalizatuak (93,2) izan duten bilakaera.
- ✓ Proaktibitate komertziala nabarmen hobetu da: 7,9 puntu gehiago lortu ditu (73,3 hartutako bisitetan).
- ✓ 3. entitatea gara bezeroen gogobetetasunari dagokionez (78,3), ING eta Banca March-en ondoren.
- ✓ 3. entitatea gara Online Bankarekiko gogobetetasunean, 2,2 puntu gora egin eta gero.

Grafiko honetan, elkarrizketarako ezarri ditugun bide ugariak daude azalduta.



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

Bankuko bezeroen gogobetetasuna (1etik 10era bitartean)	2017	2018
Lehentasunezko bezeroen gogobetetasuna	7,67	7,24
Gomendio-maila	7,48	6,97

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

Banku-sektorearekiko konparaziozko benchmarkinga. Bezero potentzialak (1etik 10era bitartean)	2017	2018	Sektorearekiko diferentziala 2018
Sektoreko Kalitate Objektiboaren Azterketa (EQUOS-Stiga)	7,52	7,59	+0,39
Bankuko bezeroen gogobetetasuna (BMKS FIN-Stiga)	7,72	7,83	+0,38

Lagun Aro. Benchmarkinga aseguruaren sektorean Aseguruetak bitartekarien gogobetetasuna (1etik 10era bitartean)	2017	2018
Erakundearekiko gogobetetasun orokorra	8	7,4
Aseguruaren merkatua	7	7,1

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

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

- **Kalitate Integraleko prozesu**aren barruan, bulego bakoitzean hobekuntza-planak ari gara lantzen. Ildo horretan, egiaztagiria ematen diegu bezeroekiko zerbitzuaren kalitatean lortu nahi ditugun estandarrak betetzen dituzten bulegoiei.
- **Arreta- eta aholkularitza-protokolo**ei erreparatuta, batetik, aurrezki-produktuetan (zehazki inbertsio-fondoaren eskaintzan) eta, oro har, epe luzerako aurrezki- eta inbertsio-produktuen eskaintzan egiten ditugu ahaleginik handienak eta, bestetik, kanalen eskaintzan eta azalpenean, bezeroei online kanalera eta kanal mugikorrera migratzen laguntzeko asmoz. 2018an, Onenak 4.0 proiektua merkaturatzeak ekarri du berritasuna. Helburu hauek ditu: sarearen ahalmen komertziala zabaltzea, gestoreak euren jardueran ahalduntzea, pertsonen eta taldeen rola eta trebetasunak hobetzea, gestio-lehentasunak finkatzea, harremanetan oinarritutako gure banku-eredua digitalizaziora egokitzea eta gestio komertzialean efizientzia handitzea.
- 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. Zerbitzuaren jardunak % 40,69 egin du behera aurreko urteko datuekin alderatuta, batez ere kexa eta erreklamazio gutxiago aurkeztu direlako hipoteka-maileguak formalizatzeako gastuen inguruan. Hona hemen zerbitzu horren emaitzak:

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua	2016	2017	2018
Irekitako espedienteak	3.609	15.748	9.121
Idatziak: liburuxka/gutuna	2.424	12.996	7.456
Internet/Telefonoa	1.056	1.477	1.240
Erakunde publikoak: KIUB / gobernu autonomikoak	129	1.275	336
Beste batzuk	-	-	89
Espedienteen izaera			
Kexak	2.686	11.986	7.506
Erreklamazioak	508	3.367	1.286
Kontsultak	14	12	5
Iradokizunak	3	6	9
Zorionak edo eskerrak emateko gutunak	2	1	-
Hainbat eskaera eta bestelakoak	396	376	315
Eskatutako zenbatekoak (mila €-kotan)			
Entitatearen alde ebatzitako espedienteen zenbatekoa	269	6.394	1.627
Bezeroaren alde ebatzitako espedienteen zenbatekoa	373	129	44
Entitateak kalte-ordainetan emandako kopuruak	371	129	44
Entitateak bezeroei itzultitako zenbatekoak; ez dago kobratzerik	0	0	0
Hirugarren batzuek itzuli edo kalte-ordainetan emandako kopuruak	2	0	0
	642	6.523	1.671

Beste alde batetik, 2018an Entitatearen aurka aurkeztutako demanda judizial masiboak 3 multzotan bereiz daitezke, kausaren arabera:

- Eroskiren eta Fagorren mendeko finantza-ekarpenei (MFE-ei) edo zor-jaulkipenei lotutako demandak, aurreko urteetan arazorik handiena zirenak, gutxituz joan dira, eta, 2018an, kopurua hutsala izan da. Urte osoan 23 baino ez dira sartu (0 azken 2 hiletan); hau da, 2017an sartutakoen % 19 eta 2016an sartutakoen % 2.
- Hipoteka-maileguen zoru-klausulen ondoriozkoak 942ra iritsi dira. Halere, oso kopuru txikia da bere sasoian MFE-en ondoriozko demandenekin alderatzen badugu: horiek, hilabete batzuetan sarrera asko izan ostean, murriztu egin dira azken hiletan.
- Eta hipoteka-maileguak formalizatzearen ondoriozko gastuak 2.665ekoak izan dira 2018an. Dena dela, erreklamazio bakoitzaren zenbatekoa ez da oso handia eta 815 €-koa izan da demanda bakoitzean gastuetan ordaindu den batez besteko kopurua.

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

Espedienteak irekitzeko arrazoiak (BAZ)	2016	2017	2018
Bezeroentzako zerbitzu zentralizatuak	% 8	% 1	% 3
Komisioak eta gastuak	% 23	% 83	% 71
Baldintza ekonomikoak	% 20	% 9	% 16
Informazioa falta da edo okerra da	% 20	% 1	% 1
Beharren estaldura	% 2	% 1	% 0
Bulegoak, elementu objektiboengatik	% 10	% 1	% 2
Bezeroekin harremanak izateko elementuak	% 3	% 1	% 1
Kanpainak, oro har	% 1	% 0	% 0
Kutzazainak	% 3	% 1	% 1
Erreklamazioen zenbatekoa	2016	2017	2018
≤ 100 €	% 1,11	% 0,14	% 28,03
> 100 ≤ 250 €	0.% 93	% 0,13	% 4,95
> 250 ≤ 1.000 €	% 3,52	% 8,48	% 32,91
> 1.000 €	% 94,44	% 91,25	% 34,11

Zoru-klausulak

2017ko urtarrilean, auzibidetik kanpoko prozedura arautu genuen etxebizitza erosteko hipoteka-kontratueta zoru-klausulei lotutako erreklamazioak ebazteko. Izan ere, kontsumitzaileak babestearren, klausula horiek gehiegizkotzat eta, ondorioz, baliogabetzat jo ziren, ez edukiagatik beragatik, baizik eta gardentasun nahikorik gabe txertatuta zeudelako kontratueta. 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 den demanda judizialera 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 judizioz kanpoko erreklamazioak 1/2017 Errege Lege Dekretua (ELD)	2017ko abenduan	2018ko abenduan
- Baztertuak (ez da ELDa ezartzen)	545	1.008
- Onartuak	429	449
- Ukatuak	2.573	3.337
- Kudeatzen ari direnak	48	25
Sarrerak GUZTIRA	3.631	4.819

Entitatearen ustez kasu zehatz horretan gardentasun-eskakizun guztiak bete izana da erreklamazioa baztertzeko arrazoi nagusia. Era berean, adostasuna lortzen ez duten bezeroek errekurso judiziala jar dezakete. 2018ko abenduan, zehazki, judizioz kanpoko adostasuna ukatu zaien bezeroek jarritako 942 demanda judizial genituen jasota.

Bezeroekiko elkarrizketa, EGEari buruz

2017ko 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 iritzia eman zezaten. enpresa bezeroei (6.999 bezero), autonomo eta mikroenpresa bezeroei (83.858), Banka Pertsonaleko bezero partikularrei (10.800) eta KIDE bezero partikularrei (149.246). 250.903 bezerori bidali zaie gutzira, eta, horietatik, % 40k irakurri du mezua.

642 erantzun egon dira gutzira. Ondoren, **elkarrizketa**-prozesu horretan eskuratutako **emaitza eta ondorio** nagusiak zehaztuko ditugu:

- 45 enpresa bezerok erantzun diote galde-sortari eta 7,4ko balorazioa eman diote halako ezaugarriak dituen txostenari. Beraien enpresak EGEari buruzko txostena prestatzen duen galdetuta jakin dugu, gaur egun % 7k soilik egiten duela EGEari buruzko txostena. Bestalde, etorkizunean egiteko asmoa duela esan du % 26k eta lehentasunen artean ez duela % 67k.
- Bezero autonomo eta mikroenpresei dagokienez, 424k erantzun diote inkestari, eta batez beste 7,6ko balorazioa eman diote txostenari; aurreko urtean emandako bera, alegia.
- Banka Pertsonaleko 32 bezerok eman dute txostenari buruzko iritzia eta EGEari buruz dituzten lehentasunak, eta 8,7ko balorazioa aitortu diote batez beste.
- Azkenik, 141 KIDE bezerok erantzun diote inkestari, eta 7,9eko puntuazioa eman diote txostenari.

Ondoriozta daiteke, beraz, bezeroek oso begi onez ikusten dutela LK-k EGEari buruzko txostena prestatzea. Banka Pertsonalean lortu da baloraziorik altuena, eta enpresa bezeroen artean txikiena. Era berean, bezeroen arabera desberdinak dira lehentasunezko esparruak. Emaitzak batuta, hauek lortu dute puntuaziorik altuena:

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

Beste muturrean, hauek dira segmentu guztietan sentsibilizaziorik txikiena jaso duten 2 alderdiak:

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

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. 2018an **38.105** inkesta egin ziren; hona hemen emaitza:

- LABORAL Kutxa bere jardueraren ingurumen- eta gizarte-eraginaz arduratzen den entitatea da, zure ustez? Balorazioa: 73,3 (70,4 2017an eta 74,2 2016an).
- Gestio zintzoa eta arduratsua du, eta fidagarria da. Balorazioa: 76,7 (73,1 2017an eta 78 2016an).
- Konpromisoa du gizartearekin eta tokiko garapen ekonomikoarekin. Balorazioa: 73,9 (70,8 2017an eta 75,2 2016an).

4.6. INTZIDENTEAK ETA EZ-BETETZEAK

Segidan, berriaz finkatuta dauden kanaletatik aurkeztutako erreklamazioak azalduko ditugu:

	2016	2017	2018
Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzuan produktuen segurtasunaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua (1)	3	0	2
Espainiako Bankuan LABORAL Kutxaren aldekoak izan diren erreklamazioen kop.	1	0	1

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

(2)

	2016	2017	2018
Espainiako Bankuaren, Aseguruaren Zuzendaritza Orokorraren, CNMVren eta Kreditu Kooperatiben Nazio Batasunaren Erreklamazio Zerbitzuan produktuen eta zerbitzuen informazioaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kop. (1)	19	30	12(2)
Espainiako Bankuan eta CNMVn LABORAL Kutxaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	9	7	9

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

(2) Kopuru horri gehitu egin behar zaizkio LABORAL Kutxaren alde artxibatutako formalizazio-gastuei edo zoruari buruzko 290 erreklamazio.

	2016	2017	2018
Espainiako Bankuaren eta CNMVren Erreklamazio Zerbitzuan produktuen eta zerbitzuen publizitatearen gainean eta pribatutasunaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua	3	0	3
Espainiako Bankuan eta CNMVn LABORAL Kutxaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	2	0	3
Zerbitzuen hornikuntzari eta erabilerari buruzko araudia ez betetzeagatik jarritako isunen zenbatekoa	0	0	0

	2016	2017	2018
Legeak eta arauak ez betetzeagatik jarritako zehapenak (€-tan)	150.000	36.000	14.400

2016ko zigorra CNMVk ezarri zuen, 2012az aurreko mendeko finantza-ekarpenei (MFE-ei) lotutako eragiketaz gurutzatzeko eragiketen harira. 2017ko eta 2018ko zenbatekoak Datuak Babesteko Agentziaren (DBEAren) zehapenei dagokie.



5.

BAZKIDEEKIKO HARREMANAK

2018ko martxoan, «Finantza Aholkularitzako Aditua» tituluaren eta «Finantza Informazioko Espezialista» ikastaroaren bigarren edizioa jarri dugu abian, EBren 2014/65 Zuzentarauak (MiFID II izenekoak) agindutako prestakuntza-eskakizunak betetzeko asmoz. II. edizioan 185 lagunek hartu dute parte (arrazoi bat edo beste bat dela eta 2017an parte hartzerik izan ez zutenek). Ondorioz, eskatutako ezagutzak eta konpetentziak eta dagokien egiaztagiria eskuratu ditu langile nabarmenen % 95ek. Lehenengo edizioan bezala, 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.

- Kontuan hartuta **pertsonen garapena** pertsonak gestionatzeko funtsezko palanka ez ezik jardueran nahiz antolamenduan garrantzirik handiena duen prozesua ere badela, sistema berriz diseinatzeko eta garatzeko proiektuari heldu diogu 2018an, helburu hauek gogoan: prozesua arintzea, malgutzeta eta soiltzea; pertsonen etorkizuneko garapenean eta indarguneetan ardaztutako dinamika berriak ezartzea; etengabeko *feedbacka* eta benetako denborako aitortpena sustatzea; eta pertsonari bere garapenaren protagonismoa bereganaraztea. Horiek horrela, urrats bat egin dugu aurrera, negozioan inpaktu handiagoa sortu eta pertsonen konpromisoa hobetuko duen sistema bat eskuratzeko asmoz.
- Beste alde batetik, bizi dugun aldaketa digitala, funtsean, **pertsonen eta kulturaren aldaketa** denez, pertsonak arlo digitalean duten konpetentzia-maila ezagutzeko diagnostikoa egin dugu 2018an, gure Entitateko berriaz diseinatutako galde-sortaren bidez. Emaitzak esku artean, hasita gaude arlo digitaleko konpetentziak garatzeko aukera emango diguten lehen ekintza-planak abian jartzen.
- Orobat, eraldaketa digitalak eginkizun eta profil berriak eskatzeaz gain, lanbide-garapenerako esparru berriak ere sortzen ditu, hala egungo lanpostuetan (ataza asko automatizatu egingo direnez, aberastu eta eduki handiagoa eskuratu dutelako), nola arlo berri batzuetarako bilakaeran (eta, horregatik, etorkizuneko profil-beharrizanak behatu eta antzemateko etengabeko antena eduki behar dugu). Horregatik, geure burua berriro asmatu beharko dugu: ikasi eta ezagutza, trebezia eta konpetentzia berriak garatu beharko ditugu, etorkizuneko erronkei erantzun egokia emateko.

2018an, gaur egun abian jartzeko jardunbideak identifikatzen hasiak gara, eta datuak analizatzeko gaitasuna indartzeko beharra antzeman dugu. Horretarako diseinatu dugu **LK Business Analytics** programa, partaideek datuetan oinarritutako gestioari buruzko ezagutza eta trebetasun berriak beregana ditzaten. 2019an jarriko da abian.

2018an, ekimen horiek guztiak egiteaz gain, **efizientzia hobetzen** jarraitu behar izan dugu, eta, beraz, plantillak optimizatzeko jarduketak jarri ditugu abian:

- **1960an jaiotakoentzako Dinamizazio Plana.** Plan unibertsal eta borondatezko horrek laguntza ekonomiko baten trukean 60 eta 61 urterekin kooperatibako jarduera uzteko aukera eskaintzen die 1960an jaiotako bazkideei. Kasurik gehienetan, 2018ko abenduaren 31n utziko dute jarduera, aisialdian sartzeko. Trukean, ordainsariaren % 75 jasoko dute, Entitateko jarduera behin betiko uzten duten arte.

- **Gehiegizko plantilla dagoen eremu geografiko jakin batzuetan jarduerak deslokalizatzea.** Orain arte azpikontratatu egiten genituen jarduerak, beste talde batzuek egiten zituztenak edo jarduera berriak.

