

EGE

JASANGARRITASUN TXOSTENA
ETA INFORMAZIO
EZ-FINANTZARIOAREN
EGOERA-ORRIA 2020



LABORAL Kutxak aitortzen du Txosten hau GRI estandarren (aukera zehatzaren) arabera egin dela eta 2018ko abenduaren 28ko 11/2018 Legearen errekerimenduak, informazio ez-finantzarioari eta dibertsitateari buruzkoak, betetzen dituela, AENOREk egindako kanpo-egiaztapenaren arabera.



LABORAL
kutxa

AURKIBIDEA

0. Gutuna	4
1. Nor garen	7
1.1. Taldearen aurkezpena	8
1.2. Egitura operatiboa	9
1.3. Kooperatibismoa	10
1.4. Balioak, printzipioak, estandarrak eta jokabide-arauak	11
1.5. Bulegoen banaketa geografikoa	12
1.6. Taldearen magnitude nagusiak	13
1.7. Estrategia eta arriskuaren gestioa	15
1.8. Printzipioak eta gobernua	18
1.9. Gobernu-organoen garapena	23
1.10. Gobernu-organoen ordainketa	23
1.11. Ustelkeria eta eroskeria	23
1.12. Kapitalak zuritzea	25
1.13. Araudia betearaztea	26
2. Gestio arduratsua	27
2.1. Gestio-ikuspegia	28
2.2. Konpromisoak eta lorpenak	30
2.3. EGEaren ibilbide-orria	32
2.4. LABORAL Kutxaren EGEaren inguruko aginte-aula	32
2.5. Materialtasun-analisia	33
2.6. Nazio Batuen Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioak eta Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJHak)	35
3. Interes-taldeen gestioa	38
3.1. Bezeroekiko harremanak	39
3.1.1. Gestio-ikuspegia	39
3.1.2. Bezeroen magnitude nagusiak	39
3.1.3. Bezeroekiko elkarrizketak	39
3.1.4. Bezeroekiko gestio arduratsua eta zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna	41
3.1.5. Datuen eta eragiketen pribatutasuna eta segurtasuna babestea	44
3.1.6. Produktu eta zerbitzu arduratsuak	46
3.2. Plantillarekiko harremanak	52
3.2.1. Gestio-ikuspegia	52
3.2.2. Plantillaren magnitude nagusiak	52
3.2.3. Plantillarekiko elkarrizketak	53
3.2.4. Plantillaren garapena	54
3.2.5. Aniztasuna eta aukera-berdintasuna	57
3.2.6. Kontziliazioa	59

3.2.7. Ordainsariaren gestioa	59
3.2.8. Laneko segurtasuna eta osasuna	61
3.2.9. Onura sozialen paketea	61
3.3 Gizartearekiko harremanak.....	65
3.3.1. Gestio-ikuspegia	65
3.3.2 Magnitude nagusiak: irabaziak gizartean banatzea.....	68
3.3.3. Gizartearekiko elkarrizketak.....	69
3.3.4. LABORAL Kutxak babestutako ekimenak	70
3.4. Ingurumenarekiko harremanak.....	72
3.4.1. Gestio-ikuspegia	72
3.4.2. Magnitude nagusiak eta bideratutako ekimenak.....	74
3.5 Enpresa hornitzaileekiko harremanak	79
3.5.1. Gestio-ikuspegia	79
3.5.2 Magnitude nagusiak	81
3.5.3. Hornitzaileekiko elkarrizketak.....	81
3.5.4. Ekitaldian hornitzaileen gestio arduraturako garatutako ekimenak.....	82
4. Beste magnitude batzuk	83
4.1. Bezeroak.....	84
4.2. Pertsonak.....	86
4.3. Ingurumena	93
5. Txostenari buruzko informazioa.....	94
6. Eranskinak.....	97
6.1. Baliokidetasun-taula	98
6.2. GRI edukien aurkibidea	100
6.3. Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioak	105
6.4. TCFDren klima-aldaketari buruzko gomendioak ezartzea	109
6.5. Txostenaren edukia zehazteko prozesua	112
6.6. AENORen egiaztapena.....	112

A photograph of a person's hands typing on a laptop keyboard, overlaid with a large, semi-transparent magenta geometric shape that covers the top and right portions of the image. The text "0. Gutuna" is centered in white on the magenta area.

0. Gutuna

Duela urtebete, aurreko Jasangarritasun Txostenerako hitzaurrea idazterakoan, susmatu ere ezin genuen egin 2020a izan den bezalako izango zela. Asiatik COVID-19ari buruzko berriren bat edo beste iristen bazen ere, aste gutxi batzuk geroago ustekabeko egoera bat etorri zitzaigun gainera, aurretik bizi izandako beste edozeinekin batere zerikusirik ez zuena. Garrantzi izugarriko ondorio sozialak eta ekonomikoak izango zituen osasun-krisia, hain zuzen.

Pandemiak sekulako erronka ekarri digu gizarte gisa eta kooperatiba gisa. Egun gutxiren buruan, gure langile, bezero eta hornitzaileen osasuna babesteko neurriak hartu behar izan genituen, aldi berean negozioaren iraunkortasuna bermatuz eta oinarritzko finantza-zerbitzuari eutsiz. Horretarako, antolamendu- eta egokitzapen-ahalegin eskerga egin behar izan dugu LABORAL Kutxa taldea osatzen dugun guztiok. Egoera horri aurre egiteko berariaz sortutako Koronabirus Batzordeak krisia pertsonen osasuna lehenetsiz eta jardueraren iraunkortasuna bermatuz kudeatzea izan du helburu, hasiera-hasieratik. Entitate osoa buru-belarri aritu da, bezeroei zerbitzu ematen eta enpresa zein familiei finantza-irtenbideak eskaintzen, aurrekaririk gabeko egoera horri aurre egiteko.

Osasun-krisiaren ondorioz ekonomia-krisi bat ere etorri da, eta jarduera-sektore askotan eragin du. Gauzak horrela, datozen urteetarako aurreikusitako irabazi-helburuak berrikusi eta doitu egin behar izan ditugu, gure finantza-sendotasuna bermatuko duen ikuspegi zuhurrari jarraikiz. Era berean, ahalegin berezia egin dugu zuzkidurak eta hornidurak egiteko, eta, horrela, geldialdi ekonomikoak enpresetan izan ditzakeen eragin kaltegarrien aurrean prestatuta egoteko.

laz lerro hauetan esaten genuenez, gaur egun finantza-sektoreak erronka askori egin behar die aurre, etorkizunerako prestatzeko. Digitalizazioa eta minimo historikoetan dauden interes-tasak dira erronka horietako batzuk; baina, orain, horiei beste bat erantsi zaie indar handiz: sistema ekonomikoa eredu jasangarriago baterantz eraldatzeko beharra. Finantza-erakundeek beren funtzionamenduan IGG irizpideak —ingurumena, gizartea eta gobernantza ona— jaso ditzatela eskatzen dute gizarteak eta arautzaileek. Berrikuntza, pantailak eta algoritmoak ez dira etorkizuna eraikitzeke oinarri bakarrak. Horiez gain, enpresa-eredu jakin bat behar dugu, bere inpaktuez jabetzen dena eta gizartearekin zein ingurumena babestearekin konprometituta dagoena. Joera hori, ahuldu beharrean, indartu egin da COVID-19ak eragindako krisiaren ondorioz.

LABORAL Kutxak bat egiten du premia horrekin. Gure gizartearen garapena sustatzeko eta desberdintasunari aurre egiteko sortutako kreditu-kooperatiba garenez, ulertzen dugu aberastasuna eta garapena ez direla neurtzen termino ekonomikoetan eta BPGd-aren bidez bakarrik. Orain 60 urte baino gehiago sortu ginenetik, argi izan dugu zein den enpresa gisa dugun legitimitate sozialaren alderdi nagusietako bat: jabetzea hartzen ditugun erabakiek zer eragin duten gure herri eta hirien orainean eta etorkizunean ekonomiaren, gizartearen eta ingurumenaren aldetik.

Hori dela eta, finantza jasangarrien estrategia bat garatzeko gogoeta-prozesua jarri dugu martxan 2020an. Gogoeta horren bidez, aurretik gauzatutako ekimen guztiak antolatu ditugu, beste bultzada bat eman diegu eta proiektu eraldatzaile berriak abiarazi ditugu. 2021ean, estrategia horren diseinua osatu eta horren ondoriozko lehen ekintzak bideratuko ditugu; adibidez, klima-aldaketak gure kreditu-zorroan duen inpaktuaren analisia edo finantzaketa berdeko produktu-sorta bat.

Ingurumenaren ikuspegitik, 2020. urtean jauzi handia egin du LABORAL Kutxak, enpresa den aldetik berotegi-efektuko gasen isurtzeak murrizteari buruzko Parisko Akordioak betetzeko

bidean. Hala, kontsumitzen dugun energia elektriko guztia iturri berriztagarrietatik dator dagoeneko, eta, horren ondorioz, gure karbono-aztarna, berotze globalaren eragile nagusia, % 83 txikitu da aurreko urtekoarekin alderatuta.

Amaitu aurretik, Nazio Batuen Mundu Itunaren Printzipioekin dugun konpromisoa berretsi nahi dut aurten ere, giza eskubideen eta lan- eta ingurumen-eskubideen errespetuan eta ustelkeriaren aurkako borrokan aurrera egiten laguntzen digu eta. Era berean, 2030 Agendako Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJHak) babesten jarraituko dugu.

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

Txomin Garcia Hernandez

LABORAL Kutxako lehendakaria



1. Nor garen

1.1. Taldearen aurkezpena

LABORAL Kutxa, webgune korporatiboan bere burua aurkezteko dioen moduan, **banka kooperatibo eta parte hartzeakoaren eredu sendo eta arduratsua** da. «Banku-jarduera gauzatzeko beste modu bat du LABORAL Kutxak, lankidetzan eta gure gizartearekiko konpromisoan oinarritua. Bezero guztiak asebetetzea eta ingurunean aberastasuna eta enplegua sortzea dira gure helburu nagusiak. Gurea banka kooperatiboa da, eta, gidari dituen balioei eta filosofiari jarraituz, guztion interesa lehenesten dugu norberaren interesaren aurrean, erabakiak parte-hartzean oinarrituz eta arduraz hartzen ditugu eta gure mozkinak gizartean inbertitzen ditugu».