5.1. PLANTILLAREN PROFILA

LK-ko jarduneko lan-bazkideen egitura kategorien arabera	2016		2017		2018		2019
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Zuzendariak	35	d/e	30	d/e	27	d/e	d/e
Buruak	400	d/e	385	d/e	367	d/e	d/e
Teknikariak	755	d/e	713	d/e	675	d/e	d/e
Administrariak	464	d/e	447	d/e	424	d/e	d/e
Beste batzuk	271	d/e	264	d/e	269	d/e	d/e
LK-ko lan-bazkideak guztira	1.925	1.960	1.839	1.853	1.762	1.772	1.772
Plantillaren bilakaera (lan-bazkideak)	-31	4	-86	-72	-77	-67	-

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

Kontratu-harremana LKrekin (12-31n)	2016			2017			2018		
	Guzt.	Gizon.	Emak.	Guzt.	Gizon.	Emak.	Guzt.	Gizon.	Emak.
<i>Jarduneko bazkideak</i>	1.925	1.020	905	1.839	943	896	1.762	889	873
Ezedentziak	44	9	35	28	6	22	28	8	20
Zerbitzu-eginkizunak	16	6	10	15	6	9	15	6	9
Aurre-erretirodunak	104	67	37	134	93	41	161	120	41
Sozietate-kontratuak	2.089	1.020	905	2.016	1.048	968	1.966	1.023	943
Behin-behinekoak lanaldi osoan	148	43	105	146	47	99	142	44	98
Behin-behinekoak lanaldi partzialean	18	1	17	7	0	7	1	0	1
Aldi bat. kontratuak	166	122	44	153	47	106	143	44	99
Kontratu mugagab.	8	8	0	7	7	0	6	6	0
Plantilla osoa 12-31n	2.263	1.154	1.109	2.176	1.102	1.074	2.115	1.073	1.042

Plantilla, lantokiaren arabera	2016				2017				2018			
	Bazk.	Inor. kont.	Emak.	Gizon.	Bazk.	Inor. kont.	Emak.	Gizon.	Bazk.	Inor. kont.	Emak.	Gizon.
Zerbitzu Zentralak	400	29	213	216	411	41	227	225	398	37	219	216
Partikularrak	32	1	14	19	28	0	13	15	30	0	13	17
Aseguruak	35	0	10	25	32	0	10	22	30	0	9	21
Enpresa	117	2	34	85	93	1	25	69	90	1	24	67
1. lurral. sar.	634	104	423	315	615	87	410	292	578	69	384	263
2. lurral. sar.	707	38	333	412	660	31	317	374	636	42	323	355
Guztira 12-31n	1.925	174	1.027	1.072	1.839	160	1.002	997	1762	149	972	939

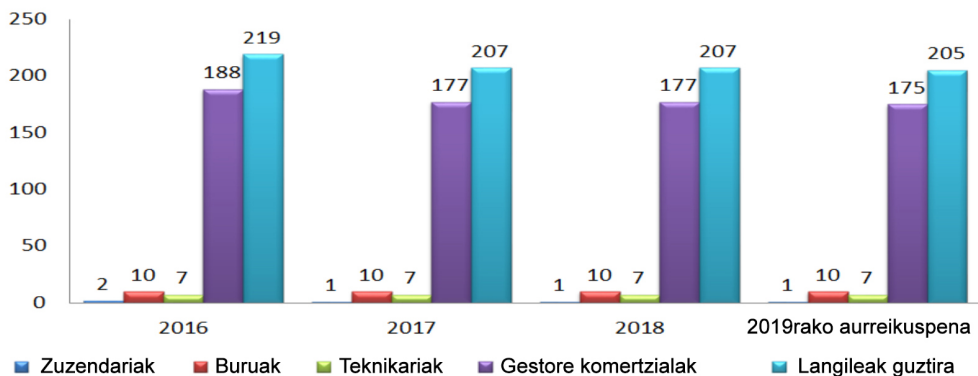
Lan-bazkideen bajak eta urteko errotazioa LABORAL Kutxan	2016	2017	2018
Urteko bajak:	91	144	124
Borondatezko eszedentzia eta kargu publikoa betetzeagatikoa	10	0	6
Seme-alabak edo senitartekoak zaintzeko eszedentzia	41	41	37
Erretiroa	21	16	8
Heriotza eta baliaezintasuna	0	3	4
Borondatezko baja	5	4	2
Zerbitzu-eginkizunak	3	0	0
Aurre-erretirodunak	11	80	67
Emakumeen urteko bajak	57	65	63
Gizonen urteko bajak	34	79	61
Irteera-tasa guztira (*)	% 4,7	% 57,5	% 6,70
Zuzendarien irteera-tasa	% 2,9	% 20	% 16,7
Buruena irteera-tasa	% 1,8	% 7	% 5,7
Teknikarien irteera-tasa	% 4,4	% 6,10	% 6,2
Administrariena irteera-tasa	% 6,8	% 8,60	% 7,5
Emakumeen irteera-tasa	% 6,2	% 7,3	% 6,76
30 urtetik beherako emakumeen irteera-tasa	% 0	% 0	% 0
30 urtetik gorako emakumeen irteera-tasa	% 6,30	% 7,3	% 6,76
Gizonezkoen irteera-tasa	% 3,3	% 8,4	% 7,09
30 urtetik beherako gizonen irteera-tasa	% 0	% 0	% 0
30 urtetik gorako gizonen irteera-tasa	% 3,30	% 8,40	% 7,09

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

Atal honetako datuak Gestio Sozialeko 2018ko aginte-taulatik eskuratu dira.

Bancaseguroseko langile guztiek kontratu mugagabea dute, eta LABORAL Kutxaren Egoitza Nagusian eta sare komertzialean banatuta daude.

Bancaseguroseko langileen egitura



5.2. PERTSONEKIN ELKARRIZKETATZEKO MEKANISMOAK

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. Galde-sorta 595 pertsonari bidali zitzaion eta % 63,7ko erantzun-tasa izan zuen. 6,6koa izan zen Zerbitzu Zentralek emandako zerbitzuaren kalitatearekiko gogobetetasunaren balorazio globala. Inkestan bildutako balorazio kuantitatibo eta kualitatiboetan oinarrituta, departamentu-arte lantaldea eratu da hobetzeko ekintzei heltzeko.
- ✓ Barne Iradokizunen Sistema. 2016tik eta 2018ko ekitaldia itxi bitartean, langileen 1.106 ekarpen bildu dira, eta horietatik 130 (% 11,75) ezarri.
- ✓ Funtsezko gobernu-organoetan parte hartzea eta erabakitzeko ahalmena izatea: Ohiko eta Ezohiko Batzarretan eta Kontseilu Errektorean, baita Plan Estrategikoak eta Gestio Planak lantzen ere.
- ✓ Negoziatzeko eta erabakitzeko ahalmen handiak dituen Kontseilu Sozialaren jarduera.
- ✓ Lehendakariaren eta zuzendari nagusiaren agerraldi 1 pertsona guztien aurrean, egoeraren diagnostikoa eta hartzen diren neurriak ezagutarazteko. Horietan, pertsona guztiek dute hitz egiteko aukera, egoki deritzoten iradokizunak egin eta argibideak eskatzeko.
- ✓ Plantillaren bileren sistematika: «Laguntzaile-bilera – Giltza» arduradunen eta beraien taldeen artean. 2018an, hiruhilekoan 188 bilera egin dira batez beste, egin litezkeen % 56; batez beste, 898 lagunek hartu dute parte hilean eta aztertzeko 2 gai planteatu dituzte.

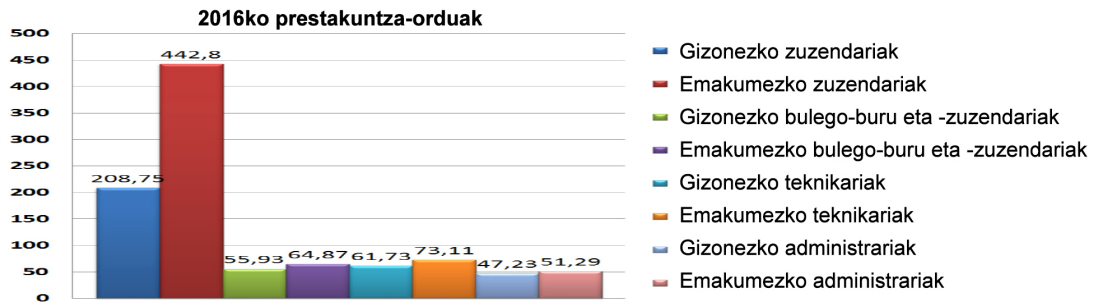
5.3. PLANTILLAREN GARAPENA ETA PRESTAKUNTZA

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

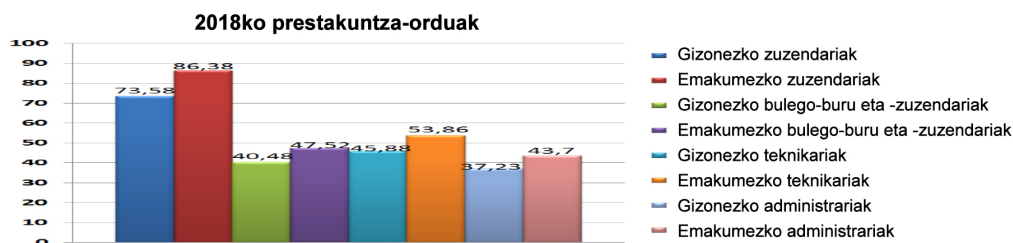
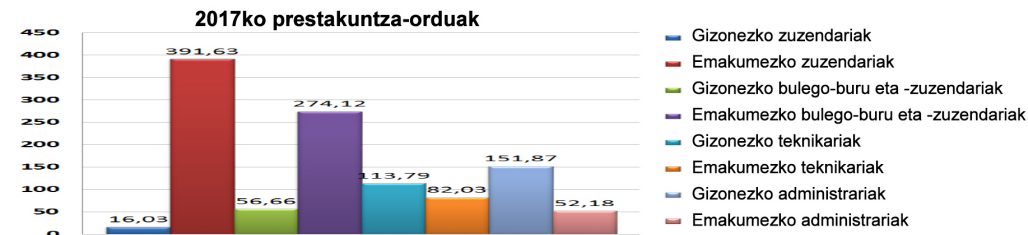
Prestakuntza LABORAL Kutxan	2016		2017		2018		2018ko helburua
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	
Ikastaro-kopurua	568	406	413	486	415	430	323
Prestakuntza-orduak	128.017	156.596	227.835	274.110	87.333	181.336	187.973
Prestakuntza-orduak pertsonako	63,6	75,54	99,15	124,6	41,71	88,46	93,8
▪ Bazkideak	53,02	d/e	108,05	d/e	41,85	d/e	d/e
▪ Behin-behinekoak	230,4	d/e	59,2	d/e	40,26	d/e	d/e
Batez besteko prestakuntza-orduak kategoría profesionalaren arabera (banaka)							
Zuzendariak	240,35	42,86	91,13	483,98	71,12	81,30	159,96
Bulego-buruak eta -zuzendariak	58,57	53,92	124,4	114,74	39,13	110,99	88,00
Teknikariak	67,64	117,2	95,92	132,52	44,35	85,58	99,74
Administrariak	49,83	68,64	89,41	97,63	35,99	79,77	80,93

Berdez, lortutako helburua. Gorritz, bete gabeko helburua.

Sexuaren arabera.



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



2018an, LABORAL Kutxako pertsoneri emandako 87.333 prestakuntza-orduetatik 47.235 emakumeei eman zaizkie (% 54,1) eta 40.098 gizonen (% 45,9). 2017an, aldiz, proportzioa % 50ekoa zen, eta % 52/% 48koa 2016an. Ikastaroetako partaideen proportzioa sexuaren arabera (emakumeak/gizonak), 1,61ekoa izan da 2018an, 1,04koa 2017an eta 1,29koa 2016an. 2018ko prestakuntza-ikastaroen batez besteko balioztapena 7,96koa izan da. 2017an 8,05ekoa izan zen, eta 2016n 8,63koa. 2019an 8,30eko balioztapena erdietsi nahi da.

Prestatutako pertsonen ehunekoa % 99koa izan da 2018an. 2019an % 95 trebatu nahi dugu.

Sustapen-indizea (egiturazko soldata-indizearen hobekuntza) % 5,45ekoa izan da 2018 an. Antzinasuna % 36,61ekoa da (% 5,87koa eta % 41,11koa 2017an eta % 5,09koa eta % 27,01koa 2016an).

ETENGABE PRESTATZEKO PROGRAMAK

LABORAL Kutxaren 2018ko prestakuntza-jarduera 415 ikastarotan eta 87.333 prestakuntza-ordutan gauzatu da. 2018ko martxoan, «Finantza Aholkularitzako Aditua» tituluaren eta «Finantza Informazioko Espezialista» ikastaroaren bigarren edizioa jarri dugu berriro abian, 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 ziurtatu behar dute beraien inbertsio-beharrizan eta -helburuei ondoen egokitzen zaizkienak izango direla unean-unean bezeroei eskaintzen dizkieten produktuak. Erakundeok ziurtatu eta egiaztatu behar dugu inbertsio-produktuei buruzko informazioa eta aholkularitza ematen duten profesionalak egoki prestatuta daudela jardun hori betetzeko.

Bigarren edizio honetan 185 lagunek hartu dute parte. Horrenbestez, zuzentaruaren eraginpean dauden pertsonen % 95ek lortu ditu eskatutako ezagutzak eta gaitasunak, eta hori bermatzeko ziurtagiria esku artean zuten 2019-01-02an.

Beste alde batetik, hauek izan dira 2018an prestakuntzaren gestioa zuzendu duten ildo orokorrak:

- Aseguruak, Gestio Planean aurreikusitako prestakuntza barne (hasierakoa, autoa, bizi-tza, nekazaritzakoa...), bai eta Aseguruaren Txokoa sartutakoa ere, Aseguruaren Bitartekotza Legeak eskatutako hiru urtean behingo prestakuntza-orduak zenbatzeko balio duena.
- Eraldaketa digitala eta, horren baitan, LinkedIn, omnikanalitateari eta multikanalitateari buruzko prestakuntza eta hitzaldiak.

Bestelako prestakuntzari dagokionez, aurreko urteetako ildoari eutsi diogu, nahiz eta, batzuetan, trinkotasun gutxiagorekin, alegia:

- Trebeziak garatzen (arduradun berriak prestatzen).
- Gatazkak kudeatzen eta emozioei era osasuntsuan aurre egiten.
- Hizkuntzetan.

ERRETIRORA IRITSI DIREN PERTSONENTZAKO PRESTAKUNTZA

«Aktibatu zeure erretiroa» izeneko programa bat dugu LABORAL Kutxan. Haren bidez, Entitateko jardura utzi eta erretirora, aurre-erretirora edo aisialdira doazen pertsonak Zerbitzu Zentraletara deitzen dituzte egoera berrira begirako prestakuntza jasotzeko. Ikastaroa 3 jardunalditan egiten da, eta hainbat alderdi ukitzen ditu: aldetaren gestioa eta harreman-osasuna, komunitate-partaidetza, alderdi juridikoak, jardura fisikoa eta osasuna, elikadura osasungarria, teknologia berriak eta abar.

2018an 4 ikastaro egin dira eta 46 lagunek hartu dute parte.

JARDUERA GESTIONATZEA (JGS)

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

2018an ez da jardueraren gestiorik egin, sistema berrikusteko eta analizatzeko lanetan aritu gara eta. Horren emaitza izan da BIDEAN abian jartzea. Sistema horrek pertsonak eta horien garapena ditu ardatz, eta pertsonak moldagarriak izatea, ekimena izatea eta etengabe ikasteko gai izatea sustatzen du, eta, horrekin batera, baita autoexijentziaren, erantzunkidetasunaren eta lankidetzaren kultura ere. 2019an ezarriko da.

USTELKERIAREN KONTRAKO PROZEDURETAKO PRESTAKUNTZA

Ustelkeriaren aurkako borrokarekin eta jokabide-kodearekin zerikusia duten eskuliburu eta prozedura guztiak Intranetean daude, eta plantillaren % 100ek ditu eskura.

Era berean, 2016an «Delituzko portaerei aurre hartzeko sistemak eta politikak» izeneko prestakuntza jarri zen abian, eta plantillaren % 80,9k egin du dagoeneko.

KONTSEILU ERREKTOREKO KIDEENTZAKO PRESTAKUNTZA

2018an, Kontseilu Errektoreko kideei eta zuzendariari zuzendutako hirugarren prestakuntza-programa amaitu da. AFIk (Finantza Aplikatuak Eskolak) ematen duen 136 orduko prestakuntza 2017ko urrian hasi zen, eta 2018ko ekainean amaitu. Aztertutako gaiak: ekonomia, finantza-merkatuak, inbertsioen gestioa (ariskuak, araudia...), 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.

Bestalde, ustelkeriari lotutako alderdiei buruzko prestakuntza 2014ko txostenean dago jasota. 2016an, gainerako pertsonen prestakuntza bera jaso zuten Kontseilu Errektoreko kideek, «Delituei aurrea hartzeko eta erantzuteko eskuliburua» eta «Zigor-kodea betetzeari buruzko politika» oinarri hartuta.

5.4. ORDAINKETA-SISTEMA

	2016	2017	2018
Bazkideen hasierako soldata minimoa eurotan / lan egindako orduak	14,60	14,83	15,00
Bazkideen hasierako soldata minimoa eurotan / lanbide arteko gutxieneko soldata*	2,66	% 2,50	% 2,43

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

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

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

	2016	2017	2018
Ondoen ordaindutako langilearen ordainketa osoa / batez besteko ordainketa osoa	3,60	3,58	3,61
Ondoen ordaindutako pertsonaren urteko ordainsariaren hazkundera / plantillaren batez besteko ordainsariaren hazkundera*	Ez dagokio	0,67	1,34

*LABORAL Kutxan, ordainsaria lanbide-kategoriaren arabera jasotzen da: lanpostu berak soldata bera du, gizona edo emakumea izan. Lansariaren hazkundera berdina da langile guztientzat. 2016an, ondoen ordaindutako langilearen ordainsaria % 1,10 txikitu zen, eta batez bestekoa % 0,35; hortaz, ondoen ordaindutakoa batez bestekora gerturatu zen.

Ekitaldia ixtean, ekitaldi horretan lortutakoa aztertzen da, Ordainketa Aldakor Indibidualarekin (OAKrekin) lotuta. Amaitutako ekitaldia helburu kuantitatiboan edo kualitatiboan arabera ebaluatzen da, kasua kasu. Ebaluazio hori bazkide guztiei egiten zaie. 513 bazkidek banakako helburuak izan dituzte 2018an, eta gainerakoek 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)	% 6,96	% 7,21	% 8,33

Kapital sozialari ordaindutakoa

Bazkideek kapital sozialera egindako ekarpenak urteko % 4,5eko interes-tasa gordinarekin ordaindu dira 2018an, nahitaezko ekarpenen kasuan eta borondatezkoen kasuan.

Kapital sozialari ordaindutakoa (mila eurokotan)	2016	2017	2018
Kapitalari interesetan ordaindutakoa guztira (enpresa elkartuei, bazkide langileei...)	28.700	29.170	33.565
Lan-bazkideek eta kolaboratzaileek jasotakoa guztira (1)	9.482	9.715	11.766

(1) LABORAL Kutxari egindako ekarpena erretiroa hartu ondoren entitatean uzten duten lan-bazkideak dira bazkide kolaboratzaileak.

5.5. ONURA SOZIALAK

ONURA SOZIALEN PAKETEA

Onura sozialen bidez, plantilla lan-kooperatiban inplikaraztea da helburua. LABORAL Kutxak ekimen hauek jarri ditu abian, lankideek jasotzen dituzten onura sozialak hobetzeko asmoarekin:

Onura sozialak
<p>Lan-bizitza eta familia bateragarri egiteko neurriak (pertsonek guztientzat):</p> <p>Barne-arauegiak lan-bizitza eta familia bateragarri egiteko neurriak ditu jasota. Horri esker, bazkideek familiarekiko ezinbesteko betebeharrak bete ahal izango dituzte, baimen edo berariazko lizentzien bidez. Zenbait alderdi jasotzen dituzte: lan-ordutegia, bertaratu gabeko lana, ordaindutako baimenak eta ordaindu gabeko baimenak.</p> <p>2016an, areagotu egin ziren abantailok: Zerbitzu Zentraletako udako ordutegia malgutu egin zen (lanaldi etengabea) eta gehitu egin ziren baimen ordainduak eta ordaindu gabeak eskuratzeko aukerak.</p>
<p>Pertsonek guztientzako urteko topaketa eta bizikidetz-eguna (Elkarte eguna) ospatu eta, Entitateak berak finantzaturako Lankide Klubaren bidez, kultura- eta kirol-jardueretan parte hartzea, lankideek lan-jardunaldiaz kanpo elkarren arteko harremanak sendotzeko.</p>
<p>Abantailak finantza-produktuetan (bazkideentzat):</p> <p>Aktiboa: ohiko etxebizitza erosteko mailegu hobariduna, ohiko mailegu osagarria, etxerako beste helburu batzuetarako mailegua, nomina-aurrerakina.</p> <p>Pasiboa: nomina-kontua.</p> <p>Banku-zerbitzuak: komisioetatik eta txartelen kuotetatik salbuetsita egotea, hobariak.</p> <p>Istripu-asegurua.</p>
<p>Beste onura batzuk (bazkideentzat):</p> <p>Ikasketa pribatuak egiteko eta euskara ikasteko finantzaketa.</p> <p>Izaera pertsonaleko ezohiko premiak betetzeko diru-fondoak.</p> <p>Enpresako jantokia diruz lagunduta (pertsonek guztientzat).</p> <p>Ibilgailuaren kalteetarako estaldura.</p> <p>Bazkideen heriotzak eragindako aparteko beharizanetarako laguntza.</p> <p>LABORAL Kutxan erretiroa hartu ondoren bazkide kolaboratzaile izaten jarraitzen duten pertsonentzat nahiz beraien alagunentzat, baldin eta bazkide kolaboratzaile badira. Hauek dira onurak: nomina-kontua, komisio batzuetatik salbuetsita egotea eta maileguak baldintza berezietan eskuratzeko.</p>

Zehazki, Entitateko lan-bazkideek onura sozial hauek dituzte:

LANKIDE KLUBA

LABORAL Kutxak uste du lan-bazkideek elkarren arteko harremana sustatzen dutela, lanorduetatik kanpo kulturari, kirolari, turismoari eta abarri lotutako jarduerak partekatzen badituzte. Horregatik, egoitza nagusian nahiz lurraldeetako bakoitzean Lankide klubak sortzea erabaki du, aisialdiko jarduerak eginez pertsonen arteko harremanak sustatzeko helburu nagusiarekin.

Urtean behin egiten den adiskidetz-jardunaldiaz (Elkarte Egunaz) gain, kulturari, kirolari eta aisiari lotutako jarduerak ere egin dira 2018an. Hona hemen adibide batzuk: antzerki- eta musika-denboraldirako abonamenduak, mendi- eta txirrindularitza-federazioari zuzendutako laguntza, futbol-txapelketak, futbolerako eta saskibaloirako abonamenduak eta txangoak. 2018rako, 30.170 euroko aurrekontua egon da guztira.

LANALDI MALGUA

Zerbitzu Zentraletan, hala Egoitza Nagusian nola Lurralde Zuzendaritzetan, lan egiten duten pertsonen aukera dute sartzeko eta irteteko ordutegi malguko sistemara biltzeko. 2017tik, eta lan-bizitza eta familia bateragarri egiten laguntzeko, bazkideek 15:00etara bitarteko lanaldi jarraitua egiteko aukera dute, ekainaren 15etik irailaren 15era bitarteko astelehenetik ostegunera (sarrerako ordutegi malguari eutsiz).

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 egiten da, 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 jasotzen du urtean behin (% 4,5ekoa 2018an eta % 4koa aurreko 2 ekitaldietan), kapitalerako interes moduan. Pertsona bakoitzaren itzulkin kooperatiboa haren ordainsari gordin osoaren arabera esleitzen da.

Lan-bazkideei esleitutako kooperatiba-itzulkina (mila eurokotan)	2016	2017	2018
Urteko kopuru globala	9.792	10.739	11.857
Batez besteko kopurua bazkideko	4,53	5,18	d/e

DINAMIZAZIO PLANAK

Aurreko planen ildoari eutsiz, 2018an 1960 Dinamizazio Plana onartu da. Urte horretan jaiotako bazkideei zuzendutako plan unibertsala eta borondatezkoa da, eta 2019aren 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 dirulaguntza bat ematen du, jarduera uzten den unean. Aukera zeukaten 55 lagunetatik 49 atxiki zaizkio planari.

OSASUN-LAGUNTZAKO SISTEMA OSAGARRI BAT FINANTZATZEKO KUOTEN ESTALDURA

LABORAL Kutxak bere gain hartzen du, lan-bazkideen onerako, osasun-laguntzako sistema integral bat —Gizarte Segurantza publikoaren osagarria— finantzatzeko behar diren kuoten erdi banako ordainketa. MONDRAGON korporazioak sistema hori eskaintzen die bere bazkide partaideei. 2018an, ordainketa partekatuak kontsumo-aurrerakin gordinaren gaineko % 1,85 hartu du.

OSASUN PLANA

2018an, LABORAL Kutxako langileentzako osasun-plana diseinatu da. Osasuna zaintzeko eta bizi-ohitura osasungarriak sustatzeko helburua du Zainduz izeneko programak. Elikadura, jarduera fisikoa edota laneko osasuna hobetzeko moduak lantzen ditu, LABORAL Kutxa Taldea osatzen dugun pertsonen osasuna eta ongizate fisiko zein emozionala hobetzeko asmoarekin. Ekintzak 2019an jarriko dira abian.

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 orokorrei buruzko arauak eta prozedurak, aldeek (Zuzendaritza Kontseiluak eta Kontseilu Sozialak) eta pertsona guztiak bete beharrekoak.

Urtero negoziatzen diren ohiko gaiez gain (gastuen konpentsazioa, egutegiak eta abar), 2018an honako gai hauek ere adostu dira:

- Zerbitzu Zentraletarako ordutegi berria, ordutegi-malgutasuna handitzen duena, bitzita pertsonala, familiakoa eta lanekoa bateragarri egiten laguntzeko.
- Soberakinak gestionatzeko neurriak (lanaldi murriztu hobaridunak, eszedentzia negoziatuak, irteera pizgarriak eta jarduerak deslokalizatzea).

Urtero bezala, 2019an negoziatu beharreko gaien zerrenda trukatu dugu bi alderdiok, urteko negoziazio-prozesua amaitu ondoren.

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.

2018an, arauzko ikuskaritza egin eta OHSAS egiaztatzea berritu dute LABORAL Kutxak eta Bancasegurosek. Laneko Segurtasunaren eta Osasunaren Politikak jasotako helburuak lortzeko, Laneko Segurtasunaren eta Osasunaren Gestio Planaren jarduerak planifikatzen dira urtero:

Kudeaketa-programa: 2018rako proposatutako ekintzak eta beraien egoera	
1.	Enpresa-jarduerak koordinatzeko eta gestio dokumentala egiteko aplikazio informatikoa ezartzea. Eginda
2.	OHSAS berritzeko ikuskaritza gainditzea. Eginda
3.	Arriskuen ebaluazioa egiteko estrategia berria berrikustea. 2019ra atzeratu da, antolamendu-aldaketak direla eta
4.	500 langileri eragiten dieten arriskuen ebaluazioak egitea. Egin gabe: 444
5.	Gutxienez 400 pertsonari arrisku psikosozialen ebaluazioa egitea. 358 galde-sorta bildu dira

Kudeaketa-programa: 2019rako konpromisoak

1. 500 osasun-azterketa egitea (LK eta CLBS)
2. 500 langileri eragiten dieten arriskuen ebaluazioak egitea
3. Langileen arteko gatazkak gestionatzeko plana egitea
4. Lantaldearen % 85ek larrialdietarako prestakuntza egitea
5. 30 bulegotako erakusmahaiak egokitu eta modelo zaharreko 150 aulki aldatzea

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

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

Istripu-tasa	2016	2017	2018
Langileen istripu-tasa	0,29	1,31	1,04
Langileen istripu-kopurua	25	28	38
Hildako langileen kopurua	0	0	0
Lapurreta-kopurua	2	2	2

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

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

2018an kanpoko indarkeriaren aurrean erabiltzeko protokoloa garatu eta onartu da, gure langileen aurkako erasoak, mehatxuak edo irainak gertatzen direnean erabiltzeko. Egoera horiek lan-istripu moduan gestionatzen dira orain, eta horrexegatik handitu da 2018an istripuen kopurua.

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)	2016		2017		2018		2019
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Gaixotasuna eta istripua	98.500	83.501	95.744	98.500	117.184	95.743	117.184
Amatasuna	34.686	32.521	28.704	34.686	22.918	28.704	22.918
Aitatasuna	3.119	3.111	3.689	3.119	3.998	3.689	3.998
Gainerakoak	0	2.824	4.971	3.736	5.669	4.971	5.669
Absentismo-orduak guztira	136.305	121.957	133.107	140.041	149.770	133.106	149.770
Absentismo-tasa (2)	% 2,78	≤% 3,00	% 3,00	≤% 2,90	% 3,85	≤% 2,90	≤% 2,90

Berdez, lortutako helburua. Gorritz, bete gabeko helburua.

(1) LABORAL Kutxaren jarduera eta jarduera-eremua kontuan hartuta, ez da garrantzitsutzat jo datu horiek sexuaren eta eskualdearen arabera xehakatzea. Ez da istripu hilgarriarik egon.

- (2) Absentismo-tasa ateratzeko, lan egin beharreko ordu guztietan egon diren absentzia-orduak hartzen dira kontuan. Amatasunagatik eta aitatasunagatik gertatutakoak, ordea, ez dira kontuan hartzen.
- (3) 48 emakumek eta 2 gizonek hartu dute amatasun-baja. Aitatasun-baja, berriz, 27 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 lanera itzuli dira, amatasunagatik edo aitatasunagatik hartutako baja amaitu eta gero. Gainera, 2018an 34 emakumek eta 2 gizonek hartu dute seme-alabak zaintzeko eszedentzia (59k eta 2k 2017an eta 51k eta 2k 2016an).

Bancasegurosen, % 5,56koa izan da absentismo-tasa.

5.8. ANIZTASUNA ETA AUKERA-BERDINTASUNA

LABORAL Kutxa erakunde aitzindaria eta berritzailea da, eta izan da beti, emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren aldeko politika aktiboak garatzen. Duela bi hamarkada hasi ginen genero-berdintasunarekiko konpromisoa hartu eta Entitatean gaia lantzen. 1997an, [Emakundek](#), Emakumearen Euskal Erakundeak, Aukera Berdintasunaren Planean laguntzen zuen erakunde gisa aintzatetsi zuen lehen erakundeetako bat izan ginen.

Harrezkero, bide luzea egin dugu; izan ere, Entitatean genero-berdintasuna sustatu duten hainbat eta hainbat ekimen abiarazi ditugu. Egindako lanari esker, LABORAL Kutxaren Kontseilu Errektorearen osaera parekidea da (gaur egun, kideen % 50 emakumezkoak dira). Horrez gain, lortu dugu Zuzendaritza Kontseiluko eta Kontseilu Sozialeko emakumeen ehunekoia igotzea ere (kideen % 40 emakumezkoak dira).

Dena dela, badugu aurre egin beharreko erronkarik oraindik. Hauxe da gaur egungo helburu nagusia: erabakiguneetan eta **ardura-postuetan emakumeek presentzia handiagoa izatea** eta **lidergo partekatuko** eredu baterantz jotzea, genero-ikuspegia barneratuta eta feminitateari lotutako ezaugarri eta portaerei garrantzi handiagoa emanda (berdin dio emakumeen esku egon ala ez). Azken buruan, Entitatean dugun talentu guztia aprobetxatu nahi dugu, sexua oztopo izan gabe.

Helburu hori lortze aldera, zenbait ekimen egin ditugu 2018an: Alde batetik, Entitateko emakumeei zuzendutako Ahalduntze Eskola jarri dugu abian. Udaberrian lantegiaren proba pilotua egin genuen eta, bertan ikasitakoa kontuan hartuta, Eskolaren lehen edizioa abiarazi genuen udazkenean, Maru Sarasolaren, lidergoaren eta *coacharen* alorreko adituaren, zuzendaritzapean. Partaidetza borondatezkoa izan da, eta 31 emakumek hartu dute parte guztira. Lantegiak partaideen balorazio eta harrera ona izan du, eta, horregatik, 2019an beste 3 edizio antolatzea aurreikusi dugu.

Era berean, ahalduntzearen gizarte- eta harreman-alderdiari begira, eta Eskolaren proba pilotuan parte hartu duten emakumeen proposamenari kasu eginez, Ahalduntze Eskolan parte hartu duten emakumeez osatutako talde bat sortu dugu geure Intranetean. Eskolan abiarazitako lanari jarraitutasuna eman nahi dio *LK-ko emakumeak ahalduntzeko Komunitatea: banakakotik kolektibora* izeneko taldeak, eta interesa duten emakume guztientzat dago irekita. Emakumeen ahalduntze-prozesuan, lan pertsonaletik lan kolektibora jotzen laguntzeko sarea sortu nahi da, iritzia emateko, eztabaidatzeko, esperientziak partekatzeko eta kide izatearen sentimendua sortzeko gunea eskainiz.

Beste alde batetik, gure lidergo-estiloa genero-ikuspegitik aztertzea erabaki dugu, Entitatean genero-berdintasuna bermatzeko baldintza egokiak sortzeko asmoz. Horretarako, Deustuko

Unibertsitateko talde aditu batek diseinatutako galde-sorta bat eman diogu Entitatea osatzen duten kide guztiei, eta, horri esker, pertsonak eta liderrek berdintasunari, diskriminazioari, lidergoari eta besteri buruz duten iritzia ezagutu dugu: ea emakume eta gizonak berdin antzematen duten LABORAL Kutxako lidergo-estiloa, ea berdin baloratzen duten emakumeek edo gizonak garatutako lidergoa, eta ea aurreikuspen desberdinak dituzten liderra gizona izan ala emakumea izan. *Galdegin* bat egin dugu, analisi horren emaitza nagusien berri emateko, eta emaitzak azaltzeko bideoa gure Intranetean dago eskuragarri.

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. Ildo horretan, eta orain arte egindako ibilbidea aintzat hartuta, datozen hiletan Berdintasunerako IV. Plana diseinatuko dugu.

Hona hemen LABORAL Kutxako plantillaren osaera 2018an:

LABORAL Kutxako plantilla adinaren arabera	2016		2017		2018	
	Bazkidea	Behin-behin.	Bazkidea	Behin-behin.	Bazkidea	Gainerakoak
30 urterainokoak	43	138	22	110	14	89
31 eta 40 urte bitartekoak	450	27	480	38	410	49
41 eta 50 urte bitartekoak	892	6	835	11	853	8
51 eta 60 urte bitartekoak	513	3	474	1	453	3
60 urtetik gorakoak	27	0	28	0	32	0
Plantilla guztira	1.925	174	1839	160	1762	149

Bancasegurosen ez dago 30 urtetik beherako langilerik, 31 eta 40 urte bitarteko 34 langile daude, 41 eta 50 urte bitarteko 96, eta 51 eta 63 urte bitarteko 47 (0, 55, 94 eta 46 2017an; 13, 61, 100 eta 40 2016an).