Kreditu-kooperatiba bat da, eta MONDRAGON taldeko kooperatiben eta jarduneko eta erretiratutako bazkide langileen (kolaboratzaileen) esku dago.

LABORAL Kutxa talde bateratuak banku- eta aseguru-jarduerak hartzen ditu barne. Txikizkako banku-jarduerak inbertsio-produktuak eta aurrezki-produktuak eskaintzen ditu. Inbertsioari dagokionez, hipoteka-produktuak, kontsumorako kreditua, zirkulatzaila eta enpresentzako finantzaketa merkaturatzen dira bereziki. Aurrezkiari dagokionez, berriz, gordailuak (agerikoak eta eperakoak), abalak, ordainbideak (kreditu- eta zordunketa-txartelak), inbertsio-fondoak, pentsio-fondoak eta BGAEak dira produktu nagusiak. Caja Laboral Popular Coop. de Créditok —aurrerantzean, LABORAL Kutxa; egoitzaren helbidea: J. M. Arizmendiarieta pasealekua, zk.g., 20500, Arrasate, Gipuzkoa— bere bulego-sarearen bidez egiten du, batik bat, negozio hori, edo entitate horrek % 100ean mendean dituen sozietate jakin batzuen bidez, Entitate Nagusiaren jardueraren luzapen zuzentzat hartzen baitira. Caja Laboral Popular Coop. de Créditoren Kontseilu Errektoreari dagokio erabaki estrategikoak, gestioari buruzkoak eta operatiboak hartzea.

Aseguruen negozioaren barruan sartzen dira taldeak Seguros Lagun Aro Vida Saren eta Seguros Lagun Aro Saren bidez egiten dituen jarduerak. Taldeak bizitza-arriskuko, bizitza-aurrezki eta *unit linked* izeneko aseguruak merkaturatzen ditu bizitza-aseguruen jardueraren barruan. Horrez gain, bizitzakoak ez diren aseguruak jarduera ere garatzen du, batez ere auto-aseguruetan eta erantzukizun zibilekoetan, bai eta arrisku anitzekoan arloetan ere, batez ere etxekoan. Bi sozietateon Administrazio Kontseiluei dagokie erabaki estrategikoak, gestioari buruzkoak eta operatiboak hartzea.

Seguros Lagun Aro Vida eta Seguros Lagun Aro (aurrerantzean Seguros Lagun Aro) bi sozietate anonimo dira, % 100 LABORAL Kutxaren partaidetzapekoak. Beraz, bertako langileak enpresaren jabeak ez badira ere, parte hartzen dute gestioan eta enpresaren irabazietan.

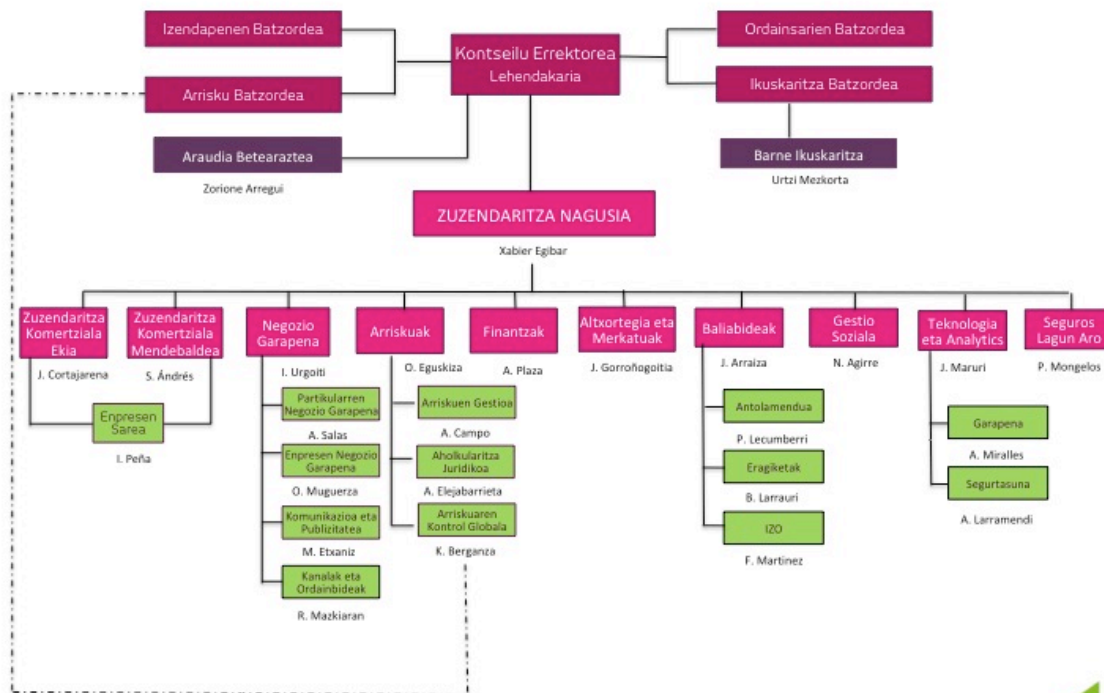
LABORAL Kutxa taldea osatzen duten partaidetzapeko enpresak:

Mendeko erakundeak	Jarduera	Partaidetzaren %-a	Egoitzak
Seguros Lagun Aro Vida SA	Aseguruak	% 100	Basurtoko Kaputxinoen kalea, 6, 2, 48013 Bilbo (Bizkaia)
Seguros Lagun Aro SA	Aseguruak	% 100	
Seguros Lagun Aro 2003 AIE	Aseguruak	% 100	
Caja Laboral Gestión SGIC SA	Inbertsio-fondoan gestorea	% 100	Jose Maria Arizmendiarieta pasealekua, 5, 1, 20500 Arrasate (Gipuzkoa)
Caja Laboral Pensiones GFP SA	Pentsio-fondoan gestorea	% 100	Jose Maria Arizmendiarieta pasealekua, zk.g., 5. eraikina, 1, 20500 Arrasate (Gipuzkoa)
ISGA Inmuebles SA	Higiezin sustatzailea	% 100	Jose Maria Arizmendiarieta pasealekua, 4, 20500 Arrasate (Gipuzkoa)
Caja Laboral Euskadiko Kutxa Cartera SLU	Partaidetza-erakundeak	% 100	
Sociedad Gestión Activos Caja Laboral SAU	Aktibo higiezin gestorea	% 100	
Caja Laboral BancaSeguros (CLBS) OBSV SLU	Banka-aseguruetak operadorea	% 100	On Diego Lopez Haroko Kale Nagusia, 2, 1, 48001 Bilbo (Bizkaia)
Erakunde elkartuak			
ATEGI GREEN POWER SL	Instalazio fotovoltaikoak	% 28,57	Goiru kalea (b eraikina), 1, 3, 20500 Arrasate (Gipuzkoa)

1.2. Egitura operatiboa

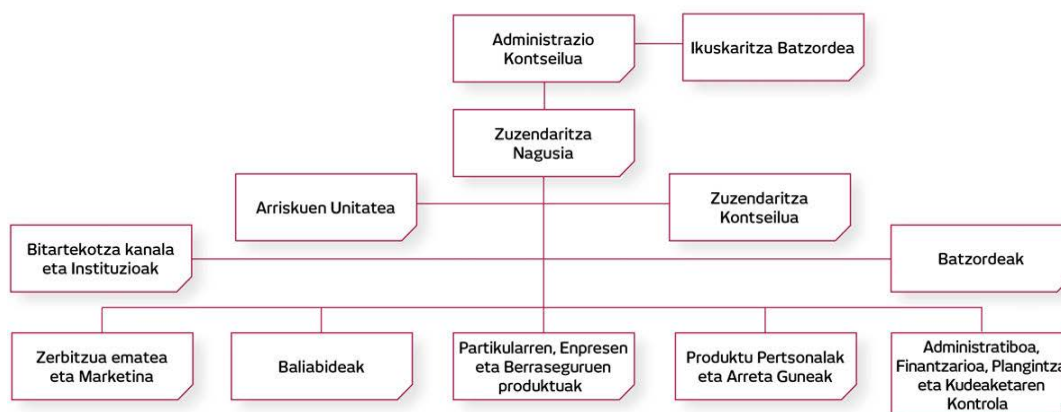
Abenduaren 31n indarrean den egitura area funtzionaletan dago banatuta. Horiek, bestalde, departamentuek, sekzioek, zonek eta bulego-sareak osatzen dituzte.

2020 Laboral Kutxa - Organigrama



Ekia: Gipuzkoa-Ekia, Debagoiena-Goierri, Donostia-Kosta, Nafarroa Bat, Nafarroa Bi, Erdigunea, Aragoi,
Mendebaldea: Bibo Erdia, Bizkaia Eskualdea, Ezkerraldea Kantabria, Hegoalde, Durangaldea Kosta, Araba, Canal Plata, Pisuerga

Seguros Lagun Aro



1.3. Kooperatibismoa

ZERK BEREIZTEN GAITU BESTE BANKU ETA KUTXA BATZUETATIK?

KREDITU-KOOPERATIBA BAT GARA	LABORAL Kutxan, entitateko bazkideak gara zerbitzu ematen dizugunak, eta, proiektuarekin bat egin eta hartan sinesten dugunez, pertsona bakoitzari zerbitzurik onena ematen ahalegintzen gara. Gure bezeroak pozik izatea da gure enpresa-proiektuaren bermerik onena.
GIZARTEARI ITZULTZEA. BANKA ERABILGARRIA, GURE GIZARTEAREKIN KONPROMETITUA	Gure dibidendua gizarterako itzulkina da. Gure soberakin banagarrien % 25 ekonomiaren eta gizartearen aldetik interesgarriak diren proiektuak finantzatzera bideratzen ditugu, eta prestakuntzan eta enplegua sortzen laguntzera. Gainerakoa entitatean inbertitzen dugu, berorren kaudimena eta etorkizuneko garapena sendotzeko.
LANGILEAK, BAZKIDEAK ETA PROTAGONISTAK GARA	LABORAL Kutxak ez du burtsan kotizatzen eta ez dago finantza-merkatuen espekulazio-presioaren eraginpean. Bazkide guztiok hartzen dugu parte entitatearen kapitalean eta erabakietan, erantzukizunez eta gure gestioaren ondorioak geure gain hartuz. Erabakirik funtsezkoenak Batzar Nagusian onesten ditugu, eta bazkide guzti-guztiok hartzen dute parte bertan, mozkinak lortzen eta horiek gure gizartean inbertitzen lagunduko digun gestio eraginkorra eta arduratsua bermatzearen.