LABORAL Kutxako plantilla sexuaren arabera	2016		2017		2018	
	Gizon.	Emakum.	Gizon.	Emakum.	Gizon.	Emakum.
Bazkideak	1.020	905	943	896	889	873
Gainerako langileak	52	122	54	106	50	99
Guztira	1.072	1.027	997	1.002	939	972

LK-ko bazkideen plantilla sexuaren eta kateg. prof.aren arabera	2016				2017				2018			
	Gizon.		Emakum.		Gizon.		Emakum.		Gizon.		Emakum.	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zuzendariak	32	% 1,7	3	% 0,2	25	% 1,4	5	% 0,3	22	% 1,2	5	% 0,3
Buruak	282	% 14,7	118	% 6,1	263	% 14,3	122	% 6,6	246	% 13,4	121	% 6,6
Teknikariak	363	% 18,9	392	% 20,4	331	% 18,0	382	% 20,8	316	% 17,2	359	% 19,5
Administrariak	166	% 8,6	298	% 15,5	155	% 8,4	292	% 15,9	144	% 7,8	280	% 15,2
Bestelakoak	177	% 9,2	94	% 4,9	169	% 9,2	95	% 5,2	161	% 8,8	108	% 5,9
Guztira	1.020	% 53	905	% 47	943	% 51	896	% 49	889	% 48	873	% 47
Jarduneko bazkideak	1.925				1.839				1.762			

LK-ko plantilla sexuaren eta negozio-arearen arabera	2016				2017				2018			
	Gizon.		Emakum.		Gizon.		Emakum.		Gizon.		Emakum.	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zerbitzu Zentralak	208	% 52,4	189	% 47,6	209	% 11,4	199	% 10,8	203	% 11,0	195	% 10,6
Enpresaren Area (1)	84	% 71,8	33	% 28,2	-	-	-	-	-	-	-	-
Partikularren Area	728	% 51,6	683	% 48,4	734	% 39,9	697	% 37,9	686	% 37,3	678	% 36,9
Jarduneko bazkideak guztira	1.020	% 53	905	% 47	943	% 51	896	% 49	889	% 48	873	% 47
Zerbitzu Zentralak	6	% 20,7	23	% 79,3	14	% 8,8	40	% 25,0	13	% 8,1	24	% 15,0

Enpresaren Area	1	% 50	1	% 50	-	-	-	-	-	-	-	-
Partikularren Area	45	% 31,5	98	% 68,5	27	% 16,9	79	% 49,4	37	% 23,1	75	% 46,9
Gainerako plantilla guztira	52	% 29,9	122	% 70,1	41	% 26	119	% 74	50	% 31	99	% 62
Plantilla osoa	1.072	% 51,1	1.027	% 48,9	984	% 49	1015	% 51	939	% 49,1	972	% 50,9

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

Batez besteko lan-indizea	2016	2017	2018
Emakumeak	2,16	2,18	2,19
Gizonak	2,52	2,54	2,51
Gizonen eta emakumeen arteko aldea	% 16,7	% 16,5	% 14,5

Bancaseguroseko datuak.

Plantilla sexuaren, kat. profesionalaren eta negozio-arearen arabera	2016				2017				2018			
	Gizon.		Emakum.		Gizon.		Emakum.		Gizon.		Emakum.	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zuzendariak	2	% 1,0	0	% 0,0	1	% 0,5	0	% 0,0	1	% 100	0	% 0
Buruak	8	% 3,9	2	% 1,0	88	% 45,1	2	% 1,0	8	% 80	2	% 20
Teknikariak	1	% 0,5	6	% 2,9	1	% 0,5	6	% 3,1	0	% 0	6	% 100
Ges. komertzialak	39	% 18,8	149	% 72,0	34	% 17,4	143	% 73,3	29	% 18	131	% 82
Plantilla guztira	50	% 24,2	157	% 75,8	44	% 22,6	151	% 77,4	38	% 21	139	% 79
Zerbitzu Zentralak	4	% 1,9	7	% 3,4	4	% 2,1	7	% 3,6	2	% 22	7	% 88
Merkataritza Sarea	46	% 22,2	150	% 72,5	40	% 20,5	144	% 73,8	36	% 21	132	% 79
Plantilla guztira	50	% 24,2	157	% 75,8	44	% 22,6	151	% 77,4	38	% 21	139	% 79
Plantilla guztira	207				195				177			

Desgaitasuna duten langileen enpleguari dagokionez, LABORAL Kutxan halako 16 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 haienzako enplegua sortzeko.

2017an eta 2016an legez, 2018an ez da salaketarik eta kontsultarik jaso jazarpenak salatzeke kanalean.



6.

**GIZARTEAREKIKO
HARREMANA**

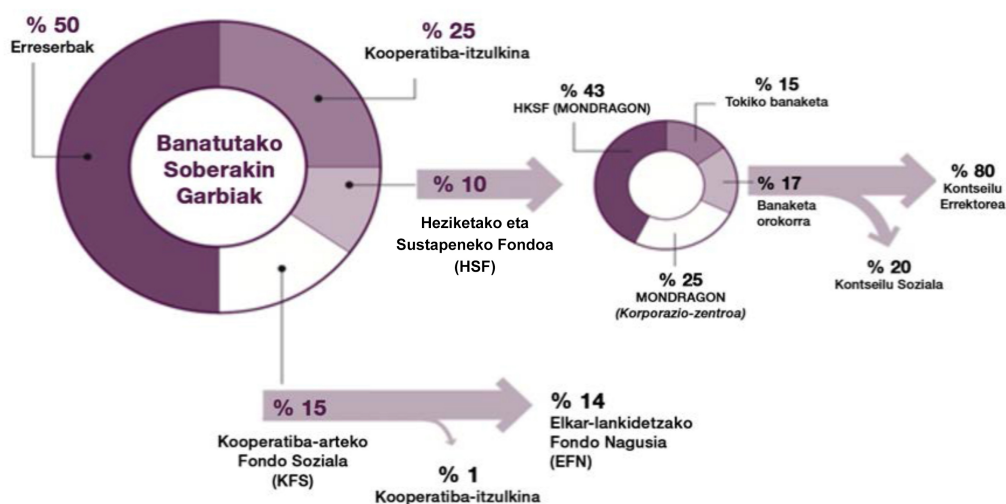
GIZARTEARI EGINDAKO ZUZENeko EKARPENAK

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 ardura dira Heziketako eta Sustapeneko Fondoaren ataletako baten (Banaketa Orokorren) kargura banatzen diren dirulaguntzak. Alabaina, Kontseilu Sozialak (hau da, Entitateko langileak ordezkatzeko dituen organoak) ere hartzen du parte.
- Gizarte-lanen atal zehatz bat tokiko beharretarako (LABORAL Kutxaren 309 bulegoen bitartez tokian-tokian banatzeko) gordetzen du. Bulego horiek inguruko jardueretara (auzo-elkarteetara, ikastetxeetara, gizarte-ekintzako eliza-taldeetara, etorkinei laguntzeko zentroetara...) bideratzen dituzte laguntzak.

Nola banatzen ditu mozkinak LABORAL Kutxak?



Heziketako eta Sustapeneko Fondoak (HSFak) helburu hauek ditu:

- Plantilla kooperatibismoaren printzipio eta balioetan trebatu eta hezteak.
- 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 eta kooperatiben zabalkundea indartzea, Mondragon Inbersionen eta 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		
	2016	2017	2018
Enpresa kooperatiboak abian jartzeko eta finkatzeko elkartasunezko ekarpena (MONDRAGONen bidez)	11.306	11.750	12.887
Kooperatiba arteko Fondo Soziala - KFS (emaitza banagarrien % 15)	11.306	11.750	12.887
Kooperatiba-sustapena MONDRAGONen bidez (HSFaren % 68) eta beste helburu batzuk (Kreditu Kooperatiben Nazio Batasuna...)	5.280	5.327	5.841
Berregituratze eta Enplegu Sozietariorako Fundoa (BESF)	831	818	698
Ekintzaitza eta enpresa- eta lan-prestakuntza (<i>Gaztenpresa Fundazioa</i>)	235	261	311
Kultura-jarduerak, oro har, eta bestelakoak	339	397	543
Euskararen eta euskal kulturaren sustapena	338	428	321
Laguntza-erakundeak eta hirugarren mundukoak	398	269	373
Nekazaritzako elikagaien sektorea	117	57	63
Heziketako eta Sustapeneko Fundoa – HSF (emaitza banagarrien % 10)	7.538	7.557	8.150
KFS + HSF	18.844	19.307	21.037

2018ko ekitaldian, LABORAL Kutxak ingurumenaren, biodibertsitatearen eta garapen jasangarriaren 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 dago sartuta, eta enplegua sortu eta zaintzeko ekimenei laguntzea eta ekintzak gauzatzea du helburu. 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, 2018an, artatu diren eta bideragarritasun-fasea gainditu duten proiektuen bidez **415 enpresa eta 810 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 pertsonala garatzea eta murgilduko diren enpresa-ehuna ezagutzea lortu nahi du Fundazioak. Horretarako, pertsona kalifikatua eskaintzen die, jarraitu beharreko bidean orientabidea emateko eta, horrela, ekintzaileek beren proiektu profesionala lantzeko.

Gaztenpresaren proiektuak	2016	2017	2018
Bideragarriak izaki negozioa abiarazi dutenak	386	402	415
Bideragarriak izan ala ez negozioa abiarazi ez dutenak	235	266	144
Finkatzea	84	19	120
Bideratuak	87	160	108
Kontsultak	218	201	298
Guztira	1.010	1.048	1.085

Hauxe da negozioa abiarazi duten proiektu bideragarrien lurraldekako banaketa:

Gaztenpresaren proiektuak 2018an	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Nafarroa	Guztira
Bideragarriak izaki negozioa abiarazi dutenak	74	183	100	58	415

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

- Batez besteko *inbertsioa* 70.542 €-koa izan da 2018an.
- Kutxak emandako batez besteko *finantzaketa* 34.600 €-koa izan da, hots, % 49koa.
- Hasierako unean 2 lagun enplegatzen dituzte.
- Ekintzailearen batez besteko adina 38,5 urtekoa da.
- Sexuaren ikuspegitik, ekiten duten emakumeen ehunekoa % 43koa 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, ixteko erabakiei, merkatu-aldaketei edo laguntza-eskaera berriei buruz.

Enpresak finkatzea	2016	2017	2018
Lantegiak – kopurua			
Harrera	54	37	39
Enpresa sortzea	8	4	-
Finkatzea	8	32	12
PRO mintegiak	16	8	13
Mentore eta mentorizatuentzat	14	14	11
Lantegiak GUZTIRA	100	96	75
Finkatze-bidean dauden enpresak	84	83	120
PRO zerbitzuak hartutako kontsultak	1.402	402	432

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. Horren bidez, Gaztenpresarekin boluntario gisa lan egiten duen eta ekintzailetzan esperientzia duen aditu batek laguntza eskaintzen dio, lehen enpresa-ekimena abiatzen ari den ekintzaile gazteari, trebetasunak eta gaitasunak indartzeko, garapen pertsonala eta profesionala ahalbidetzeko eta negozioa finkatzeko. Ekintzaileak 35 urtetik beherakoa izan behar du. Beste 27 harreman jarri dira martxan mentoreen eta ekintzaileen artean 2018an. Gaztenpresaren mentoring-programa *Youth Business International* Sareko beste kide batzuen esperientzian oinarrituta egituratutako prozesua da, eta *Accenture* konpainiaren laguntza du.

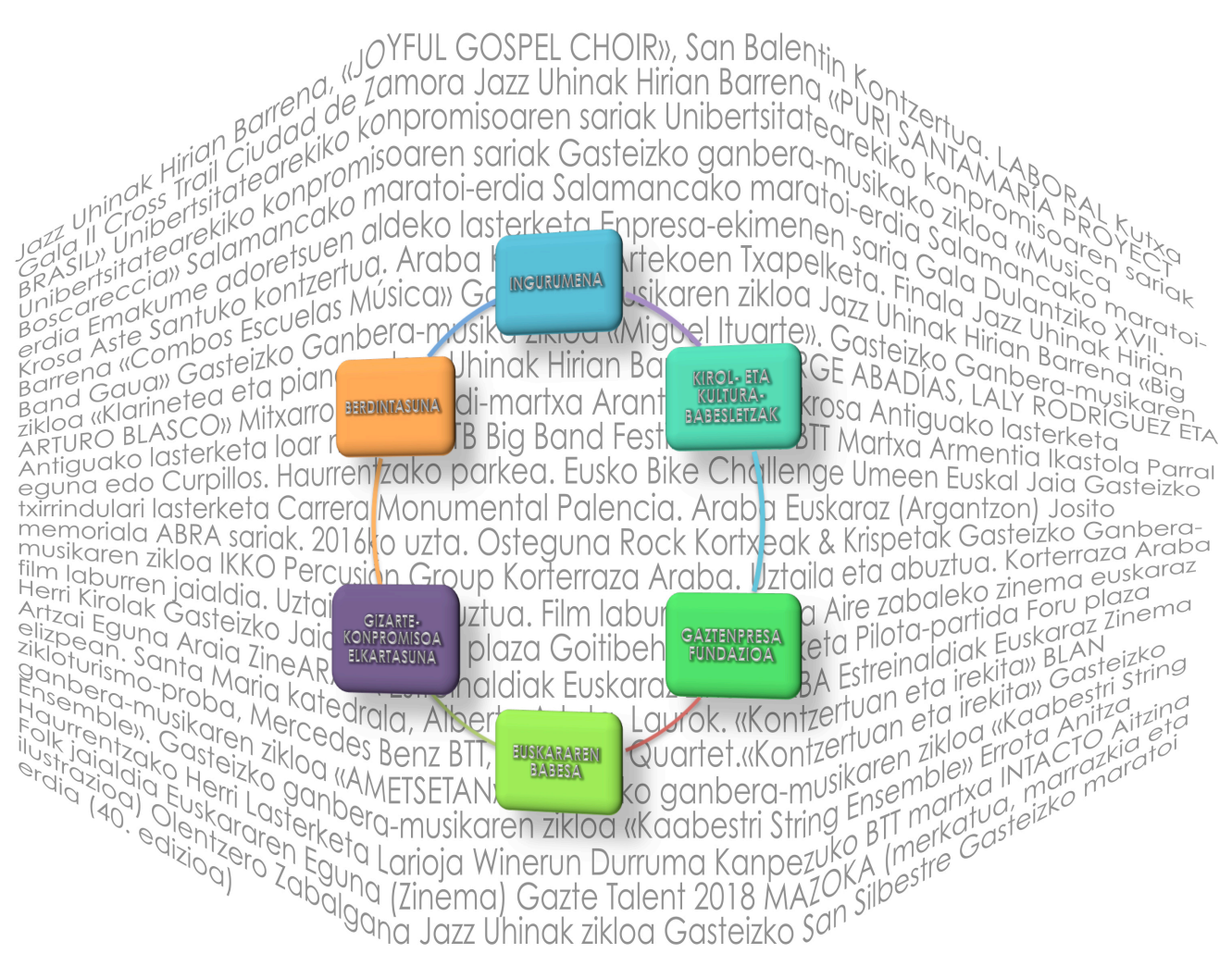
ZERGAK ETA TRIBUTUAK

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

Zergak eta tributuak (mila €-kotan)	2016	2017	2018
Sozietateen gaineko Zerga	9.779	8.682	11.418
Tributuak (OHZ, EJZ...)	7.085	7.306	7.593
BEZ	1.790	2.247	2.198
Guztira	18.654	18.235	21.209

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.



GIZARTEAREKIN ERABILITAKO ELKARRIZKETA-MEKANISMOAK

Honako hauek dira gizartearekin erabiltzen ditugun elkarrizketa-bide nagusiak.

Interes-taldea: Gizartea

2018an gauzatutako elkarrizketa-bideak:

- Gizarte- eta ingurumen-sustapena helburu duen euskal enpresen Izaite elkarteko kide izatea.
- Ekintzaileen arteko gizarte-sarea, Gaztenpresa Fundazioaren bidez kezkek jaso eta lankidetzak proposatzeko. LABORAL Kutxa Espainiako Youth Business Internationaleko (YBI-YBSko) 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 iritziak eta itxaropenak antzemateko azterketa berezia. Horretarako, jarraipenak egiten ditu Interneteko tresnez, iritziez, foroek, sare sozialez eta adituen iruzkinez baliatuta.
- Hainbat erakunderekin lankidetzan aintzatespenak eskaintzea, hala nola hauek: Elkartasunari emandako Nafarroa Saria, aurten «Emakume Afrikarrak eta Giza Eskubideak Afrikan» taldeak eskuratu duena; Eusko Ikaskuntzaren Humanitate saria, Teresa del Valle eskuratu duena; Etxepare itzulpen-saria, Amaia Gabantxok irabazi duena.
- LABORAL Kutxak EGEaren alorrean egiten duen jardueraren inguruko inkesta enpresako, Banka Pertsonaleko, KIDE segmentuko eta PRO-mikroenpresetako bezeroei, 2017ko txostenaren txosten exekutibo bidali genielako aprobetxatuz.
- Aurkezpen publikoak. Deituta dauden foroetara —unibertsitateak, elkarrizketak, hitzaldiak— joaten dira LABORAL Kutxako ordezkariak, Entitatearen egiteko moduak eta gizartearekiko konpromisoa azaltzeko. Foro horiek, era berean, interes-taldekiko elkarrizketa finkatzen laguntzen dute.