MISIOA

Bazkide eta bezeroen (batez ere partikular eta enpresen) finantza-beharrei erantzutea da kreditu-kooperatibaren helburua.

Zentzu horretan, gestioaren eta zerbitzuaren kalitatea lehiakortasunerako elementu bereizgarritzat hartzen du, efizientzian eta errentagarritasunean toki egokian egotea eta bezeroak eta bazkideak gogobetetzea lortzeko.

Entitatea MONDRAGON korporazioaren barruan dago, eta korporazioko erakundeen jarduerari laguntza berezia emanez gauzatzen du, batez ere, gizartea sustatzeko konpromisoa. Baina, horrekin batera, gizartearekiko konpromiso hori bere jarduera-lurraldearen garapen

ekonomikora eta soziokulturalera ere bideratzen du; Euskal Herriaren kasuan, euskarari eta euskal kulturari arreta berezia eskaintzen die.

Misioa betetzeko, entitateak konpromisoa hartu du bere lan-bazkideen garapen profesionalarekin eta horien artean konfiantzazko giroa sortzearekin, berrikuntza, talde-lana eta bazkideen partaidetza aktiboa suspertzeari begira.

IKUSPENA

Entitateak kalitatearen eta zerbitzuaren inguruko lidergoaren alde egin du apustu

Horretarako, aholkularitza hurbil eta pertsonalizatua ematen du, eta identifikatutako negozio-segmentu bakoitzarentzat beren-beregi prestatutako produktuak eskaintzen ditu, arreta kendu gabe kostuei —horietan egungo posizio bikainari eusteko asmoa du— eta berrikuntzari —indar handiz bultzatuko du—.

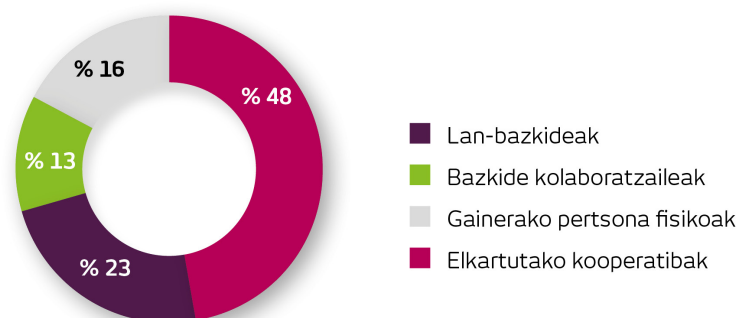
BALIOAK

Izateko eta jokatzeko moduak dira balioak, eta entitatea osatzen duten pertsona guztiok gure interes-taldeekin dituzten

izan ere, pertsonen portaera etikoak oreka iraunkorren oinarria dira gure enpresaren erabakietan.

KAPITAL SOZIALA 2020-12-31N

777,9 M EURO

**1.4. Balioak, printzipioak, estandarrak eta jokabide-arauak**

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

Etikaren eta osotasunaren alorrean, Etikaren eta Jokabide Profesionalaren Kodean eta Jardunbide egokien eta sekretu profesionalaren gidan daude jasota entitatearen arauak, CLBSn ere aplikatzekoak. Bi dokumentuok intranetean argitaratuta daude, eta, hurrenez hurren, Araudia Betearazteko Departamentuaren eta Barne Ikuskaritzaren Departamentuaren ardura da horiek berrikusi eta eguneratzea. Etikaren 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, Delituei aurrea hartzeko eta erantzuteko eskuliburuan eta Zigor Kodea Betetzeari buruzko Politikan jasota daude barne-arauak.

Salaketen Kanala ere badago, Kode Etikoarekin eta Zigor Kodea Betetzeari buruzko Politikarekin zerikusia duten eta garrantzitsuak izan daitezkeen irregulartasunak jakinarazteko, salatzailearen babesa bermatuz. Bestalde, Etika Batzordea da arau horiei jarraipena egiteko organoa, Gestio Sozialeko 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 eman eta Salaketen Kanalean jasotako salaketak ebazten ditu, dagokien bezala bideratzeko.

2020an eta 2019an ez da kontsultarik edo salaketarik egon.

Taldeko aseguru-erakundeek (Seguros Lagun Arok eta Seguros Lagun Aro Vidak) kooperatiben balioak eta politika nahiz gestio-jardunbideak partekatzen dituzte, nahiz eta araudiari jarraituz sozietate kooperatiboaren egitura barik akzioakako sozietatearen egitura juridikoa izan.

Seguros Lagun Aro *Europako Gizarte Ekonomiako Aseguratzailen Elkarteko (EURESako)* kidea da, eta bat egiten du elkarte horrek defendatzen dituen elkarrekotasun- eta lankidetzabaliokin:

- Bere jardueraren maila guztietan erabiltzea beraren printzipio zuzentzaileak.
- Kontsumitzaileen benetako beharrianak aseko dituzten produktu eta zerbitzuak diseinatzea.

- Aseguratuek eta interes-taldeek zuzenean nahiz ordezkarien bidez enpresaren bizitzan aktiboki parte hartzen dutela bermatzea.
- Alderdi ekonomikoaren eta jokabide etikoaren arteko oreka lortzea.
- Bermatzea pertsonengan ardaztuta dagoen eta garapen jasangarria eta gizartearekiko arduratsua bilatuko duen ekonomiaren baitan gauzatuko duela jarduna.

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

1.5. Bulegoen banaketa geografikoa

LABORAL Kutxak banka-aseguruen estrategia batean biltzen du aseguruaren jardura; hortaz, taldeko konpainiek (Seguros Lagun Aro SAK, bizitzakoak EZ diren aseguruetan, eta Seguros Lagun Aro Vida SAK) LABORAL Kutxaren bulegoetan eta webgunearen bidez merkaturatzen dituzte, gehienbat, euren produktuak. Hautatutako bitartekari-sare batekin osatzen ditu banku-kanal horiek Seguros Lagun Arok.

Partikularren bulegoetan, LABORAL Kutxako langileak daude, bai eta haren partaidetzapeko **Caja Laboral Bancaseguros SLU banka-aseguruetako operadore lotetsiko (CLBSko)** pertsonak ere. Seguros Lagun Aroko enplegatu guztiak **CLBSn** sartu ziren, hau da, Seguros Lagun Aroren zuzeneko kanaleko sare komertziala osatzen zutenak. Horiez gain, beste pertsona batzuk ere sartu ziren, laguntzaile gisa, batez ere marketin-jardueretan aritzeko. 2020an, 15 bulego itxi ziren.

Era berean, enpresetan espezializatutako sarea ere badago, bai eta Kooperatiben eta Enpresa Handien bulegoa eta Sektore Publikoaren bulegoa ere.

Bulegoen banaketa			
Probintzia	Partikularrak	Enpresak	Bitartekotza
Bizkaia	80	2	1
Gipuzkoa	64	1	1
Nafarroa	37	1	1
Araba	29	1	1
Zaragoza	16	1	1
Valladolid	12	1	1
Madril	9	-	-
Asturias	8	-	1
Burgos	8	-	-
Salamanca	6	-	-
Errioxa	5	-	1
Kantabria	4	-	-
Leon	3	-	-
Palentzia	2	-	-
Bartzelona	1	-	1
Huesca	1	-	-
Zamora	1	-	-
Valentzia	-	-	1
Bulegoak guztira	286	8	9

1.6. Taldearen magnitude nagusiak

Kontzeptua	2019	2020
Aktiboak guztira (M€-kotan)	25.058	27.904
Fondo propioak (M€-kotan)	1.764	1.835
Bezeroen gordailuak (M€-kotan)	21.425	22.984
Bezeroei emandako kreditua (M€-kotan)	13.973	14.459
Bulegoak	304	301
Kutxazain automatikoak	538	538
Interesen marjina (M€-kotan)	249,9	254,6
Marjina gordina (M€-kotan)	395	402,6
Administrazio-gastuak (M€-kotan)	218,9	210
Zerga ondorengo emaitzak (M€-kotan)	127,4	79,7

Taldeak sortutako aberastasunaren banaketa taula honetan ikus daiteke:

Kontzeptua (mila €-kotan)	2019	2020
1. Sortutako balio ekonomiko zuzena	401.806	420.094
Marjina gordina (beste ustiapen-karga batzuen aurretik)	399.130	417.729
Aktibo materiala eta esleitutakoa saltzearen irabaziak	2.676	2.365
2. Banatutako balio ekonomikoa	284.975	258.559
Hornitzaileei egindako ordainketak (kostu operatiboak)	104.733	108.842
- administrazioko beste gastu orokor batzuk	70.979	63.646
- beste ustiapen-karga batzuk	33.754	45.196
Pertsonal-gastuak	108.406	109.621
Mozkinen gaineko zerga	11.689	10.934
Kapitalerako interesak	34.316	9.783
Komunitaterako inbertsioak eta dohaintzak	25.831	19.379
Heziketako eta Sustapeneko Fondoak (HSF)	10.332	7.751
Kooperatiba arteko Fondo Soziala (KFS)	15.498	11.627
3. Atxikitako balio ekonomikoa (1-2)	116.831	161.535

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 2,7 M€-ko irabazia izan dute, eta taldearen emaitza bateratuan adierazi da.

Kontzeptua (mila €-kotan). Aktibo higiezinaren gestioa	2019	2020
Sarrerak (salmentak)	45.286	46.102
Kostu operatiboak	4.274	3.270
Pertsonal-gastuak	0	0
Finantza-gastuak, interesengatik eta dibidenduengatik	388	78
Zerga gordinak	2.085	1.607

CLBSri dagokionez, hauek dira magnitude ekonomiko nagusiak (emaitza bateratuan jaso dira):

Kontzeptua (mila €-kotan). CLBS	2019	2020
Negozio-bolumena (komisioak)	41.400	42.449
Pertsonal-gastuak	10.270	8.122
Gastuak guztira	37.911	38.579
Zerga aurreko emaitzak	3.490	3.865

Aktibo higiezinak gestionatzeko sozietateek helburu hauek izan dituzte 2020an: batetik, hirugarren sustatzaileen aktibo higiezinak erostea edo esleitzea, 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 lurzoria saltzea edo gestionatzea, etxebizitza bihurtzeko, autosustapenak nahiz eraikuntzak garatuz.