Agerpen publikoek dagokienez, azpimarratzekoa da gure lehendakaria Gizarte Ekonomiaren Foro Globalaren (GFESren) laugarren edizioan izan dela. Gizarte-ekonomiaren garapenarekin konprometitutako administrazioak eta tokian tokiko gizarte zibileko eragileak biltzen dituen nazioarteko sarea da GSEF. Foroa Bilbon egin zen 2018ko urriaren 1etik 3ra, eta LABORAL Kutxaren babesletza eduki zuen. Gurea bezalako enpresen gaitasuna nabarmendu zuten, euren balioak baztertu gabe eta lehia-gaitasuna galdu gabe era inklusiboan eta jasangarrian laguntzen dutelako tokiko garapenean.

Bezeroaren aurreikuspenei buruzko emaitzak aurreko urteetako antzekoak dira, baina materialtasun-analisiak areago doitzen ditu lehentasunak. Mekanismo horietan oinarrituta, balorazioak hobetzerantz bideratutako ekintzak egin dira.

Aurreikuspenak	Egindako ekintzak (materialtasun-matrizea - ikusi 2.4 atala)
Entitate kaudimentsua, sendoa, bermeak eskaintzen dituen	<ul style="list-style-type: none"> • Lehiakideen aldean kaudimen-maila nabarmenei eustea. • Arriskuarekiko Grina: arrisku-profil moderatua betetzen dela kontrolatu eta bermatzea, arrisku-mota guztiei dagokienez. • Lehentasun estrategikoa: marjina errepikaria optimizatzen eta kostuak kontrolatzen zentratzea gestioa. • Ondorioz, arriskuaren kalitatea hazkundearen gainetik lehenesteko politika, eta zalantza-parametroei sektorearen batez bestekotik gora eustea.

Gestio zintzoa eta arduratsua Fidatzeko moduko entitatea	<ul style="list-style-type: none"> • MiFID araudia garatzea, eragiketak prestatu eta merkaturatzean nahiz bezeroak sailkatzean kontrolik gorenak ezarrita. Gestoreak prestatzea eta homologatzea. • Bezeroak gehiegi zorpetzea saihesteko moduko arriskua onartzeko-ereduak. • Zorrak berregituratzeko Jardunbide Egokien Kodea (6/2012 Errege Dekretua), Eusko Jaurlaritzaren 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 zorrorratze berriak. • Omnikanalitatea eta digitalizazioa gestoreekiko harremanetan. • Antolamendu-kultura gestionatzeko proiektua.
EGEari lotutako neurriak: zuriaketa, fondoan helburua	<ul style="list-style-type: none"> • Etika Batzordea eta Araudia Betearazteko Departamentua. • Inbertsio Gizartearekiko Arduratsuen eskakizunak ezartzen hasia inbertsio korporatiboan eta fondo eta planen gestoreen inbertsioan, baina baita kreditu-inbertsioan ere.
Datuen pribatutasuna eta segurtasuna	<ul style="list-style-type: none"> • Segurtasun Integralerako Plan Zuzentzailea. • Datuen babesari buruzko lege berrira egokitzea. • Zabaltek proiektua.
Emakumeak eta gizonak berdin tratatzea	<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, 2018an. 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 250.000tik 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

2018an, kanpoko aditu batek (PB Consultores SLk) urteroko ikuskaritza egin die barne-kontrolerako eta komunikazioetako prozedura eta organoei. Adituaren arabera, «**Oso ona**» da kapitalak zurrizteari aurrea hartzeko prozedura eta organoen eraginkortasun operatiboa, eta aurreko ekitaldian baino puntuazio hobea lortu du. Segidan, iaz abian jarritako ekintzen berri emango dugu:

2018an egindako ekintzak

- Kapitalak zurrizteari eta terrorismoaren finantzaketari aurrea hartzeko eskuliburua aldatu egin da, hainbat arlotako hobekuntzak eginez.
- Sei hilekoko txostenak, Azterketa bereziko eragiketen laburpena eta Entitateak kapitalak zurriztearen alorrean duen arriskuaren autoebaluazioaren txostena sortu dira.

-
- Alerten parametrizazioa berrikusi da.
 - Billeteak trukatzeko aplikazioa hobetu egin da, hirugarrenen alde emandako baimenak errazago egiaztatzeko.
 - Erremediatze Plana eguneratu da, bezeroen identifikazio formaleko urritasunak lantzeko.
 - Kapitalak Zuritzeari Aurrea hartzeko Unitateko analistek berriazko prestakuntza hartu dute, eta Unitateko arduradunak kapitalak zuritzearekin eta zerga-iruzurrarekin lotutako prestakuntza osagarria jaso du.
-

Kapitalak Zuritzeari Aurrea hartzeko Unitateak eragiketa susmagarriei buruzko 5 ohartarazpen bidali dizkio Kapitalak 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. Sistema horren kalitatea eta ezarpen praktikoa aditu independente batek aztertzen ditu urtean behin. 2018ko ekitaldiari buruzko azterketan kalifikazio positiboa lortu du sistemaren eraginkortasun operatiboak, ez baita inolako gorabeherarik antzeman.

Jokabide-araudiak eta -kodeak

LABORAL Kutxak jokabide-arau batzuetan funtsatuta arautzen du pertsonen jardura. Jokabide-arau edo -jarraibide horiek «Balore-merkaturako Jokabideen Barne Araudian» daude jasota, eta Kontseilu Errektoreko eta Zuzendaritza Kontseiluko kideei nahiz jardura-eremu horretan inplikaturikoei ezartzen zaie. 2018an Jokabideen Barne Araudia 596/2014 Erregelamendura egokitzea erabaki da, eta horren berri eman zaio CNMVri.

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. Etika eta Jokabide Profesionalaren Kodea aldatzeko, Kontseilu Errektoreak oniritzia eman behar du.

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.

2018an ez da kontsultarik edo salaketarik egon. 2017an 4 kontsulta egon ziren (3 2016an): 2 argitu egin ziren eta beste 2ak espedienterik ireki gabe konpondu.

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

Gobernu Korporatiboari dagokionez, hona hemen 2018an izandako aurrerakuntzak:

- ✓ Zuzendari nagusiak erretiroa hartu eta gero, zuzendari nagusi berria izendatu da eta Zuzendaritza Kontseiluaren egitura eta osaera aldatu dira.
- ✓ Kontseilu Errektorearen ezagutzen, gaitasunaren, aniztasunaren eta esperientzien oreka ebaluatu da.
- ✓ Kontseilu Errektoreko kideen eta langile garrantzitsuen egokitasunari urteko ebaluazioa egin zaio.
- ✓ Kontseilu Errektorera hautagaiak aukeratzeko politika eguneratu da.
- ✓ Kontseilu Errektoreko kideen zati bat berritzeko prozesua abiatu da.
- ✓ Goi-zuzendaritzako kideak hautatu, izendatu eta ordezkatzeko Kontseilu Errektoreak erabiltzen duen politika berrikusi da.

Aztertutako negozio-unitateak

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

	2016		2017		2018	
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.
Aztertutako bulego guztiak	74	74	90	93	83	83
Aztertutako bulegoen ehunekoa	% 22	% 22	% 28	% 29	% 27	% 27

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

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

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

Ustelkeriari lotutako gertaerei erantzuteko hartutako neurrien artean, 2016an ustelkeriagatiko demanda bat aurkeztu zuen LABORAL Kutxak langile baten aurka. 2017an eta 2018an ez da halakorik egon.

ADMINISTRAZIO PUBLIKOEKIKO ETA ALDERDI POLITIKOEKIKO HARREMANAK

LABORAL Kutxak Sektore Publikoaren gestioari buruzko eskuliburua du. Horren bidez, Entitateak Sektore Publikoaren gestio berezia, integrala eta koordinatua egiten du, Enpresen Sareko Sektore Publikoaren Bulegoak koordinatuta eta 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-berezitasunak kontuan hartuta.

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

	2016	2017	2018
Eusko Alkartasuna	7	10	118
EAJ	1.078	919	793
Aralar (abala)	3	3	0
Kredituak (mila eurotan)	1.088	932	911

ARAUTEGIA BETETZEA

Arautegia Betearazteko Departamentuak gestio-eremuak gehitu zituen 2009an, eta merkatu-abusuak egitearen susmagarri diren eragiketen detekzioa ere barne hartu zuen. 2018an, 623 alarma erregistratu zituen aplikazio informatikoak. Behin aztertuta, ez ziren merkatu-abusu izateko eragiketa susmagarritzat hartu. Hortaz, 2018an ez zaio CNMVri kasu bakar bat ere jakinarazi.

LABORAL KUTXAK ONTZAT EMANDAKO EKIMENAK

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

Izena	Helburua	Noiz
Hitzarmena FIARErekin, Banca Popolare Eiticarekin berritu ondoren	Banka etikoarekin lankidetzan jarduteko konpromisoa. 2017an berritu egin da, Banca Popolare Eitacaren Espainiako sukurtsal bihurtu ondoren Fiare.	2005
Nazio Batuen Mundu Itunari atxikitzea	Itunaren 10 printzipioekiko konpromisoa hartzea eta horietan aurrera egitea.	2006
Izaiterekin, Jasangarritasunaren aldeko Euskal Enpresen Elkartearekin, bat egitea	Enpresa-jasangarritasunaren inguruko esperientziak partekatu eta garapen jasangarriari buruzko prestakuntza eta hedapena sustatzea.	2006
Autocontrol elkartean sartzea	Merkataritza Komunikazioa Autorregulatzeko Elkartea.	2007
Munduko Landagunea	Landa-garapena bultzatzea, horren bitartez garapen ekonomiko globala sustatzeko.	2007
Emekin programa, Gipuzkoako Foru Aldundiarekin eta Emakume Enpresarien Elkartearekin 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 Bankuko 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	Andoingo, Astigarragako, Hernaniko, Lasarte-Oriako eta Urnietako 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 Erkiderekin, Aslerekin eta Anelekin. Estatuan, urteko hitzarmenak Cepesekin.	2012
Akordioak Europako Inbertsio Funtsarekin (IEFekin)	Mikroenpresak eta bertako lanpostuak sortu eta finkatzen laguntzeko akordioa. Progress programa. 2015ean, EaSI programaren bidez jarraitzen du. 2016an, enpresa berritzaileei laguntzeko Innovfin programaren bidez. 2017an, gizarte-ekonomiako EaSI programaren bidez.	2013
Finantza-gestiorako LABORAL Kutxa – Cebek 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 elkarrekin tokiko bazkide eratzaila	Youth Business Internationalen, Gazte Ekintzaileei Laguntzeko Nazioarteko Sarean, parte hartzea.	2014
Hizkuntza-eskubideak zaintzeko hitzarmena Eusko Jaurlaritzarekin	Bezeroek eragiketa guztiak bi hizkuntza ofizialeko edozeinetan egiteko aukera bermatzea.	2015
Finantza-hezkuntzako ekimenetarako jardunbide egokien kodea	Finantzen alorreko hezkuntza-programak. CNMVrekin eta Espainiako Bankuarekin lankidetzan, eta jarduera komertzialetik bereizita.	2016

LABORAL Kutxak ez du finantzatzen nazioko edo nazioarteko elkarterik edo erakunderik, 76. orrialdean adierazitako alderdi politikoentzako maileguak eta abalak izan ezik.

FINANTZA-HEZKUNTZA

Finantza-hezkuntzaren alorrean, «Unibertsitarioentzako finantzak» izeneko lantegi-programa abiarazi dugu, beraien finantza-hezkuntza sustatzeko asmoz. Urtean zehar diseinatzen hasi gara eta 2019an garatzea aurreikusi dugu.

Era berean, ikasleek finantzen alorreko (adibidez, aurrezkirako) konpetentziak lortzeko materialak diseinatzen hasi gara, zenbait ikastola eta ikastetxerekin lankidetzan.

DATUEN ETA ERAGIKETEN PRIBATUTASUNA ETA SEGURTASUNA BABESTEA

Datu pertsonalak

Legeak agindutakoa betez (zehazki, 2016/679 Erregelamenduak, apirilaren 27koak, pertsona fisikoen datu pertsonalak babesteari buruzkoak eta 3/2018 Lege Organikoak, abenduaren 5ekoak, Datu Pertsonalen Babesari buruzkoak), LABORAL Kutxak neurri teknikoak eta antolakuntzakoak ezarri behar ditu datu pertsonalen tratamendua araudi horri egokitzen zaiola bermatzeko eta frogatzeko.

Horretarako, LABORAL Kutxak «Datu pertsonalak babesteko eskuliburua» onartu du, eta Datuen Babeserako ordezkaria izendatu, datu pertsonalen babeserako printzipio hauek betetzeko:

- a) Datu pertsonalak legez, leialtasunez eta gardentasunez tratatzea, interesdunari dagokionez (*«legezkotasuna, leialtasuna eta gardentasuna»*).
- b) Datu pertsonalak helburu jakinak, agerikoak eta legitimoak betetzeko biltzea, eta ez tratatzea gerora helburu horien aurka (*«helburua mugatzea»*).
- c) Jasotzen diren asmoetarako egokiak, beharrezkoak eta mugatuak izatea (*«datuak ahalik eta gutxienak izatea»*).
- d) Datuak zorrotzak eta, behar izanez gero, eguneratuak izatea (*«zorrotasuna»*).
- e) Datu pertsonalak tratatzeko asmoetarako, behar den denboran, eta soilik denbora horretan, mantentzea interesdunak identifikatzeko moduko datuak (*«gordetzeko epea mugatzea»*).
- f) Tratamenduan datu pertsonalen segurtasun egokia bermatzea, babesa emanez baimenik gabe edo legez kanpo tratatzearen aurka eta oharkabean galdu, suntsitu edo kaltetzearen aurka, neurri tekniko edo antolamenduzko proposak erabiliz (*«osotasuna eta konfidentzialtasuna»*).

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 hezuramaitzen dira.

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

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

Etorkizunera begira, etengabe hobetzea da asmoa. 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:

- Gipuzkoako Enpresetako Emakumeen eta Gizonen berdintasuneko Esperientzien 2018ko 1. saria, Gipuzkoako Foru Aldundiak emana.
- 2017an, Euskadiko ekintzaitzari eta berrikuntzari laguntzeko *EUSTART Up* saria jaso zuen Gaztenpresak, ekintzaitzari babesten gehien lagundu duen enpresa den aldetik.
- Enpresa-boluntariora: Youth Business Spain - Estatuko 2016ko mentoring-harremanik onena, LABORAL Kutxako bazkide baten eta Erle robotics start-up teknologikoaren artean.

7.

INGURUMENAREKIKO HARREMANA



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

Hona hemen 2018ko ekintza eta lorpen kualitatibo nagusiak:

- **ISO 14001:2015 egiaztagiriaren** kanpo-auditoretza gainditu da.
- Zerbitzu Zentraletako **LK1 eraikina berritzeko lanak** amaitu dira. 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. Harrezkero, galderak egin ditugu berotegi-efektuko gasen isurtzeak murrizteari buruz, birziklatzeari buruz eta kontsumo- eta hondakin-murrizketari buruz. 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-taldeen ez da gai horrekiko kezka handirik antzematen.
- LABORAL Kutxa 2018ko Planetaren Orduari atxiki zitzaion martxoaren 24an. Bulegoetako eta zerbitzu zentraletako kartel argidunak itzali egin ziren kontzientziazio-ekintza gisa eta planeta zaintzeko dugun konpromisoa adierazteko.
- Garapen Jasangarriko Helburuei (GJHei) buruzko komunikazioa egin da.

2018ko emaitza kuantitatiboak, txostenean ingurumenaren arloan hartutako konpromisoen betetze-maila eta 2019rako helburuak adierazleetan jaso dira. 2019rako 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 hutsegiteak eta ingurumenaren alorrean zehaztutako helburuak eta helmugak lortzearen garrantzia jakinaraztea.
- Gure jarduera digitalizatzen aurrera egitea.
- Mugikortasun jasangarriari eta karbono-aztarnari azterketa egitea.

Emandako datuei dagokienez, azpimarratu behar da berriz prestatu direla bi alderdi garrantzitsuri buruzko datuak.

- 2017ko bulego-papera. Gure ingurumen-sistema etengabe hobetzeko prozesuaren baitan ikusi zen akats bat egin zela LABORAL Kutxak kontsumitzen duen bulegoko paper-kopurua kalkulatzeko. Horregatik dago horrenbesteko aldea aurreikuspenen eta benetako zifren artean.
- Elektrizitatea. Historikoki, Zerbitzu Zentraletako 3 eraikinetako 2ren kontsumo elektrikoaren datua erabili izan da. Urte honetatik aurrera, LABORAL Kutxaren kontsumo elektriko osoa bildu da.