2020an, ISGA sozietatearen bidez, higiezinaren arloko 14 proiektu bideratu ditugu, hau da, 713 etxebizitza hasi gara eraikitzen; horietatik, 6 proiektu bukatu ditugu (guztira, 165 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 sustatzeko sozietate horien jarduerak oso partaidetza txikia du Espainiako higiezinaren sektorean. Horien zeharkako eragina proiektuak garatzeko behar diren jarduerak hirugarrenei kontratatzearekin dago lotuta.

Zerga-sistema

LABORAL Kutxak jarduera gauzatzen duen lurraldeetan betetzen ditu zerga-obligazioak, lau foru-lurraldeetan eta lurralde erkidean zehazki. Horrela, zerbitzu publikoei eusten eta gizartea garatzen laguntzen du.

Entitatearen estrategia fiskala bat dator gestioaren esparru guztietan aplikatzen den zuhurtziaren printzipio historikoarekin.

LABORAL Kutxak zergen eta legearen arloak gestionatzeko prozedura du, bere finantza-informazioaren barne-kontrolako sistemaren barruan. Agiri hori barnekoa da, eta Kontseilu Errektoreak onartu zuen bere garaian. Bertan zehazten dira zerga guztien gestioaz arduratzen diren erakundeko eremuak, haietako bakoitzak bete behar dituen zereginak eta prozedura zuzen betetzen dela bermatzeko kontrolak.} Prozedura aldiaren behin berrikusten du Barne ikuskaritzak.

Entitateak azalpen-ohar baten bidez ematen du informazio fiskalaren berri urteko kontuetan. Kontabilitate-emaizaren eta zerga-oinarriaren arteko kontziliazioa jasotzen da ohar horretan, sozietateen gaineko zergaren ondoretarako. Informazio hori eta gainerako finantza-informazioari kanpo-auditoretza egiten zaie urtean behin.

Zergak eta tributuenak (mila €-kotan). LABORAL Kutxa	2019	2020
Sozietateen gaineko zerga	11.689	10.934
Tributuak (OHZ, EJZ...)	7.451	10.108 (1)
BEZa	7.6201	12.564
Guztira	26.760	33.606
Zergak eta tributuenak (mila €-kotan). Lagun Aro	2019	2020
Sozietateen gaineko zerga	1.904	1.782
Tributuak (OHZ, EJZ...)	89	92
Guztira	1.993	1.874

(1) 2020an, gordailuen zerga eta DTAen (aktibo fiskal geroratuen) ondare-prestazioa ere sartu dira.

Administrazio publikoak ez du kapitalean parte hartzen eta ez du inolako ordezkariarik LABORAL Kutxaren gobernu-organoetan. Hauek dira administraziotik jasotako finantza-laguntzak:

Kontzeptua (mila eurokotan)	2019	2020
Dirulaguntzak (enplegurako, prestakuntzarako eta energiako inbertsioetarako)	308	226
Kontzeptua (mila eurokotan)	2019	2020
Lagun Aroren dirulaguntzak (euskara)	11	22

1.7. Estrategia eta arriskuaren gestioa

2019an egindako gogoeta estrategikoaren ondorioz, 2020-2022rako Plan Estrategikoa egin genuen. LABORAL Kutxaren gogoeta estrategikoa urtero egiten da, norabideak finkatzeko prozesuan. Merkatuen lehiakortasunaren behaketa sistematizatzea du helburu, eta negozio-ereduak eta ondoren Gestio Plan bakoitzean garatzen diren apustu estrategikoak berrikustea.

Hori izan zen taldearen zeharkako ikuspegi batetik egin zen lehen gogoeta estrategikoa; hots, aseguru-konpainiak ere barne hartu zituen. Zuzendaritza Kontseiluak gidatutako prozesua izan zen, eta kooperatibako zenbait mailatako pertsonak hartu zuten parte: departamentuetako zuzendariak, sekzioetako arduradunek, sare komertzialeko langileek... Gogoeta egiteko, Deloitte-aren laguntza izan genuen, eta, amaitutakoan, Kontseilu Errektoreak onartu zuen.

1. GOGOETA ESTRATEGIKOAREN JUSTIFIKAZIOA EGOERA-ALDAKETA: EGUNGO EGOERA



Asmo hau zehaztu da:

Entitatea eraldatzea, merkatu-ingurune konplexu honetan lehiakortasuna eta etorkizuneko jasangarritasuna bermatzeko, posizionamendu bereizgarri baten bidez.

Hausnarketa estrategikoaren ondorioz, ekintza-lerro nagusi hauek ezarri ziren:

- **Errentagarritasuna – emaitza-kontua.** Gaur egungo mozkin-mailari eustea izango da helburu nagusia. Horretarako, beharrezkoa izango da negozio-bolumenak handitzea.
- **Kaudimena.** Kaudimena nola kudeatu izango da gestioaren beste ardatzetako bat, horixe baita entitatearen etorkizuna eta independentzia bermatzen dituen parametro nagusia.

- **Negozio-estrategia.** Merkatu-kuotak gehitzea izango da estrategia komertzialaren xedea, eta, horretarako, jarduera komertzialaren dinamika handitzea.
- **Aseguruen negozioa.** Komeni da lehiakideekiko aukerak eta aldeak aprobetxatzea, hazkundera bultzatzeko.
- **Arrisku-politika.** Arriskuarekiko grinaren egungo esparrua eta arrisku-politikak berrikustea.
- **Altxortegia eta kapital-merkatuak.** Soberazko likidezia inbertitzeko estrategia zuhurtasun-irizpidean oinarrituko da.

2020-2022 ekitaldietarako Plan Estrategikoa 5 bloke handitan euskarrituko da; horietan, 15 programa biltzen dira:



Arriskuaren kudeaketa funtsezko elementutzat jo da Plan Estrategiko horretan. Hori dela eta, entitateak nahi duen arriskuarekiko grinaren esparrua berrikusi da, eta, ondoren, planteatutako helburuak programa guztietan nola txertatzen diren. Bestalde, arriskuaren kultura sarean hedatzeko neurriak ere proposatu dira, bai eta barruko ereduak hobetzeko eman behar diren lehen pausoak ere.

Jasangarritasuna eta gobernu korporatiboa lehen aldiz jaso ziren, Plan Estrategiko honetan, berori osatzen duten programa guztiak barne hartzen dituen zeharkako elementu gisa. Jasangarritasunean, gure inguruaren aurrerapen ekonomiko eta sozialari laguntzen jarraituko dugu, bai eta gure jarduerak ingurumenean duen eragina murrizten ere. *Garapen Jasangarriko Helburuekin (GJHeKin)* eta 2030 Agendarekin lerrokatzen dira proiektuok.

Jasangarritasun Plana

Lehen aldiz, jasangarritasun-helburuak ezarriko ditu LABORAL Kutxak, Plan Estrategikoko merkataritza- eta negozio-ekimenen lagungarri.

<h3>Estrategia</h3> <ol style="list-style-type: none">1. Entitatearen estrategian jasangarritasun-irizpideak txertatzea	<h3>Ingurumena</h3> <ol style="list-style-type: none">2. Paper-kontsumoa % 30 murriztea, gure jardueran erabiltzen dugun baliabide nagusia baita3. LABORAL Kutxak atmosferara egiten duen CO2 isurpena % 75 murriztea, gure karbono-aztarna minimizatzeke	<h3>Produktua</h3> <ol style="list-style-type: none">4. Inbertsio gizartearekiko arduratsuari lotutako irizpideak aplikatzea Gestoreak, aseguru-etxeek eta Altxortegiak gestionatutako aktiboen % 100ean eta arriskuak ematean5. Linea edo produktu bereziak sortzea ekonomia eta kontsumo jasangarria edo eraginkorra finantzatzeko (finantzaketa berdea)
<h3>Berdintasuna</h3> <ol style="list-style-type: none">6. Epealdiaren amaieran, emakumeek LABORAL Kutxaren zuzendaritza-postuen heren bat betetzea gutxienez7. Gizonen eta emakumeen batez besteko lan-indizeen arteko aldea (antzinatasuna barne hartuta) % 10etik beherakoa izatea	<h3>Gizartea</h3> <ol style="list-style-type: none">8. Gure irabazietatik 75 milioi € (metatuak) gizartera bideratzea9. 2.000 pertsonaren autoenplegua sustatzea. Gaztenpresa fundazioaren bidez 1.200 negozio-idea gauzatzeko lagunduz, abian jartzen direnetik finkatu arte, finantzaketa eta negozio-plana barne hartuta	<h3>Hornitzaileak</h3> <ol style="list-style-type: none">10. Gure enpresa hornitzaileei egiten dizkiegun erosketen % 40 gertuko enpresei egitea

2.2 atalean, Konpromisoak eta lorpenak izenekoan, deskargu bat egiten da, 2020ko ekitaldia ixtean helburu horiek dauden egoeraren berri emateko.

2020an, planaren urteko berrikuspena egin dugu, prozesu honen bidez:

Zuzendaritza Kontseiluak Plan Estrategikoaren indarraldia berrikusi du:

- Ingurunearen egoera aztertu da, arreta berezia jarri pandemiak ekarritako krisiak makroekonomian eragin dituen inpaktuetan.
- Inpaktu kualitatiboak eta konfinamendu-aldia aztertu da, bezeroen portaera berriei bereziki erreparatuta.
- Entitatearen lehia-posizioa aztertu da: merkatu-kuotak, marka-irudia eta zerbitzu-kalitatea.

Hona hemen Kontseilu Errektoreak berretsitako ondorio nagusiak:

1. Plan Estrategikoan zehaztutako negozio-lehentasunak berrestea, bolumenen alorreko aurreikuspenak doituz eta ahaleginak zer enpresa-tipologiatara bideratu behar diren zehaztuz.
2. Eredu komertziala berrikustea: bulego-motak, diseinu fisiko berria eta tamaina egokia.
3. Administrazio-gastuak sakonki berrikustea: gastuak murriztea, aurreikusitako emaitzen jaitziera konpentsatzeko.
4. Plan Estrategikoaren iraunaldirako emaitzen aurreikuspenak berrikustea, ez-ordaintzeen estimazioen ondoriozko estaldura-beharren arabera.
5. Plan Estrategikoan jasota dauden eraldaketa-programak garatzen jarraitzeko premia eta aukera berrestea.