PAPERA ETA TONERRA

2018an ere beherako ildoari eutsi dio paperaren kontsumoak.

Paperaren kontsumoa (1) kg-tan	2016		2017		2018		2019
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Publizitateko papera	97.187	80.000	96.457	97.000	106.578	95.000	100.000
Bulegoko papera	283.303	276.000	283.172	276.000	272.922	230.000	275.000
Paperaren kontsumoa guztira	380.490	356.000	379.629	346.000	379.500	325.000	375.000
Publizitateko papera bezeroko	0,083	≤ 0,066	0,082	0,059	0,093	0,082	0,087
Bulegoko papera bezeroko	0,241	≤ 0,235	0,242	≤ 0,235	0,238	0,200	0,239
Kontsumoa guztira bezeroko	0,324	≤ 0,301	0,324	≤ 0,294	0,331	0,282	0,326
Kontsumoa guztira pertsonako (2)	162,7	≤ 153	171,8	≤ 150	181,75	152,28	179,59

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

(2) LABORAL Kutxako eta Bancaseguroseko pertsona guztiak (2.088 2018an).

Paperaren kontsumoak behera egin du pixka bat 2017ko bulegoko paperaren kalkuluan akats bat antzeman da, eta, beraz, berriro kalkulatu behar izan ditugu urte horretako zenbatekoak. 2018ko helburuak datu oker horien arabera zehaztu ziren eta horregatik geratu dira helburuak bete gabe. Paper-kontsumoaren bilakaerari begiratuz gero, egonkor dirauela ikus daiteke. Paper-kontsumoa murrizteko ahaleginak eta ekimenak (digitalizazioa, batez ere) orekatu egiten dituzte araudiaren eskakizun handiagoek; izan ere, bezeroei paper gehiago eman behar diegu, eskakizun horiei erantzuteko.

Publizitateko paper balorizatuaren kontsumoa (1)	2016		2017		2018		2019
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Publizitateko paper birziklatua, publizitateko paper guztiarekiko (%-tan)	% 20,9	≥ % 20	14,3	d/e	% 12	d/e	d/e
Publizitateko klororik gabeko paper ekologikoa, publizitateko paper guztiarekiko (%-tan)	% 79,1	≥ % 70	85,7	d/e	% 88	d/e	d/e
Publizitateko paper balorizatuaren, publizitateko paper guztiarekiko (%-tan)	% 100	≥ % 90	% 100	≥ % 90(2)	% 100	≥ % 90	≥ % 90

Berdez, lortutako helburua. Gorritz, bete gabeko helburua.

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

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

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

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

Toner-kontsumoa (1) aletan	2016		2017		2018		Helb. 2019
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	
Toner-kartutxoaren kontsumoa guztira	1.877	≤ 1.700	2.644	≤ 1.700	3.317	≤ 2.700	≤ 3.300
Kartutxo-kontsumoa pertsonako	0,80	≤ 0,85	1,20	≤ 0,80	1,58	≤ 1,20	≤ 1,60
Birziklatutako kartutxoaren kontsumoa	1.385	≥ 1.530	632	≥ 1.020	471	≥ 500	≥ 500
Birziklatutako tonerraren kontsumoa kontsumo osoarekiko (%-tan)	% 73,8	≥ % 90	% 23,9	≥ % 60	% 14,2	d/e	d/e
Kontsumoa guztira (kg-tan)	3.886	d/e	2.520	d/e	2.438	d/e	d/e

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

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

2017an funtzio anitzeko gailu berriak ezarri ziren —inprimagailua, fotokopiagailua eta eskanerra— eta toner-kartutxo txikiagoak dituzte. Hori dela eta, gora egin du toner-kartutxoaren kopuruak. Horrexegatik gehitu dugu tonerraren pisu orokorraren datua, agerian jartzen duelako aurrezten jarraitzen dugula.

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

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

Postamailen erabiltzaileak	2016	2017	2018
Erabiltzaile-kopurua	456.229	497.166	531.150
Erabiltzaileen %-a bezero guztiekiko	% 38,83	% 42,49	% 46,28

ENERGIA

Aurreko urtearen aldean, hobera egin du barneko energia-kontsumoak (A).

Energia (GJ)	2016		2017		2018		2019
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Elektrizitatea	12.318	7.920	50.001	7.920	47.798	46.800	46.800
Gasolioa	1.395	2.340	438	1.440	54,2	324	54
Propanoa	0,63	0,75	0,57	0,66	0,49	0,57	0,51
Barneko energia-kontsumoa (A)	13.713	10.261	50.447	9.361	47.853	47.125	46.855
Energia-kontsumoa pertsonako	31,97	d/e	22,83	d/e	22,92	d/e	d/e

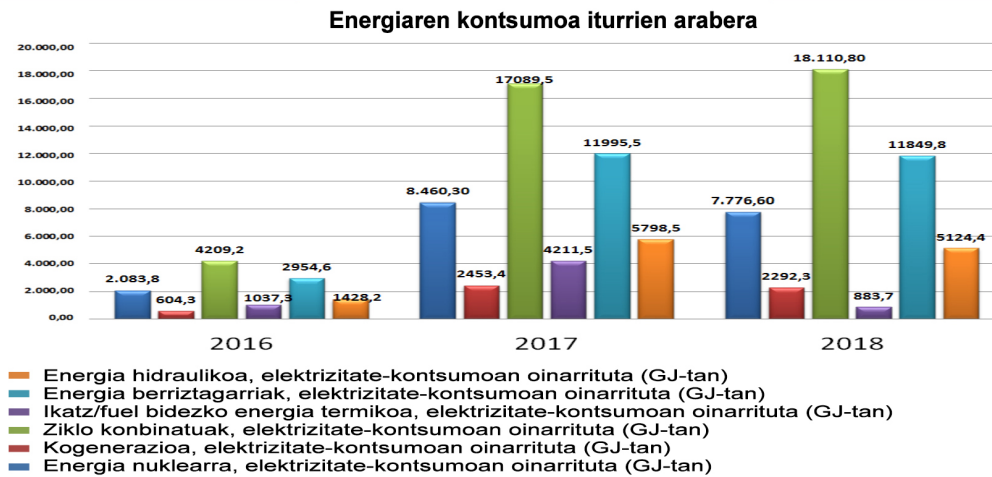
Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

2016ko datuak IGSaren barruan dauden Egoitza Nagusiko 3 eraikinei eta Zerbitzu Zentraletan ari diren langileei dagozkie. 2017an eta 2018an, berriz, LABORAL Kutxa osoa eta plantilla osoa hartu dira aintzat.

2019rako elektrizitate-helburuei dagokienez, beherantz jarraituko duela pentsa daiteke, aurreko urteetan gertatu zen bezala bulegoak ixten eta inbertsioak egiten jarraitzen dugula kontuan hartuta. Propanoaren kontsumoa bazkari-kopuruaren mende dago. Gasolioaren kontsumoa desagertu egin da ia erabat, biomasa- eta geotermia-instalazioak abian jarri direnez geroztik.

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 (2017ko Jasangarritasun Txostena). 2018an eta 2017an, LKren elektrizitate-kontsumo osoa erabili da (ZZetakoa eta bulegoetakoa). 2016an, Zerbitzu Zentralen kontsumoari dagokie.

Kanpoko energia-kontsumoak (B) joan-etorrietarako gasolina hartzen du eta, 2018an, 9.591 GJ-ko kontsumoa eragin du (10.819 GJ-koa 2017an eta 10.519 GJ-koa 2016an).

Energia-intentsitatea, guztizko energia-kontsumoa (A barrukoa gehi B kanpokoak) zati langile-kopurua 27,51koa izan da 2018an (27,72koa 2017an eta 10,36koa 2016an, baina azken urte horretan Zerbitzu Zentralak soilik aintzat hartuta).

ISURTZEAK ETA KARBONO-AZTARNA

2015era arte, isurtzeen eta karbono-aztarnaren xehakapena kalkulatzeko, ingurumen-programaren emaitza hartzen zen kontuan. Kalkulua egiteko, Arrasateko Zerbitzu Zentraletako eraikinetako kontsumoak erabiltzen genituen. 2016an, karbono-aztarnaren kalkuluan sakontzea erabaki genuen. Helburua zen kalkuluaren irismena zabaltzea, erabilitako lehengaiak (papera) eta produktua-bezeroak dimentsioa aintzat hartuz. Eta horri, zeharkako isurtze gisa, langileek lanaldian egindako joan-etorriak gehitu genizkion. Kalkulu berri hori izan da kalkulua egiteko oinarritzko urtea.

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

- **1. Irismenean**, sukalderako propano-kontsumoa eta berokuntzako galdaren gasolioa sartzen dira.
- **2. irismenean**, elektrizitate-kontsumo osoa hartzen da aintzat (Zerbitzu Zentraletakoa, bulego-sarekoa eta Lurralde Zuzendaritzetako eraikinetakoa).
- **3. irismenean**, 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 hegazkinik erabiltzen garraioetan. Aurretik aipatutako isurtzeez gain, taxian egindako kilometroak, kontsumitutako paperaren ondoriozko isurtzea (123 kg CO₂/paper-tona) 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.

Isurtzeen xehakapena, jatorriaren arabera Karbono-aztarna	2016	2017	2018	2018rako helb.	2019rako helb.
1. irismena: isurtze zuzenak (gasolioa eta propanoa) (1)	144	57	25	56	25
2. irismena: zeharkako isurtzeak (elektrizitatea)	4.997	4.739	4.529	4.500	4.500
3. irismena: beste zeharkako isurtze batzuk	794	818	740	800	750
Isuritako CO2 tonak guztira	5.935	5.613	5.293	5.356	5.275

(1) Biomasa-instalazioa abian jarri izanak eragin du gasolioaren kontsumoaren beherakada.

Berotegi-efektuko gasen isurtzeen **intensitatea** (CO2 isurtze guztiak zati LK-ko plantilla) 2,54koa da kasu honetan, 2017ko eta 2016ko bera, isurtzeak eta pertsonak murriztearen ondorioz.

URA

Ur-kontsumoak behera egin du, batetik obrak amaitu direlako eta bestetik, egindako inbertsioei esker, sistemaren galerak asko gutxitu direlako. Kontsumo osoa udal-sarearen bidez egiten da.

Egoitza Nagusiko ur-kontsumoa (m3-tan)	2016		2017		2018		2019
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
Ur-kontsumoa	11.239	7.500	8.129	7.500	7.447	7.500	7.500
Pertsonako kontsumoa urtean (1)	26,02	d/e	18,06	d/e	17,12	d/e	d/e

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

(1) Ratio hori kalkulatzeko, Egoitza Nagusiko bazkideen eta IKLen kopuru osoa hartzen da aintzat (2016an 432, 2017an 450 eta 2018an 435).

ISURTZEAK ETA HONDAKINAK

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

LABORAL Kutzak gaika biltzen ditu Egoitza Nagusian **sortutako hondakinak**, eta bulegoetako paper- eta toner-hondakinak ere bai. Gero, baimendutako kudeatzaile 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		
		2016	2017	2018
Txatarra	kg	0	0	17.760
Kartoa eta papera (1)	kg	176.760	131.135	105.994
Inausketa-hondakinak	kg	35.020	39.100	27.840
Informatika-ekipamenduak (1)	kg	0	0	0
Erabilitako landare-olioa	kg	1.350	1.200	1.520
Lohi fekalak (2)	kg	0	2.000	2.000
Toner-kartutxoak (1)	kg	1.338	2.694	3.821
Hondakinak dituzten materialak	kg	0	0	0
Bateria agortuak	kg	0	0	0
Pila agortuak	kg	35.15	15	15
Hondakin sanitarioak	kg	1	3	0
Hondakinak dituzten plastikoak	kg	0	0	0
Egur-hondakinak	kg	-	2.320	0
Batura	Kiloak	214.504	178.467	158.950

(1) Hondakin horiek Zerbitzu Zentraletatik eta Saretik datoz.

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

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. Esleitutako arrisku-maila Handia bada, faktore hori ere kontuan hartzen da eragiketa positiboa edo negatiboa izan den balioztatzeke.

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

2018. urtea

Segmentua	Eragiketa-kopurua	Mila €-kotan	Handia	Ertaina	Txikia
Enpresak	561	723.472	22	80	459
Partikularrak	14	47.480	1	1	12
Autonomoak	0	0	0	0	0
Negozioak	10	10.465	0	3	7
Sustatzaileak	121	296.651	0	0	121
Erakundeak	150	415.131	4	30	116
Publikoa	32	435.029	0	0	32
Kreditua finantzatzea	6	10.975	0	0	6
Guztira	894	1.939.203	27	114	753

Enpresak hainbat produkzio-zentro baditu, arriskua horietako bakoitzean balioztatzen 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.

GARDENTASUNA ERREGAI FOSILEKIKO ESPOSIZIOAN

Europako Batzordearen 2018ko martxoko jakinarazpen batek «*Garapen jasangarria 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 zituen 2017ko ekainean. Banku-jarduerari 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 daude sartuta.

Erregai fosilekiko esposizioa 2018-12-31n (mila € -kotan)	2017	2018
Kreditu-arriskuarekiko esposizioa		
Zirkulatuzailearen arriskua	8.353,4	16.714,3
Egiturazko arriskuaren saldoak eta abalak	5.294,6	6.513,2
Handizkako arriskuko partaidetzak	10.458,4	10.839,5
Esposizioa guztira	24.106,9	34.067

Ikus daiteke, beraz, LABORAL Kutxak oso esposizio txikia duela industria horietako klima-arriskuan.

INGURUMEN-GASTUAK

IGSari zuzenean egotzitako gastuak	2016		2017		2018		2019
	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Benet.	Helb.	Helb.
IGSaren mantenua (1)	9.880	10.700	8.674	11.750	4.106	7.950	10.950
Hondakinen gestioa (2)	4.718	5.850	4.010	5.800	5.220	6.600	6.600
Ingurumen-sustapena	-	-	-	-	3.763	-	-
Neurketak (isurtzea)	968	550	0	550	1.118	550	550
Gutzizkoa €-tan	15.566	17.100	12.684	18.100	14.206	15.100	18.100

Berdez, lortutako helburua. Gorriz, bete gabeko helburua.

(1) IZAITE, AENOR, Planetaren Ordua eta legezko betekizunak.

(2) Papera eta olioia kentzea eta segurtasun-kontseilaria.

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



8.

**ENPRESA
HORNITZAILEEKIKO
HARREMANAK**

Izan ere, kontuan hartuta gure finantza-jardueraren ezaugarriak eta oso lurralde-eremu zehatzean dugula 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, 2018an 2 ekintza-lerro garatu ditu hornitzaileei begira:

- 1) Alde batetik, **laneko arriskuen prebentzioari** lotuta, enpresa-jardueren koordinazioa bultzatu du. LABORAL Kutxak 300 lantoki baino gehiago ditu, eta beste enpresa batzuetako pertsona ugari joaten dira bertara lanera: azpikontratatuak, obretakoak, mantentze-lanetakoak... 2018an, tresna informatiko bat ezarri da, gure instalazioetara jarduera horiek egitera datozen pertsonak baldintza guztiak betetzen dituztela ziurtatzeko. Era berean, tresna hori sarbide-kontrolarekin lotzeko helburua finkatu da, inolako azpikontratarik ez dadin gure instalazioetan sartu, dokumentazioa eguneratuta eduki barik.
- 2) Bestalde, **enpresa hornitzaileen gestio-proiektuan** sakondu dugu, departamentuek egiten dituzten erosketen gestioa antolatzen. Proiektu horren barruan, Enpresaren Gizarte Erantzukizunerako Batzordeak dokumentu hauek onartu ditu, LABORAL Kutxak enpresa hornitzaileekin modu etikoan eta iraunkorrean lan egiteko asmoaren erakusgarri:
 1. LABORAL Kutxaren erosketa arduratsuen politika.
 2. Hornitzaileen kode etikoa.
 3. Erosketa arduratsurako jokabide-kodea.

2019an egiteko ekintzak:

1. Erosketa-prozesua ezartzeko tresna informatikoa garatzea. Horren baitan, ezinbestekoa izango da enpresa hornitzaileek bere egitea hornitzaileen kode etikoa.
2. Enpresa hornitzaileei alta emateko prozesuaren baitan, jasangarritasunaren inguruan duten jardunari eta neurriei buruzko espazioak gaitzea, ingurumen-kudeaketaren, kalitatearen, berdintasunaren, tokiko erosketen... alorretan.
3. Enpresa hornitzaileak aukeratzekoan, prezioez, zerbitzuez eta kalitateaz gain, gizarte- eta ingurumen-alderdiak ere aintzat hartzeko bidean aurrera egitea.
4. Kanpoko nahiz barruko alderdi guztiei prozedura berriaren berri ematea.

Gure enpresa hornitzaileen ezaugarriak direla eta, ez da beharrezkotzat jotzen eskaintzen duten produktuaren edo zerbitzuaren ezaugarriari lotuta ez dauden alderdiei buruzko auditoretzarik egitea.