Azpimarratzekoa da, berrikuspen horren barruan, LKren finantza jasangarriak proiektua lehentasunezko proiektu eraldatzaile gisa finkatu dela. Proiektu horren helburua da, alde batetik, estrategia bat finkatzea jasangarritasunari eta horren inguruko arau-eskakizunei begira, eta, bestetik, eragin, arrisku eta negozio-aukerak analizatzea.

Bestalde, **Seguros Lagun Arok** bere Gestio Plana egiten du urtero. Hartan, helburuak eta ekintza-planak ezartzen dira, gestioiko *aginte-taulako* adierazle kuantitatiboen balantzearen eta ondorio kualitatiboen arabera.

1.8. Printzipioak eta gobernu

Gobernu korporatiboa

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. Zuzendari guztiak (Zuzendaritza Kontseiluko kideak) entitateak diharduen eskualdeetan sortuak dira.

Gobernu korporatiboari dagokionez, hona hemen 2020an izandako aurrerakuntzak:

- Urtero bezala, Kontseilu Errektorearen azken urteko egitura, tamaina, osaera eta jardura ebaluatzeari buruzko txostena egin da.
- Kontseilu Errektorea berrituko dela eta, hutsik geratuko diren lanpostuak betetzeko behar diren profilei buruzko txostenak egin dira.
- Kontseilariak eta funtsezko eginkizunen titularrak hautatzeko eta horien egokitasuna ebaluatzeko prozedura arautzen duen eskuliburua eguneratu egin da, eta izaera pertsonaleko datuak kudeatzeko protokoloa ezarri.
- Kontseilu Errektoreko hautagaien hautapen-, izendapen-, berritze- eta aniztasun-politika eguneratu da. Halaber, Kontseilu Errektorearen ezagutzen, gaitasunaren, aniztasunaren eta esperientzien oreka ebaluatu da.
- Kontseilu Errektoreko kideen eta funtsezko eginkizunen titularren egokitasunari urteko ebaluazioa egin zaio.
- 2020-2022 Plan Estrategikoa ezartzearen ondorioz, Segurtasuneko antolamendu-unitatea departamentu bihurtu da. Hiru jardura-ildo nagusi ditu: segurtasun fisikoa, iruzurra eta zibersegurtasuna.

2020ko martxoan, Sozietateen Gobernantza Onaren ziurtagiria lortu zuten Kontseiluko Errektoreko kide guztiek; IC-A Kontseilari eta Administratzaileen Institutuak emandako ziurtagiria da.

Bestalde, urte-bukaeran, Kontseilu Errektoreko kide batzuek finantza jasagarrien inguruko prestakuntza zorrotzari ekin zioten.

2020ko uztailean, estatutuetan aldaketa batzuk egitea erabaki zuen Batzar Nagusiak. Horien artean, azpimarratzekoa da Kontseilu Errektoreko kideen kopurua 12tik 15era igotzea, eta haien agintaldia 4tik 5 urtera luzatzea. Osaera berriari esker, hobetu egingo da organoaren espezializazioa eta dibertsitatea. Agintaldia luzatuta, berriz, berritze mailakatuak eta ordenatuak egin ahal izango dira, kontseilari gutxiago berritu behar izango baitira. Hartara, hobeto aprobetxatuko dira kontseilariak euren karguetan jarduten duten bitartean hartutako ezagutza eta esperientzia. Ekitaldia ixtean, egiteko dago oraindik azken hiru kontseilari horien inskripzioa Espainiako Bankuaren Goi Karguen Erregistroan.

Entitateak aintzat hartzen ditu aniztasun-politikei buruzko errekerimenduak. Hortaz, berdintasunari buruzko gidallerroetan eta araudian ezarritakoa betez, administrazio-organoeetako kideen eta funtsezko eginkizunen titularren egokitasuna ebaluatzen du. Ildo

horretan, profil akademikoa, profil profesionala, generoa, adina eta beste alderdi batzuk hartzen dira kontuan, Kontseilu Errektorera hautagaiak hautatzeko politikan eta ebaluazio-eta egokitasun-prozesuetan.

Esan beharra dago 2020ko abenduaren 31n Kontseilu Errektorean (kooperatibako administrazio-organo gorenean) gaudituta dagoela ordezkariarik txikiena duen generorako ezarritako gutxieneko ehunekoak.

Era berean, goi-zuzendaritzako kideak hautatu, izendatu eta berritzearen alorrean, Funtsezko Postuetarako Ondorengotza Plana du Caja Laboralak. Bertan, ordezkariak diren postu kritikoak, ibilbide profesionalak eta jatorri-profilak identifikatzen dira, eta identifikatutako pertsonen garapen profesionalerako planak eta postu bakoitzerako ondorengotza-planak ezarri. Funtsezko postuak (ondorengotza-plana izateko modukoak) eta postu horietakoak etorkizunean ordezkatzeko gaitasuna duten pertsonak identifikatzeko, hainbat aldagai hartzen dira aintzat: prestakuntza, esperientzia eta ezagutza, zuzendaritzako ibilbidea, errendimenduaren historia, gaitasun eta trebetasun pertsonalak, entitatearekiko konpromisoa, potentziala eta abar.

Lagun Aroren 2019ko urtarrileko Administrazio Kontseiluan, aktan jaso zen sozietatearen Administrazio Kontseilua osatzen duten kide guztien gaitasun- eta ohore-baldintzak betetzen zirela, aseguru- eta berraseguru-entitateen antolamendu, gainbegiraketa eta kaudimenaren 2015eko azaroaren 20ko 1060/2015 Errege Dekretuaren (RDOSEAREN) 18. artikulua arabera.

Gobernu-organoa	30 eta 50 urte artekoak				50 urtetik gorakoak			
	2019		2020		2019		2020	
	G	E	G	E	G	E	G	E
Kontseilu Errektorea	1	4	1	4	5	2	5	2
Kontu-hartzaileak	1	0	0	1	1	1	1	1
Errekurso Batzordea	9	3	8	4	-	-	-	-
Eragiketa Batzordea	0	3	0	3	2	0	2	0
Ikuskaritza Batzordea	0	1	0	1	2	1	2	1
Izendapenen Batzordea	1	1	1	1	2	1	2	1
Kontseilu Soziala	10	10	6	7	2	1	4	2
Zuzendaritza Kontseilua	3	1	2	1	3	1	7	1
Arrisku Batzordea	0	3	0	3	2	1	2	1
Ordainsarien Batzordea	1	1	1	1	2	1	2	1
Administrazio Kontseilua –Seguros Lagun Aro	2	0	2	1	2	1	2	0
Zuzendaritza Kontseilua –Seguros Lagun Aro	0	1	0	1	5	1	5	1

Gobernu korporatiboari buruzko informazio guztia LABORAL Kutxaren webgune korporatiboan dago: <https://korporatiboa.laboralkutxa.com/txostenak/>

Hona hemen LABORAL Kutxaren gainbegiratze-organoak:

Batzordea/Erakundea	Eginkizunak	Eratze-urtea
Administrazio-organoaren egitura		
Kontseilu Errektorea	Goi-mailako gestioa, Zuzendaritza gainbegiratzea eta entitatea ordezkatzeko. EGEari lotutako alderdiak urtean behin aztertzen ditu; inpaktuak, arriskuak eta aukera ekonomiko eta sozialak, berriz, etengabe. Ez du izaera betearazlerik.	1960
Errekurso Batzordea	Kontseilu Errektorearen erabaki batzuen aurkako errekursoak ebazteko estatutuen arabera organo eskuduna. Batzar Nagusian aukeratzen da.	1993
Ikuskaritza Batzordea	Barne-ikuskaritzako zerbitzuak gainbegiratzea, finantza-informazioarako prozesua	2004

	eta barne-kontrolerako sistemak ezagutzea eta jokabide-kodeak eta gobernu korporatiboaren arauak betetzen diren gainbegiratzea.	
Izendapenen Batzordea	Kontseilu Errektorerako hautagaiak identifikatzea eta kideen egokitasuna eta ezagutzen, gaitasunaren, aniztasunaren eta esperientzien oreka ebaluatzea. Ordezkaritzarik 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-erregimenaz arduratzea 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 urtean behin deskargua egiten du Kontseilu Errektorearen aurrean.	2008
Arriskuaren Kontrol Globala eta APBa	Likidezia-arriskua, interes-tasaren arriskua, kreditu-arriskua, merkatu-arriskua eta eragiketa-arriskua kontrolatzea. Aktibo eta Pasiboen Batzordea da APBa.	2008
Berdintasun Batzordea	Gizonen eta emakumeen arteko berdintasuna sustatu eta bermatzea, eta indarrean dagoen Berdintasun Planaren jarraipena egitea.	2009
Etika Batzordea	Jarduera zuzentzen duten printzipio eta balioak (batik bat <i>Etikaren eta Jokabide Profesionalaren Kodean</i> jasota daudenak) ezartzen direla zaintzea.	2015
Produktu 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
Datuen Babeserako Batzordea	Datuak babesteko politikak eta prozedurak gainbegiratzea eta bultzatzea.	2019
Datuaren Batzordea	Entitateko datuaren estrategia finkatzea, CDO lanak egitea eta datuak analizatzen erabili beharreko lerro estrategikoak finkatzea.	2020

Entitatearen eta Kontseilu Errektoreko kideen arteko interes-gatazkak 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 espezifikoa 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 araudia.
- Kontseilu Errektorearen araudiaren erregulazioa, interes-gatazkak saihesteko.

Etika Batzordearen eginkizuna da LABORAL Kutxaren jardura guztietan portaera etikoa sustatzea. Zuzendari nagusiaren mendeko organo autonomoa da, *Salaketak Gestionatzeko*

Sistemaren kanal moduan eratu dena. Etikaren 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 5 pertsonak osatzen dute; une honetan, 3 gizonezko eta 2 emakumezko dira.

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

Arriskuaren kudeaketari dagokionez, oinarrizko arriskuen deskribapen zehatz bat kontsulta daiteke urteko **Zuhurtziazko Garrantziko Informazioan**. Arriskurik garrantzitsuenek zer bilakaera duten eta jardueran zer eragin duten zehazten da bertan; hona hemen arrisku horiek: kredituarena, merkatuarena, operatiboa eta interes-tasarena. Arrisku-profila eta aplikatutako gestio-mekanismoak ere jasotzen ditu.

Bestalde, **Seguros Lagun Aron** Funtsezko lanpostuak egokitzeko politika bat dago — Administrazio Kontseiluak onetsi zuen—. Horren bidez bermatu nahi da araudian (Aseguru Pribatuak Antolatu eta Gainbegiratzeko Legearen 38. artikuluan) zehaztutako gaitasun- eta ohore-baldintzak betetzen dituztela Seguros Lagun Aro zuzentzen duten pertsona guztiek. Politika hori aplikatzen zaie, bai entitateko administrazio- eta zuzendaritza-organoetako kideei, bai gobernu-sistemako funtsezko eginkizun hauek dituztenei: arriskuen gestio-eko funtzioa, barne-ikuskaritzako funtzioa, funtzio aktuariala eta araudia betearazteko funtzioa.

Administrazio Kontseiluak jardunbide egokien kode bat onartu du, Seguros Lagun Aroren printzipio etikoak azaltzen dituena. Jardunbide horiekin bat egiten dute batzordeek ere, hala auditoretzakoak, nola kapitalak zuritzeari eta terrorismoaren finantzaketari aurrea hartzekoak. Entitatearen alor guztietara hedatuta daude jardunbide egoki horiek.

Seguros Lagun Arok arriskuak gestionatzeko sistema integrala du. Entitatearen arriskuak etengabe identifikatu, neurtu, zaindu, kudeatu eta ezagutarazteko beharrezko informazio-estrategiak, -prozesuak eta -prozedurak hartzen ditu barne sistema horrek. Horrela, balizko inpaktu kaltegarriak minimizatzen ditu, eta ezin hobeto erabiltzen ditu eskura dauden baliabide ekonomiko-finantzarioak. Gainera, sistema osoak bat egiten du Administrazio Kontseiluak finkatutako arrisku-profilarekin.

Arriskuen gestio-sistemaren aplikazioa erraztearren, arriskuen funtzio independentea eratu du Seguros Lagun Arok. Horren zeregina da, besteak beste, entitatearen arriskuen eta kaudimenaren barne-ebaluazioa gidatzea, hori funtsezko prozesua baita arriskuen gestio-sistemarentzat. Horrez gain, Administrazio Kontseiluak onartutako «Arriskuen Gestio Politika»

dago indarrean, arriskuen gestio-sistemaren irismena eta helburuak zehazteko eta sistemaren xede diren arriskuak identifikatzeko. Seguros Lagun Arok aseguruaren sektoreko jardunbiderik onenak hartzen ditu oinarri bere arriskuak sailkatzeko, araudiak finkatutako eskakizun eta gomendioekin bat.

Arriskuen Gestioa arearen zeregin eta funtzio nagusiak eta sistemaren azken arduradunak zehazten ditu, besteak beste, Arriskuen Gestio Politikak. Seguros Lagun Aron, enpresaren antolamendu-egituran eta erabakiak hartzeko prozesuan integratuta dago arriskuen gestio-sistema, eta kontuan hartzen ditu enpresa zuzentzen duten eta gobernu-sistemaren funtzioak betetzen dituzten pertsonak. Hauek dira arriskuen gestio-sistemaren arduradunak, zereginen segregazio-printzipioa betez: arriskuen gestioko unitatea, produktuaren zuzendaritza teknikoa, inbertsioen zuzendaritza teknikoa eta berraseguruen area. Barne Ikuskaritzaren arearen ardura da berrikuspen independentea egitea. Administrazio Kontseiluak eta Zuzendaritza Batzordeak osatzen duten goi-zuzendaritza da sistemaren azken arduraduna.

Entitateak hainbat eginkizun ditu:

Arriskuak gestionatzeko eginkizunak

- ✓ Arriskuak neurtzeko eta ebaluatzeko erabili beharreko metodologiak eta adierazleak zehaztea, eta haiek ezartzen laguntzea.
- ✓ Area teknikoekin lankidetzan aritzea, arriskuak zein diren eta zer ezaugarri dituzten jakiteko, eta entitatearen arrisku-matrizea egitea.
- ✓ Etorkizuneko agertokiak eta estres-egoerak erakundearen mailan eta kaudimenean izango luketen eraginari buruzko ebaluazioak aldizka egitea.
- ✓ Departamentu teknikoari harpidetza-arriskua neurtzeko eta ebaluatzeko metodologia eta ereduak aplikatzen laguntzea.
- ✓ Aktiboen eta pasiboen arteko egiturazko korrespondentziarik eza ebaluatzea.
- ✓ Arriskua kuantifikatzeko erabilitako informazioa egokia ote den eta osorik ote dagoen ebaluatzea.
- ✓ Produktu berriak onartzeko prozesuetan aktiboki parte hartzea.
- ✓ Entitatearen arriskuen eta kaudimenaren barne-ebaluazioaren prozesua gidatzea, eta dagokion txostena egiteko ardura izatea.

Araudia betearazteko eginkizunak

- ✓ Araudia ez betetzearen arriskua zehaztea eta ebaluatzea, eta arau-arriskuen mapa eguneratuta izatea.
- ✓ Produktu, zerbitzu eta merkatu berriei buruzko aholkularitza ematea, araudiaren ikuspuntutik.
- ✓ Araudia Betearazteko Plana egiten, koordinatzen eta gauzatzen dela egiaztatzea.
- ✓ Langileei araudia betearazteari buruzko etengabeko prestakuntza ematea.

Barne-ikuskaritzako eginkizunak Barne-kontrolako sistema eta gobernu-sistemako elementuak egokiak eta eraginkorrak direla egiaztatzea.

Eginkizun aktuarialak

- ✓ Hornidura teknikoaren kalkulua koordinatzea eta berrikustea.
- ✓ Entitate bakoitzaren harpidetza-estrategiari buruzko iritzia ematea.
- ✓ Berraseguru-akordioei eta atxikipen-estrategiari buruzko iritzia ematea.
- ✓ Arriskuen gestio-sistema eraginkortasunez aplikatzen laguntzea.

Aurreko eginkizun bakoitzerako, entitateko zuzendaritza- eta gobernu-organoak onartutako idatzizko politikak daude. Politika horietan, eginkizunak eta erantzukizunak zehazten dira besteak beste, behar bezala banatuta eta eginkizunak argi eta garbi berezita, kaudimenari buruzko egungo II. araudian independentziaren inguruan ezarritakoaren arabera.

1.9. Gobernu-organoen garapena

2020ko lehen hiletan, LABORAL Kutxako gobernu-organoetako (Kontseilu Errektoreko eta Zuzendaritza Kontseiluko) kideek garapen profesionaleko programa batean hartu dute parte. Zehazki, Sozietateen Gobernantza Onaren IC-A ziurtagiria lortu dute.

Finantza-erakundeen gobernantza korporatibo onaren alorreko prestakuntza integrala da, LABORAL kutxaren behar eta eskakizunen arabera diseinatua. Prestakuntza horrek gobernantza korporatiboaren inguruko ikuspegi eta prestakuntza orokor eguneratua eskaintzen die Kontseilu Errektoreko eta Zuzendaritzako kideei. Horrez gain, bertako eta Europar Batasuneko gainbegiraleek finantza-erakundeen gobernantzarako eskatzen dituzten alderdi nagusiak ezagutarazten ditu.

Gobernantza onaren IC-A ziurtagiria 4 moduluz osatuta dago, eta lanaldi osoko 7 egun iraun du (56 ordu guztira).

1.10. Gobernu-organoen ordainketa

LABORAL Kutxako Kontseilu Errektoreko eta Lagun Aroko Administrazio Kontseiluko 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 —16 lagun 2020an eta 14 2019an— jaso dituzten ordainsariei buruzkoak dira.

LK kontzeptua (mila eurokotan)	2019	2020
Egindako lanaren ordainsari osoa	1.534	1.822
Kapitalizatutako itzulkin kooperatiboak + ekarpenaren interesak	243	217
Guztira	1.777	2.039
Pertsona bakoitzeko batez besteko ordainsaria	126,9	127,4

Eta beste hauek Lagun Aroko Zuzendaritza Kontseiluaren ordainsariei buruzkoak.

Lagun Aro kontzeptua (mila eurokotan)	2019	2020
Egindako lanaren ordainsari osoa	458	471
Kapitalizatutako itzulkin kooperatiboak + ekarpenaren interesak	3,9	5
Guztira	461,9	476
Pertsona bakoitzeko batez besteko ordainsaria *	92,38	95,2

* 3 gizon eta 2 emakume 2020an, eta 3 gizon eta 2 emakume 2019an.

1.11. Ustelkeria eta eroskeria

LABORAL Kutxak *Zigor Kodea Betetzeari buruzko Politika* du, bai eta hainbat jokabide-kode eta -erregelamendu ere, besteak beste:

- Etikaren eta Jokabide Profesionalaren Kodea
- Jardunbide egokien eta sekretu profesionalaren gida
- Balore-merkatuko Jokabideen Barne Araudia

Antolamenduari begira, *Etika Batzordea*, *Barne Ikuskaritzako* departamentua eta *Araudia Betearazteko departamentua* ere sortu ditu, irregulartasunak saihestu eta arau eta prozedurok betetzen diren jagoteko.

Jokabide-araudiak eta -kodeak

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

Etikaren eta osotasunaren alorrean, *Etikaren eta Jokabide Profesionalaren Kodean* eta *Jardunbide egokien eta sekretu profesionalaren gidan* daude jasota entitatearen arauak. Bi dokumentuok intranetean argitaratuta daude, eta, hurrenez hurren, Araudia Betearazteko Departamentuaren eta Barne Ikuskaritzako Departamentuaren ardura da horiek berrikusi eta eguneratzea.

Kode Etikoaren garapen gisa, entitatean egon litezkeen jokabide kriminalei aurrea hartzeko eta erantzuteko esparruan, barne-arauak Delituei aurrea hartzeko eta erantzuteko eskuliburuan eta Zigor Kodea Betetzeari buruzko Politikan jasota daude barneko arauak.