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 lehenetasuna 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:

	2016	2017	2018
Erosketa-bolumena (mila eurokotan)	198.797	173.690 (2)	173.369
Tokiko enpresetan erositako ondasunen eta zerbitzuen %-a	% 94,9	% 96,3	% 94,2
Tokiko enpresa hornitzaileen %-a hornitzaile guztiekiko	% 94,5	% 95,0	% 93,3
Barruko, inportatu gabeko, erosketen ehunekoa (1)	% 99	% 100	% 98,9

(1) 2018an, LABORAL Kutxak estatutik kanpoko 17 enpresa hornitzaile izan ditu (guztien % 1,12, eta erositako ondasun eta zerbitzu guztien % 1,08 hornitu dizkiote). Guztiak ere Europar Batasuneko herrialdeetakoak dira, AEBko 2 eta Israeleko 1 izan ezik.

Zenbatekoaren % 48,4 eta enpresen % 46,5 Euskal Herriko sarekoak dira.

(2) 2017az geroztik, pertsona juridikoak diren hornitzaileak 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 dago eskuragarri.

Zuhurtasun-printzipioa betez, tokiko faktoreez 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.

Enpresa hornitzaileekin EGEaren inguruan duen **elkarrizketari** dagokionez, txosten hau egiteko galde-sorta bat bidali zitzaion 98 enpresa hornitzaileari. Lotura berezia zuten enpresak aukeratu genituen, beraien langileek gure instalazioetan jarduten dutelako. Azpikontratutako enpresak eta kanporatutako jarduerak egiten dituztenak dira. Horietatik 15ek erantzun zuten, eta 8,5eko notarekin balioztatu zuten txosten honen garrantzia.

Beraiek EGEari buruzko txostena egiten zuten galdetuta, % 57k baietz erantzun zuten eta beste % 29k ezetz, baina egiteko asmoa zutela.

Lehentasunei dagokienez, honako hauek aipatu zituzten, besteak beste:

- ✓ Enpresa-ehunaren garapen ekonomikoan eta finantzarioan laguntzea: enpresak finantzatzeko hitzarmenak, ekintzaileei eta unibertsitateari laguntzea...
- ✓ Pertsonen gestioa: genero-berdintasuna, lan-bizitza eta familia bateragarri egitea, soldata-mailak eta -tarteak...
- ✓ EGEari lotutako neurriak: kapitalak zurriztearen aurkakoak; armagintzara, jokora, pornografiara doan finantzaketa kontrolatzea...



9.

ERANSKINAK

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 oinarriko edukiak non dauden adieraziko dugu.

9.2. AENOREN EGIAZTAPENA

AENOR

IRAUNKORTASUN MEMORIA EGIAZTATZEA

VMS-2019/0007

AENORek Erakunde honen Memoria egiaztatu du

CAJA LABORAL POPULAR, COOP. DE CREDITO LTDA.

Titulu hau duenak: 2018ko Enpresaren gizarte erantzunkizunari buruzko txostena

Bat datorren: Global Reporting Initiative G4 gidarekin

Aplikatzen den GRI aukeratua: Zehatza.

Egiaztapen Prozesua: AENORek egiaztatu du, memoria, GRIk eskatutako baldintzetara egokitzen dela eta horretarako datuak eta memoriako informazioa tratatu ditu, egiaztatze dokumentu hau emateko.

Jaulkipen data: 2019-04-03



Rafael GARCÍA MEIRO
Zuzendari Nagusia

Original Electrónico

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U
Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com

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.	34-35 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 32 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).	32 LABORAL Kutxaren merkatua 39 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	29-32 Entitatearen kopuru nagusiak
102-8	Zehaztu: a) Enplegatu-kopurua, lan-kontratuaren eta sexuaren arabera berezita. b) Lanaldi finkoa duten pertsonen kopurua, sexuaren eta kontratuetaren arabera berezita. c) Plantillaren tamaina, enplegatuen, langile kontratadunen eta sexuaren arabera berezita. d) Adierazi erakundearen lanaren zati garrantzitsua juridikoki aintzatetsitako norberaren konturako langileek edota enplegatu edo langile kontratadunek ez beste pertsona batzuek egiten duten; adibidez, kontratistek kontratatutako enplegatuek edo azpienplegatuek.	55-56 Plantillaren profila
102-9	Deskribatu erakundearen hornidura-sarea.	89-90 Enpresa hornitzaileekiko harremanak
102-10	Azaldu azterketaren helburu den aldian erakundearen tamainan, egiturari, akziodunen jabetzan eta hornidura-katean izan diren aldaketa garrantzitsuak.	13-14 Txostenaren profila 25-27 Erakundearen egitura 28. Egitura operatiboa 29 Partaidetzako enpresak 89 Enpresa hornitzaileekiko harremanak
102-11	Adierazi dagokionean nola heltzen dion erakundeak prebentzio-printzipioari.	21-23 Entitatearen estrategia eta arriskuaren gestioa 34-38 Bezeroekiko harremanak 80 Ingurumenarekiko harremanak 89-90 Enpresa hornitzaileekiko harremanak Arriskuak, oro har, Kontseilu Errektoreko Arrisku Batzordean eta Arriskuarekiko Grinaren Esparruan gestionatzen dira, eta urtean behin Zuhurtiazko

		Garrantziko Informazioan 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.	77 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.	21-23 Estrategia eta arriskuaren gestioa 14-17 Materialtasuna 8-11 EGEko konpromisoak eta lorpenak 12-13 EGEko aginte-taula 29-30 Ingurune makroekonomikoa eta helburu kuantitatiboak

ETIKA ETA ZINTZOTASUNA

102-16	Deskribatu erakundearen balio, printzipio, estandar eta arauak.	27 Etika Batzordea 75 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.	74-76 Ustelkeriaren aurkako borroka 49-51 Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua

GOBERNANTZA

102-18	Deskribatu erakundearen gobernu-egitura, gobernu-organoko batzordeak ahanzi gabe. Adierazi zer batzordek duten ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako erabakiak hartzeko ardura.	25-27 Erakundearen egitura 51-52 Bezeroekiko elkarrizketa EGEari buruz 14-17 Materialtasuna Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena
102-19	Deskribatu zer prozesu erabiltzen duen gobernu-organoren 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-organoren eta haren batzordeen osaera.	
102-23	Gobernu-organoren gorenaren izaera betearazlea duen ala ez.	
102-24	Deskribatu gobernu-organoren gorenaren eta haren batzordeetako kideak hautatu eta izendatzeko prozesuak, eta zer irizpide erabiltzen diren gobernu-organoren gorenaren kideak izendatzeko.	Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena
102-25	Deskribatu zer prozesu erabiltzen dituen organoren gorenak sor litezkeen interes-gatazka prebenitu eta gestionatzeko. Adierazi interes-taldeei jakinarazten ote dizkieten.	25-27 Erakundearen egitura Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena
GOBERNU-ORGANO GORENAREN EGINKIZUNA ERAKUNDEAREN ASMOAK, BALIOAK ETA ESTRATEGIA ZEHAZTEN		
102-26	Deskribatu zer eginkizun betetzen duten gobernu-organoren gorenak eta goi-zuzendaritzak erakundearen misioaren, estrategien, politiken	25-27 Erakundearen egitura Ikusi Gobernu Korporatiboaren

	eta erakundearen ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-inpaktuen xedeak, balioak eta adierazpenak garatu, onartu eta eguneratzen.	Txostena
GOBERNU-ORGANO GORENAREN KONPETENTZIEI 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.	59 Kontseilu Errektoreko kideen prestakuntza
102-28	a) Deskribatu gobernu-organo gorenaren zer prozesu dauden ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako gaien inguruko jardura ebaluatzeko. Adierazi ebaluzioa independentea den eta zenbatean behin egiten den. Adierazi autoebaluzioa den. b) Deskribatu zer neurri hartzen diren gobernu-organo gorenaren ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako gaien inguruko jardura ebaluatzearen ondorioz; besteak beste, adierazi gutxienez aldaketarik egon den kideen artean edo antolamendu-jardunbideetan.	25-27 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 gorenaren 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 gorenaren zer eginkizun duen, erakundeak ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako gaietan erabiltzen dituen gestio-prozesuen eraginkortasuna aztertzen.	
102-31	Adierazi gobernu-organo gorenaren zenbatean behin aztertzen dituen ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako inpaktu, arrisku eta aukerak.	
GOBERNU-ORGANO GORENAREN DUEI EGINKIZUNA JASANGARRITASUNARI BURUZKO TXOSTENA PRESTATZEN		
102-32	Adierazi zein den jasangarritasunari buruzko txostena berrikusi eta onartzen duen, eta alderdi material guztiak islatuta agertzen direla ziurtatzen duen batzorderik edo kargurik garrantzitsua.	25 Erakundearen egitura
GOBERNU-ORGANO GORENAREN DUEI EGINKIZUNA INGURUMENARI, EKONOMIARI ETA GIZARTEARI LOTUTAKO JARDURA EBALUATZEN		
102-33	Deskribatu kezka garrantzitsuak gobernu-organo gorenari helarazteko prozesua.	25-27 Erakundearen egitura
102-34	Adierazi gobernu-organo gorenari helarazi zaizkion gai garrantzitsuen izaera eta kopurua; deskribatu, halaber, horiek landu eta ebaluatzeko erabili diren bideak.	57 Pertsonekin elkarriketatzeko bideak 14 jardura identifikatu ziren Kontseilu Errektoreari EGEari buruzko jardueren berri emateko urtean behingo txostenean
ORDAINSARIAK ETA PIZGARRIAK		
102-35	a) Deskribatu gobernu-organo gorenaren eta goi-zuzendaritzarako ordainsari-politikak. b) Lotu ordainsari-politikari eragiten dioten jardura-irizpideak eta gobernu-organo gorenaren eta goi-zuzendaritzaren ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako helburuak.	27-28 Gobernu-organoen ordainketa Ikusi Urteko Kontu Bateratuak , 33 or.
102-36	Deskribatu ordainsaria zehazteko prozesuak. Adierazi ordainsaria zehazteko aholkulariengana jotzen den, eta aholkulari horiek	60-61 Ordainketa-sistema 27-28 Gobernu-organoen

	zuzendaritzatik independenteak diren. Adierazi ordainsarien alorreko aholkulari horiek erakundearekin izan dezaketen beste edozein harreman-mota.	ordainketa Ikusi Zuhurtziako Garrantziko Txostena , 66. or.
102-37	Azaldu nola eskatzen den eta kontuan hartzen den interes-taldean iritzia ordainketaren harira, eta, dagokionean, erantsi politikei eta proposamenei buruzko bozketen emaitzak.	25-27 Erakundearen egitura 60-61 Ordainketa-sistema
102-38	Kalkulatu erakundearen ondoen ordainduta dagoen pertsonaren urteko ordainsari osoaren eta plantilla osoaren (ondoan ordaindutako pertsonarena aintzat hartu barik) batez besteko urteko ordainsariaren arteko erlazioa.	60-61 Ordainketa-sistema
102-39	Kalkulatu erakundearen ondoen ordainduta dagoen pertsonaren urteko ordainsari osoaren ehuneko hazkundearen eta plantilla osoaren (ondoan ordaindutako pertsonarena aintzat hartu barik) batez besteko urteko ordainsariaren ehuneko hazkundearen arteko erlazioa.	

INTERES-TALDEEN PARTE-HARTZEA

102-40	Zerrendatu erakundeari lotutako interes-taldeak.	8-11 EGEaren konpromisoak eta lorpenak Interes Taldeak urtero hartzen dira kontuan, materialtasun-azterketa egiten denean 14-17 Materialtasuna 48-51 Bezeroekin elkarriketatzeko bideak 57 Pertsonekin elkarriketatzeko bideak 63 Negoziazio kolektiboa 73-74 Gizartearekin erabilitako elkarriketa-mekanismoak
102-41	Lan-hitzarmen kolektiboen bidez estalitako enplegatuen ehunekoa.	
102-42	Adierazi zertan oinarritzen den interes-taldean hautaketa.	
102-43	Deskribatu erakundeak interes-taldean 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-taldean 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	a) Zerrendatu erakundearen finantzetako egoera-orri bateratuetan eta beste agiri baliokide batzuetan agertzen diren erakundeak. b) Adierazi erakundearen finantzetako egoera-orri bateratuetan eta beste agiri baliokide batzuetan agertzen den erakunderen bat txostenean agertzen ez den.	29 Partaidetzako enpresak
102-46	a) Deskribatu txostenaren edukia zehazteko jarraitu den prozesua eta alderdi bakoitzaren estaldura. b) Azaldu nola ezarri diren txostenak prestatzeko printzipioak, txostenaren edukia zehazteko.	13-14 Txostenaren profila 14-17 Materialtasuna
102-47	Zerrendatu txostenaren edukia zehazteko prozesuan identifikatu ziren alderdi materialak.	14-17 Materialtasuna
102-48	Deskribatu aurreko txostenetan emandako informazioa berriz adieraztearen ondorioak eta kausak.	Txostenean zehar deskribatu dira aldaketak 81 Ingurumenarekiko harremanak
102-49	Adierazi txosten honetako alderdi materialen irismenean eta estalduran aurreko txostenekin alderatuta egon diren aldaketa guztiak.	13-14 Txostenaren profila

102-50	Txostenak hartzen duen epealdia	2018. urtea
102-51	Azken txostenaren data (dagokionean).	2017ko txostena, 2018ko maiatzean argitaratua
102-52	Txostenak aurkezteko zikloa: urtean behin, bi urtean behin.	13 Txostenaren profila

102-53	<u>Eman harremanetarako bide bat, txostenaren edukiaren harira sor litezkeen zalantzak argitzeko.</u>	Webgunea: www.LABORALKutxa.com edota helbide elektronikoa: rse@LABORALKutxa.com
GRI INDIZEA		
102-54 102-55 102-56	Zehaztu Gidarekiko zer «adostasun» maila hautatu duzun. Zehaztu aukeratutako GRI indizea. Adierazi kanpoko egiaztapen-txostenaren erreferentzia, baldin eta txostenak egiaztapen hori jaso badu.	1 Azala 93-102 GRI adierazleak 92 AENORen egiaztapena
EGIAZTAPENA		
102-56	a) Deskribatu erakundearen politika eta indarrean dauden jardunbidea, txostenaren kanpo-egiaztapenaren harira. b) Jasangarritasun-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 erakundearen jasangarritasun-txostenaren kanpo-egiaztapena eskatzeko prozesuan parte hartu duten.	13-14 Txostenaren profila Finantzen Arearen zuzendariak ematen dio oniritzia txostena egiaztatzeko eskaerari

GESTIO-IKUSPEGIA

103-1	Adierazi alderdi material bakoitzak erakundearen duen estaldura.	14-17 Materialtasuna 21-23 Estrategia eta arriskuaren gestioa
103-2 103-3	Gestio-ikuspegia eta bere osagaiak. Gestio-ikuspegiaren ebaluazioa.	18-20 Gestio-ikuspegia 29-31 Magnitude nagusiak 81 Ingurumenarekiko harremanak 14-17 Materialtasuna 21-23 Estrategia eta arriskuaren gestioa 54-55 Bazkideekiko harremanak 35 Bezeroekiko harremanak

KATEGORIA: EKONOMIA

Alderdia: jarduera ekonomikoa

201-1	Sortutako eta banatutako balio ekonomiko zuzena.	29-32 Magnitude nagusiak
201-2	Klima-aldaketak eragindako finantza-ondorioak eta erakundearen jarduerarentzako bestelako arrisku eta aukerak.	45 Produktu eta zerbitzu ingurumenarekiko arduratsuak 87 Gardentasuna erregai fosilekiko esposizioan
201-3	Prestazio-planetik eratorritako betebeharrak estaltzea.	60 Ordainketa-sistema 62 Kapitalizatutako itzulkin kooperatiboak
201-4	Gobernuaren erakundeek emandako laguntza ekonomikoak.	27 Erakundearen egitura

Alderdia: merkatuko presentzia

202-1	Hasierako soldataren eta tokiko gutxieneko soldataren arteko erlazioa, sexuaren arabera.	60 Ordainketa-sistema
202-2	Tokiko komunitatetik datozen goi-zuzendarien ehunekoa.	25 Erakundearen egitura

Alderdia: zeharkako ekonomia-eraginak

203-1	Inbertsioak azpiegituran eta zerbitzu-motetan duen inpaktua eta garapena.	81 Ingurumenarekiko harremanak 69-71 Zuzeneko ekarpenak gizarteari/Gaztenpresari/zerga eta tributuei
203-2	Zeharkako ondorio ekonomiko garrantzitsuak eta berorien irismena.	72 Gizarteari egindako zeharkako ekarpenak

Alderdia: erosteko jardunbidea

204-1	Eragiketa garrantzitsuak egiten diren lekuetan tokiko enpresa hornitzaileekin egindako gastuaren ehunekoa.	90 Enpresa hornitzaileekiko harremanak
-------	--	--

Alderdia: ustelkeriaren aurkako borroka

205-1	Ustelkeriarekin lotutako arriskuak ebaluatu zaizkien zentroyen ehunekoa eta kopuru osoa, eta antzemandako arriskuak.	74-76 Ustelkeriaren aurkako borroka
205-2	Ustelkeriaren aurkako borrokaren inguruan komunikatzeko eta gaitzeko politikak eta prozedurak.	59 Ustelkeriaren aurkako prozeduretako prestakuntza eta Kontseilu Errektoreko kideen prestakuntza 74-76 Ustelkeriaren aurkako borroka
205-3	Berretsitako kasuak eta hartutako neurriak.	74 Ustelkeriaren aurkako borroka

Alderdia: bidegabeko lehia

206-1	Bidegabeko lehiarekin, monopolio-jardurekin eta lehia librearen aurkako jardurekin 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.	82-83 Papera eta tonerra
301-2	Erabilitako birziklatutako materialen ehunekoa.	82-83 Papera eta tonerra
301-3	Balio-bizitzaren amaieran berreskuratzen diren produktu salduen eta bilgarrien ehunekoa, produktuaren kategoriaren arabera.	Finantza-produktuen alderdi materiala ez da esanguratsua.

Alderdia: energia

302-1	Barneko energia-kontsumoa.	83-84 Energia
302-2	Kanpoko energia-kontsumoa.	83-84 Energia 84-85 Karbono-aztarna
302-3	Energia-intentsitatea.	84-85 Karbono-aztarna
302-4	Energia-kontsumoa murriztea.	84-85 Energia 81 Ingurumenarekiko harremanak
302-5	Produktu eta zerbitzuen energia-eskakizuna murriztea.	81 Ingurumenarekiko harremanak 45 Ingurumenarekin arduratsuak diren produktu eta zerbitzuak

.....Alderdia: ura

303-1	Ur-bilketa osoa, iturriaren arabera.	85 Ura
303-2	Ur-bilketen eragin handia jasan duten ur-iturriak.	Ez da eragindako ur-iturririk 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) dauden edo halako guneak ondoan edo bertan dituztenak.	Ez da aplikagarria, LABORAL Kutxak ez baitu dibertsitate biologikoaren gaineko inpakturik, ez dagoelako babestutako guneetan
304-2	Erakundearen jardueren, produktuen eta zerbitzuen ondorioz, babestutako guneetan edo babestu gabeko biodibertsitate handiko guneetan dauden inpakturik garrantzitsuenak.	Ez da aplikagarria, LABORAL Kutxak ez baitu dibertsitate biologikoaren gaineko inpakturik, ez dagoelako babestutako guneetan
304-3	Habitat babestuak edo onera ekarriak.	
304-4	Natura Babesteko Nazioarteko Batasunaren Zerrenda Gorrian edo kontserbazio zerranda nazionalan dauden eta habitatak jardueren eraginpean dituzten espezieen kopurua, espeziearen desagertzeko arrisku-mailaren arabera.	

Alderdia: isurtzeak

305-1	Berotegi-efektuko gasen zuzeneko eta zeharkako isurtzeak guztira, pisuaren arabera.	84-85 Isurtzeak eta karbono-aztarna
305-2	Berotegi-efektuko gasen zeharkako beste isurtze batzuk, pisuaren arabera.	84-85 Isurtzeak eta karbono-aztarna

	arabera.	aztarna
305-4	Berotegi-efektuko gasen isurtzeen intentsitatea.	84-85 Karbono-aztarna
305-5	Berotegi-efektuko gasen isurtzeak murriztea.	81 Ingurumenarekiko harremanak 83-84 Energia 84-85 Isurtzeak eta karbono-aztarna
305-6	Ozonoa agortzen duten substantzien isurtzeak.	Ez da ozonoa agortzen duen substantziarik ekoizten, inportatzen edo esportatzen
305-7	NO, SO eta beste isuri atmosferiko garrantzitsu batzuk.	Halako isuriak aire girotuko sistemen emaitza dira, eta ez dira garrantzitsutzat jotzen

Alderdia: efluenteak eta hondakinak

306-1	Hondakin-uren isurtzea guztira, izaeraren eta helmugaren arabera.	85 Isurtzeak eta hondakinak
306-2	Gestionatutako hondakinen pisua guztira, motaren eta tratatzeko bidearen arabera.	85 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 —I., II., III. eta VIII. eranskinak—, eta nazioartean garraiatutako hondakinen ehunekoa.	Ez da adierazle honetan zehaztutako hondakin-motarekin 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-jarioen edo isurketa-uren 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 0 €-koa izan da
-------	---	--

Alderdia: enpresa hornitzaileen ingurumen-ebaluazioa

308-1	Ingurumen-irizpideen arabera aztertu ziren enpresa hornitzaile berrien ehunekoa.	89 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 txandakate-tasa, adinaren, sexuaren eta eskualdearen arabera.	55-56 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, jarduera-kokapen garrantzitsuen arabera.	61-62 Onura sozialak
401-3	Amatasun- edo aitatasun-baja hartu ondoren lanpostura itzultzearen eta lanpostuari eustearen maila, sexuaren arabera.	64 Laneko segurtasuna eta osasuna

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

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

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	64 Laneko segurtasuna eta osasuna
-------	---	-----------------------------------

	osasan-batzorde formaletan ordezkariak duten langileen ehunekoa.	
403-2	Laneko absentismo-tasa, gaixotasun profesionalen tasa, galdutako egunak eta lanari lotuta hildakoak, eskualdearen arabera.	64 Laneko segurtasuna eta osasuna
403-3	Lanpostuan gaixotzeko arrisku edo gaixotze-tasa handia duten langileak.	Finantzetako jarduna dugunez, ez dago lan-gaixotasunik edo gaixotzeko arrisku nabarmenik
403-4	Sindikatuarekin sinatutako hitzarmen formaletan aintzat hartu diren osasan- eta segurtasun-kontuak.	63-65 Laneko segurtasuna eta osasuna

Alderdia: gaitzea eta prestatzea

404-1	Langile bakoitzak urtean prestatzera bideratzen dituen lanorduak, sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera.	57 Gure plantillaren garapena eta prestakuntza
404-2	Gaitasunak gestionatzeko eta etengabe prestatzeko programak, langileen enplegarritasuna handitzen eta lanbide-karreraren amaiera bideratzen laguntzeko.	58 Etengabeko prestakuntza 59 Erretirora iritsi diren pertsonentzako prestakuntza
404-3	Aldian-aldian laneko jardura eta garapena ebaluatzen zaien langileen ehunekoa, sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera.	59 Jardueraren gestioa

Alderdia: aniztasuna eta aukera-berdintasuna

405-1	Gobernu-organok korporatiboen eta plantillaren osaketa, sexuaren, adin-taldearen, gutxiengoetako partaidetzaren eta aniztasunaren inguruko bestelako adierazle batzuen arabera.	65-67 Aniztasuna eta aukera-berdintasuna 25 Erakundearen egitura
405-2	Gizonezkoen eta emakumezkoen oinarriko soldaten arteko lotura, kategoria profesionalaren eta jardura-kokapen garrantzitsuen arabera.	60 Ordainketa-sistema 67 Batez besteko lan-indizea Lanpostu berdina soldata berdina 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.	Bai LABORAL Kutxak bai haren enpresa hornitzaile ia guztiek Estatu Espainolean jarduten dute. 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 enpresa hornitzaile ia guztiek Estatu Espainolean jarduten dute soilik. Horrek esan nahi du, legeak hala aginduta, giza eskubideak errespetatu behar dituztela, besteak beste: haurrak ez esplotatzea
-------	--	--

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 jarduten dute soilik. Horrek esan nahi du, legeak hala aginduta, giza eskubideak errespetatu behar dituztela, besteak beste: bortxazko lanik ez egitea
-------	---	---

Alderdia: segurtasun-neurriak

410-1	Entitatearen eragiketekin zerikusia duten giza eskubideen inguruko politikari 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-guztietan 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 jardura-eremua Espainiara mugatzen delako
-------	--	---

Alderdia: ebaluazioa

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

Alderdia: tokiko komunitateak

413-1	Garapen-programak eta inpaktu-ebaluazioak ezarri zaizkien zentroen ehunekoa, eta tokiko komunitatearen parte-hartzea.	69-71 Gizarteari egindako zuzeneko ekarpenak 48-51 Bezeroekin elkarrizketatzeko bideak 14-17 Materialtasuna
413-2	Tokiko komunitateetan balizko edo benetako eragin negatibo nabarmenak izan dituzten eragiketa-zentroak.	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 azpikontratisten azterketarik ez da egin, giza eskubideen arloan. Izan ere, hasiera batean, ez da hauteman erosketa-kopuruarengatik, jarduerarengatik edo kokapenarengatik giza eskubideetan arriskutsu izan litekeen enpresa hornitzailearik Dena den, aurretiaz jasota dagoenez, LABORAL Kutxak aurrerapausoak eman nahi ditu hornitzaileak gizartearen eta ingurumenaren ikuspegitik aztertzeko sistema bat zehazten; sistema horrek koherentea izan behar du Mundu Itunarekin
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.	76 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.	34-38 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.	52 Intzidentek 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, informazioa...) aplikatzen da 35-38 Bezeroekiko harremanak
417-2	Produktu eta zerbitzuen informazioari nahiz etiketateari buruzko arauen eta borondatezko kodeen ez-betetzeak guztira, emaitza-motaren arabera xehatuta.	52 Intzidentek eta ez-betetzeak
417-3	Marketin-komunikazioei (publizitateari, sustapenari eta babesletzari) buruzko arauen eta borondatezko kodeen ez-betetzeak guztira, emaitza-motaren arabera xehatuta.	52 Intzidentek eta ez-betetzeak

Alderdia: bezeroen pribatutasuna

418-1	Bezeroen pribatutasuna urratzean eta datuen ihesean oinarritutako erreklamazioen kopurua.	52 Intzidentek eta ez-betetzeak
-------	---	---------------------------------

Alderdia: araudia betearaztea

419-1	Produktuak eta zerbitzuak hornitu eta erabiltzearen alorreko arauak eta legeak ez betetzeak eragindako isun nabarmenen kostua.	52 Intzidentek eta ez-betetzeak 76 Araudia betearaztea
-------	--	---

PRODUKTU-ZORROA

FS1	Negozio-lineei aplikatutako ingurumenaren eta	8-11 LABORAL Kutxaren konpromisoak eta
-----	---	--

	gizartearen alorretako politikak deskribatzea.	lorpenak EGEaren alorrean 43 Gaztenpresa Fundazioa 44 Inbertsio Gizartearekiko Arduratsua 81 Ingurumena Gestionatzeko Sistema
FS2	Negozio-ildoetan aplikatzen diren eta deskribatu ditugun politiketako gizarte- eta ingurumen-arriskuak ebaluatu eta aukeratzeko prozeduren deskribapena.	65-67 Aniztasuna eta aukera-berdintasuna 44 Inbertsio Gizartearekiko Arduratsua 80 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 finantzaturako 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.	81 Ingurumenarekiko harremanak
FS5	Bezeroekiko eta beste interes-talde batzuekiko harremanak deskribatzea, arriskuen eta aukeren alorrean.	48-51 Bezeroekin elkarriketzeko bideak 57 Pertonekin elkarriketzeko bideak 73-74 Gizartearekin erabilitako elkarriketa-mekanismoak
FS6	Negozio-linea bakoitzaren zorroaren ehunekoa, eskualdearen, tamainaren eta jarduera-sektorearen arabera xehatua.	39-40 Bezeroaren profila 34 LABORAL Kutxaren merkatua
FS7	Negozio-linea bakoitzean gizarte-onura jakin bat lortzeko diseinatutako produktu eta zerbitzuen diru-balioa, gizarte-helburuen arabera xehatua.	40 Produktu eta zerbitzu gizartearekiko arduratsuek
FS8	Negozio-linea bakoitzean ingurumen-onura jakin bat lortzeko diseinatutako produktu eta zerbitzuen diru-balioa, ingurumen-helburuen arabera xehatua.	45 Energia berriztagarrietarako kredituak 40 Finantzaketarako produktuak
FS9	Gizarte- eta ingurumen-arriskua kudeatzeko politiken eta prozeduren ezarpen-maila ebaluatzeko ikuskaritzen estaldura eta maiztasuna.	13 Txostenaren profila 81 Ingurumenarekiko harremanak
FS10	Erakundeak gizarte- eta ingurumen-gaietan harremanak izan dituen bere zorroko enpresen ehunekoa eta kopurua.	48 Bezeroekiko elkarriketa EGEaren inguruan 88-91 Enpresa hornitzaileekiko harremanak
FS11	Gizarte- eta ingurumen-screening positiboari edo negatiboari lotutako aktiboen ehunekoa.	40 Finantzaketarako produktuak 85 Ingurumen arriskuen ebaluazioa 44 Inbertsio Gizartearekiko Arduratsua
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.	45-46 Finantza-zerbitzuetarako irisgarritasuna / Bizilagun gutxiko eremuak
FS14	Elbarritasunak edo eragozpenak dituen jendearen irisgarritasuna hobetzeko ekimenak.	45 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 35-38 Bezeroekiko harremanak
FS16	Finantza-kultura hedatzeko ekimenak, onuradun-motaren arabera xehatuta.	46 Finantza-kultura 69-70 Gizarteari egindako zuzeneko ekarpenak 70-71 Gaztenpresa Fundazioa 72 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
- Informazio ez-finantzarioaren egoera-orria

Harremanen atalean, edozein iradokizun, kexa, erreklamazio, iritzi... emateko aukera dago. Informazio gehiago edo txosten honi lotutako beste gai batzuk eskuratu nahi izanez gero, helbide elektronikoa honetara jo dezakezu: RSE@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. 2018az geroztik, Garapen Jasangarrirako Helburuen (GJHen) inguruan lortutako aurrerakuntzaren berri ematea erabaki da.

Txosten honetako 2.1. LABORAL Kutxaren konpromisoak eta lorpenak EGEaren alorrean puntuan, Entitateak 2018an 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 EGEaren 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, herri txikiak finantza-zerbitzuetatik baztertu gabe efizientzia handitzeko	1. printzipioa	1., 3. eta 8. helburuak
III. Berdintasun Plana hedatzea eta IV. Plana garatzea	1. eta 6. printzipioak	5. helburua
Digitalizazioa aprobetxatzea, 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	1.etik 5.era bitarteko printzipioak	1., 3., 5., 6., 8., 10. 12. eta 16. helburuak
Bazkideen konpetentzia digitalak garatzea	9. printzipioa	8., 9. eta 12. helburuak
Zainduz pertsonentzako osasun-plana abian jartzea.	1. eta 8. printzipioak	3., 8., 11., 12. eta 17. 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 EIFekin	1. printzipioa	1., 5., 8., 9. eta 10. helburuak
425 ekintzaileri beraien mikroenpresa abiarazten laguntzea	1. printzipioa	1., 5., 8., 9. eta 10. helburuak
Green MiFID ezartzea	1. eta 10. printzipioak	Helburu guztiak
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
BIDEAN ezartzea eta berorren iraunkortasuna bermatzea	7., 8. eta 9. printzipioak	8., 9. eta 12. helburuak
Merkatu-abusua kontrolatzeko prozedurak berrikustea	10. printzipioa	16. helburua
Pertsonentzako Aintzatespen Sistema ezartzea	1. printzipioa	8., 9. eta 12. helburuak
Datuen Babeserako Batzordea eratzea	1. printzipioa	8., 9., 12. eta 16. helburuak

GARAPEN JASANGARRIRAKO HELBURUEN (GJH-EN) ALORREKO KONPROMISOA

LABORAL Kutxan geure alea ipini nahi dugu, **Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJHak)** eta Nazio Batuen 2030 Agenda betetzeko.

Horretarako, **jorratu beharreko lehentasuneko 5 helburu identifikatu ditugu.**

Hona hemen 2019an horien inguruan bideratuko ditugun ekintzen laburpena:



GENERO-BERDINTASUNA

- LKren IV. Berdintasun Plana egitea.



LAN DUINA ETA HAZKUNDE EKONOMIKOA

- Gaztenpresaren Plan Estrategikoa egitea, ekintzailatza sustatzeko.
- Kontratazio-mahaia eta gure enpresa hornitzaileak gestionatzeko aplikazio informatikoa ezartzea.
- Gure plantillarentzako Zainduz osasun-plana abian jartzea.
- Hezkuntza finantzarioari bultzada ematea, bereziki unibertsitateko ikasleen artean.



INDUSTRIA, BERRIKUNTZA ETA AZPIEGITURA

- Gure jarduera eta prozesuak digitalizatzen jarraitzea.
- 2. Segurtasun Integralerako Plan Zuzentzailea garatzea.
- Gure azpiegitura informatikoa ordezkatzeko: Zabaltek proiektua.



DESBERDINTASUNAK MURRIZTEA

- Green MiFID ezartzea.
- Datuen Babeserako Batzordea eratzea.
- Merkatu-abusua kontrolatzeko prozedurak berrikustea.



HELBURUAK LORTZEKO ALIANTZAK

- Gure marka-posizionamendua jorratzea.
- EIF InnovFin eta EaSI Soziala hitzarmenak berritzea.