Salaketen Kanala dago, Kode Etikoari eta Zigor Kodea Betetzeari buruzko Politikari lotutako garrantzi handiko irregulartasunak jakinarazteko. Gainera, Etika Batzordea ere badago, zigor-arloko prebentzio-organo gisa, entitatean jokabide etikoa sustatzeko; batzordeak gai horren inguruko kontsultak ebatzi eta Salaketen Kanalean jasotako salaketak bideratzen ditu.

Aztertutako negozio-unitateak

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

	2019		2020	
	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.
Aztertutako bulego guztiak	93	88	96	92
Aztertutako bulegoen ehunekoa	% 31	% 29	% 32	% 31

Esan beharra dago 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 neurriei dagokienez, ez da kasurik izan 2020an.

2020an arrisku penalak berrebaluatu ditugu, eta prebentzio penalerako sistema aztertu, kanpoko kontsultore baten laguntzarekin.

2020an, kanpoko aditu batek (PB Consultores SLk) urteroko ikuskaritza egin die barne-kontrolerako eta komunikazioetako prozedura eta organoei. Haren arabera, «**Oso ona**» da kapitalak zuritzeari aurrea hartzeko prozedura eta organoen eraginkortasun operatiboa, eta aurreko ekitaldian baino puntuazio hobea lortu du. Segidan, iaz abian jarritako ekintzen berri emango dugu:

2020an egindako ekintzak

Kapitalak zuritzeari eta terrorismoaren finantzaketari aurrea hartzeko eskuliburua aldatu egin da, hainbat arlotako hobekuntzak eginez.
Seihilekoko txostenak, Azterketa bereziko eragiketen laburpena eta entitateak kapitalak zuritzearen alorrean duen arriskuaren autoebaluazioaren txostena sortu dira.
Bezeroei eskatu beharreko benetako titularraren aitopren-eredua hobetu egin da, jabetzaren edo kontrolaren egiturari buruzko informazioa erantsita.
Eskudiruzko diru-sarrerren transakzioa hobetu egin da, bezeroei fondoan jatorriari buruzko informazioa eskatzeko.
Bezeroen herrialde-arriskua eta jarduera-arriskua ebaluatzeko zuzentarauak onartu dira.
Bezeroak iragazteko prozedura hobetu egin da, zehatutako pertsonen zerrenda publikoen bidez.
Erremediatze Plana eguneratu da, bezeroen identifikazio formaleko urritasunei aurre egiteko.
Kapitalak zuritzeari eta terrorismoaren finantzaketari aurrea hartzearen alorreko prestakuntza egiteko deia egin zaie langile guztiei.

Kapitalak Zuritzeari Aurrea Hartzeko Unitateak eragiketa susmagarriei buruzko 19 ohar tarazpen bidali dizkio Kapitalak Zuritzeari Aurrea hartzeko eta Diruzko Arau-hausteen inguruko Batzordearen zerbitzu exekutiboari.

Seguros Lagun Aron, bulego guztietan egiten dira *barne-ikuskaritzak*, bai CLBS kanalean, bai Bitartekaritza Kanalean, araudiak edo administrazio-prozedurak harpidetzeak eta betetzeak berez dakartzan arriskuak eta horien dokumentu-gestioa ikuskatzeko, urteko zein eguneko ikuskaritzetarako ezarritako arrisku-populazioen alertetan eta analisietan oinarrituta.

Lagun Arori dagokionez:

➤ **AUTOERREGULAZIORAKO SEKTOREKO GIDEI ATXIKI GATZAIZKIE GEURE BORONDATEZ.**

Enpresa-bikaintasunarekin eta korporazioko jardunbiderik onenekin konprometitu gaudenez, UNESPAk bultzatutako gida hauei lotu gatzaizkie, erakunde horren gomendioei jarraikiz:

- gobernu korporatiboaren jardunbide egokien gida
- barne-kontrolako jardunbide egokien gida
- merkaturatzeko jardunbide egokien gida
- erreklamazioak ebazteko jardunbide egokien gida

Era berean, ADECOSEk bultzatzen duen Ezbeharrak Kudeatzeko Jardunbide Egokien Kodeari ere atxiki zaio konpainia.

1.12. Kapitalak zuritzea

LABORAL Kutxako gestio-politikan, *kapitalak zuritzea eta terrorismoaren finantzaketa* dira ustelkeriaren eta eroskeriaren esparruetako arriskurik handienak. Ildo horretan, konpromisoa hartu du indarrean dagoen araudiaren eta nazioarteko estandarren arabera beharrezkoak diren organoak eta prozedurak ezartzeko. Helburu horrekin:

- Entitatearen erakunde-egiturari, Kapitalak Zuritzeari eta Terrorismoaren Finantzaketari Aurrea hartzeko Batzordea sortu da, baita Aurrea hartzeko Unitatea ere. Eginkizun espezifikoak izango dituzte prebentzioaren arloan.

- Gainera, arau eta prozedura zehatzak finkatu dira eta *Kapitalak zuritzeari eta terrorismoaren finantzaketari aurrea hartzeko eskuliburua* izeneko txostenean jaso (2020-03-16an onartu zen azken bertsioa).

LABORAL Kutxaren talde osoari eragiten dio politika horrek, baita sozietate filialei ere.

Hauek dira nahitaez bete beharreko arau eta prozedura horien xedeak:

- Une bakoitzean indarrean dagoen araudia eta nazioko nahiz nazioarteko erakunde eta agintariak emandako gomendioak zorrotasun osoz betetzea.
- Jokabide-arau eta kontrol- eta komunikazio-sistema egokiak ezartzea, delituzko jatorria duten fondoak LABORAL Kutxa taldearen bitartez bidera ez daitezzen eta zenbait pertsonari sarbidea eragozteko.
- Bezeroak onartzeari buruzko politikak finkatzea.
- Laneko bazkideek eta gainerako langileek bezeroa ezagutzeko politikaren alorreko prozedurak betetzen dituztela bermatzea.

Prebentzioa da, batez ere, politika eta prozedura horien burubidea. Gainera, kanpoko aditu batek urtero ebaluatzen ditu barne-kontrolako prozedurak, kapitalak zuritzeko eta terrorismoa finantzatzeko arrisku horiekiko esposizioa murrizteko prozesuetan etengabeko hobekuntzaren logika aplikatzeko.

1.13. Araudia betearaztea

Araudia Betearazteko Departamentuak merkatu-abusua izateko susmagarri diren eragiketen detekzioa sartu du bere gestio-eremuen barruan. 2020an, 1.403 alarma erregistratu zituen aplikazio informatikoak. Beste urte batzuetan baino nabarmen handiagoa da kopurua, COVID-19ak sortutako hegakortasun handiaren eta merkatu-egoeraren ondorioz. Dena den, alarma guztiak, behin aztertuta, ez ziren merkatu-abusu izateko eragiketa susmagarritzat hartu. Hortaz, 2020an ez zaio CNMVri kasu bakar bat ere jakinarazi.



2. Gestio arduratsua

2.1. Gestio-ikuspegia

Oinarrizko jardunbide hauen arabera jorratzen dugu gure interes-talde nagusiekiko harremana:

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

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

3.1. 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, hala nola 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, entitatean eta langile-taldean integratzen eta inplikatzeko laguntzen diete bazkide berriei.

3.2. Plantillarekiko harremanak puntuan, ekimen horiek eta beste batzuk garatu dira sakonago.

Kreditu-kooperatibaren izaera juridikoak eraginda **gizartearekin** dugun konpromisoa da LABORAL Kutxaren beste bereizgarri bat. Izan ere, legez, gizarteari egindako ekarpen zuzenetara bideratu behar dute kreditu-kooperatibek 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 duen enpresa-talde baten barruan. Taldearen misioa da partaidetzazko elkarlan kooperatiboa sortzea, sozietateetako zuzeneko partaideentzat nahiz 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 **3.3. Gizartearekiko harremanak** puntuan azaldu dira.

Ingurumenarekiko harremanak hobetzeko, ISO 14001 Arauarekin bat, 2001az geroztik *Ingurumena Gestionatzeko Sistema* 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. Ziurtagiri hori berriro egin zen 2019an.

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

2019an, Nazio Batuen Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioak sortu eta sinatu zituzten bankuetako bat izan zen LABORAL Kutxa. Printzipio horiek jasagarritasunaren alor guztiak ukitzen badituzte ere, klima-krisiaren larritasun-egoera dela eta, gure jarduerak (kredituenak eta inbertsioenak) ingurumenean duen inpaktuari erreparatu diote bereziki.

Mekanismo horiek **3.4. Ingurumenarekiko harremanak** puntuan azaldu dira.

Hornitzaileen gestioaren ikuspegitik, gogorazi beharrekoa da *hornikuntza-katearen* gestio egokiak duen garrantzia, jarduera arduratsuaren helburuak betetzekoan.

Izan ere, kontuan hartuta gure finantza-jardueraren ezaugarriak eta oso lurralde-eremu zehatzean dugula presentzia, enpresa horiekiko gestioan ez dugu arrisku nabarmenik. Halere, aurrerago ikusiko dugun moduan, LABORAL Kutxak hornitzaileen inguruko hainbat ekimen ditu martxan.

Hornitzaileen artean aipamen berezia merezi dute Lagun Aroko bitartekariak, aseguruaren jardueran interes-talde nabarmenaren mailara iritsi dira eta. Taldean, ezaugarri bereziko hornitzailetzat jotzen dira.

Mekanismo horiek **3.4. Enpresa hornitzaileekiko harremanak** puntuan azaldu dira.

2.2. Konpromisoak eta lorpenak

Segidan, LABORAL Kutxak EGEaren aurreko txostenetan bere egindako konpromisoak betez 2020an gauzatu dituen jarduera nagusiak azalduko ditugu laburtuta, bai eta 2021erako helburuak ere. Jarduerok entitateak zehaztutako **interes-taldeetan** —ingurumena (I) **barne hartuta**— sailkatu dira; hona hemen taldeok: **Pertsonak–Plantilla (P)**, **Bezeroak (B)**, **Gizartea (G)** eta **Enpresa hornitzaileak (H)**.

EGEaren inguruko jarduerak	Ekintzaren/helburuaren egoera	Ezarritako gobernu-mekanismoak eta egiteko epea	Materialtasuna eta ukitutako interes-taldeak
2020ko funtsezko proiektu eta ekintzak, eta aurreko urteetan egiteko gelditutakoak			
Kaudimena eta likidezia indartzea	Aribidean	Lehentasun estrategikoa	Ertain-handia P eta B
Digitalizazioa aprobetxatzea, paper-kontsumoa murrizteko eta bezeroekiko harreman multikanala sustatzeko	Zati bat eginda	Ardatz estrategikoa: digitalizazioa	Ertain-handia G eta I
Plantillaren kompetentzia digitalak garatzea	Aribidean	Ardatz estrategikoa: kompetentzia digitalak 2018	Ertain-handia P
Bezeroekiko harremanen gestioan bikaintasun-posizioei eustea	Aribidean	Kalitate integralerako prozesua	Ertain-handia B
Inbertsio gizartearekiko arduratsuaren hedadura zabaltzen jarraitzea	Zati bat eginda	Talde berezia	Ertaina B eta G
Green MiFID	2021era atzeratuta	2019ko Gestio Plana	Ertaina B eta I
Gestio-sistema berriak garatzea, batetik elkarlanean oinarritutako kultura eraikitzailea eta bestetik autoerantzukizuna eta etengabeko prestakuntza bultzatzeko	Aribidean	Ardatz estrategikoa: kultura eta balioak 2019	Ertain-handia P
Pertsonentzako aintzatespen-sistema ezartzea	Atzeratuta	Ardatz estrategikoa: kultura eta balioak 19	Handia P
Multikanalitatea garatzea bezeroarekiko harremanean, ordainbideetan eta zuzeneko merkaturatzean	Aribidean	Ardatz estrategikoa: Omnikanalitatea, Onenak 4.0 2019	Ertain-handia B eta P
Enpresak sortzeari eta finkatzeari laguntzea, MONDRAGONen bidez	Aribidean	Fondoak, KFSaren eta HSFaren bidez 2019	Ertaina G eta B
Argindarraren hornidura iturri berriztagarrietatik etorritako batez ordezkatzea	Eginda	Ingurumen Batzordea	Ertaina I
Zuzeneko arriskuen eta klima-aldaketaren alorreko trantsizioaren inpaktua aztertzea	Hasita; 2021ean aurrerapausoak	EGEaren Batzordea	Ertain-handia G eta I
Langileentzako mugikortasun iraunkorrerako neurriak ezartzea	Hasita; 2021ean hedapena	Ingurumen Batzordea	Ertaina I eta P
2020-2022rako helburu estrategikoen egoera			
Entitatearen estrategian jasagarritasun-irizpideak txertatzea	Eginda	Zuzendaritza Batzordea	Ertaina G, B, I eta P
Epealdiaren amaieran, emakumeek LABORAL Kutxaren zuzendaritza-	2020an gaudituta	Berdintasun Batzordea	Ertaina P eta G

postuen heren bat beteko dute			
Gizonen eta emakumeen batez besteko lan-indizeen arteko aldea (antzinatasuna barne hartuta) % 10etik beherakoa izango da	2020an % 12,71koa	Berdintasun Batzordea	Ertaina P eta G
LABORAL Kutxak atmosferara egiten duen CO ₂ isurpena % 75 murriztea, gure karbono-aztarna minimizatzeke	2020an gaudituta (% 83)	Ingurumen Batzordea	Ertaina I
Inbertsio gizartearekiko arduratsuari lotutako irizpideak aplikatzea Gestoreak eta Altxortegiak gestionatutako aktiboen % 100ean eta arriskuak ematean	Hasita	Negozio Garapenaren Area Altxortegia Gestorea Arriskuak	Ertain-handia B, G eta I
Paper-kontsumoa % 30 murriztea, gure jardueran erabiltzen dugun baliabide nagusia baita	2020an -% 18,5koa	Ingurumen Batzordea	Ertaina I
2.000 pertsonaren autoenplegua sustatzea, 1.200 negozio-ideia gauzatzen lagunduz, abian jartzen diren finkatu arte, finantzaketa eta negozio-plana barne hartuta	Ez da urteko helburua lortu (400), COVID-19a dela eta	Gaztenpresa Fundazioa	Ertain-handia G eta B
Finantzaketa-produktu berde bat garatzea	2021era atzeratuta	Negozio Garapenaren Area	Ertaina I eta B
Gure irabazietatik 75 milioi € (metatuak) gizartera bideratzea	Ez da urteko helburua lortu (25 M€), COVID-19a dela eta	Zuzendaritza Batzordea	Ertain-handia G
Gure enpresa hornitzaileei egiten dizkiegun erosketen % 40 gertuko enpresei egitea	2020an eginda (% 41,1)	EGEaren Batzordea	Ertaina P eta G
EGEaren inguruko jarduerak. 2021erako oinarrizko proiektu eta ekintzak			
Finantza jasangarrien estrategia ezartzea. Horretarako, egoera-azterketa egitea, ibilbide-orria diseinatzea eta ezartzen hastea	Jasangarritasuna entitatearen arlo guztietan txertatzea	Zuzendaritza EGEaren Batzordea	Handia B, G eta I
Lan-arriskuen prebentzio-sistamarako ISO 45001 ziurtapena lortzea	Enpresa osasungarriaren kontzeptuan aurrera egitea	Segurtasun eta Osasun Batzordea	Ertaina P eta G
2088/2019 Erregelamenduaren informazio ez-finantzarioaren dibulgazio-eskakizunak betetzea	IGG alderdiak fondoan gestioan eta aholkularitzan txertatzea	Negozio Garapenaren Area Gestorea	Handia B, I eta G
Arrisku psikosozialak ebaluatzeko metodologia berria ezartzea	Enpresa osasungarriaren kontzeptuan aurrera egitea	Segurtasun eta Osasun Batzordea	Ertaina P
<i>Outsourcing</i> -proiektua garatzea	Kanporatzeen gestioa antolatzea	Antolamendua	Ertaina P
Zirbersegurtasuna etengabe hobetzea	Segurtasun integraleko estrategia	Segurtasuna	Handia B

2.3. EGEaren ibilbide-orria

Interes-taldeetan egindako hausnarketaren eta kontsultaren ondorioz —ikusi materialtasun-analisia—, EGEaren ibilbide-orria zehaztu da. Bertan, garrantzitsuenen artean sailkatutako arrisku eta aukerak jaso dira, eta LABORAL Kutxak erreferentzia moduan erabiltzen du gizarte-erantzukizunaren alorreko jarduerak lehenesteko.

	Jarduketa-eremuen lehenespena	Interes-taldea / esparrua
1	Datuen eta eragiketen pribatutasuna eta segurtasuna babestea	Bezeroak
2	Gestio arduratsua: produktuak argitasunez eta gardentasunez azaltzea; gehiegizko zorpetzea, gainasegurua edo infraasegurua saihestea...	Bezeroak
3	LABORAL Kutxaren sendotasun finantzarioa, arriskuen gestioa eta likidezia indartzea	Ekonomia
4	Digitalizazioa (banku elektronikoa, banka mugikorra, ezbehar digitala...) garatzea, eta bezeroei ahalbidetzea beren kontu eta aseguruak modu pertsonalizatuan eta urrunetik gestionatzea	Bezeroak Ingurumena
5	Krisialdian gizaritari eta ekonomiari laguntzea	Gizartea
6	EGEari lotutako neurriak: Kode Etikoa, iruzurraren aurkakoak; kapitalak zuritzearen aurkakoak; armagintzara, jokora, pornografiara... doan finantzaketa kontrolatzekoak...	Gizartea
7	Enpresa-ehunaren garapen ekonomikoan eta finantzarioan laguntzea: finantzaketa-hitzarmenak enpresekin, ekintzaileei laguntzea...	Bezeroak Gizartea
8	Zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna: adeitasuna, eragiketak azkar eta erraz egin ahal izatea, hutsegiteak ahalik eta gehien txikitzea...	Bezeroak
9	Pertsonen osasuna babestea, bai gure langileena, bai bezeroena eta bai gizarte osoarena	Bezeroak Pertsonak
10	Emakumeen eta gizonen berdintasuna sustatzea	Gizartea Pertsonak
11	Gure hornitzaileen gestio jasangarria: tokiko hornitzaileak, ordaintzen ez atzeratzea eta, prezioaz gain, erosketan arduratsuko irizpideak erabiltzea	Hornitzaileak Gizartea
12	Kostuen/interesen/primen eta horien ordainetan emandako produktuen/zerbitzuen/prestazioen arteko oreka justua	Bezeroak
13	Kooperatibei, MONDRAGONeko ikerketa- eta hezkuntza-zentroi eta gizarte-ekonomiari laguntzea	Gizartea
14	Gure plantillaren gestioa: kontziliazioa, soldata-maila eta -tarteak, enpresa osasuntsua...	Pertsonak
15	Produktu eta zerbitzu gizartearekiko eta ingurumenarekiko arduratsuak	Bezeroak / Gizartea / Ingurumena
16	Ingurumenaren gestioa: berotegi-efektuko gasen isurtzeak (karbono-aztarna) murriztea, kontsumoak eta hondakinak txikitzea, gaikako bilketa...	Ingurumena

2.4. LABORAL Kutxaren EGEaren inguruko aginte-taula

LABORAL Kutxaren aginte-eta ahalbidetzen du ekonomiaren, gizartearen eta ingurumenaren ikuspuntuetatik erakundeko funtsezko adierazleen ikuspegi orokorra izatea.

Jarduera ekonomikoaren adierazleak (datu bateratuak):

Adierazleak	2019	2020
Zerga ondorengo emaitzak (M€-kotan)	127.364	79.685
Efizientzia-indizea (%-tan) (1)	61,00	57,79
Bezeroen gordailuak (M€-kotan)	21.425	22.984
Bezeroei emandako kreditua (M€-kotan)	13.973	14.459
Kaudimena (%-tan) (2)	20,17	21,26
Fondo bereziak (M€-kotan)	954	931
Inbertsioaren gaineko zalantza-arriskuak (%-tan)	3,54	3,15

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

(2) Kapital-ratio osoa (CET1a) erabiltzen da.

Gizarte-arloko jardueraren adierazleak:

Alderdia/Adierazlea	2019. urtea	2020. urtea
Pertsonak		
Jarduneko pertsonen kopurua (LK + CLBS)	2.074	2082
Prestakuntza		
Prestakuntza-orduak / plantilla osoa	81,38	77,2
Prestakuntzaren ebaluazioa (1-10)	7,91	8,13
Segurtasuna eta osasuna		
Absentismoa %-tan	3,80	4,23
Garapen profesionala		
Batez besteko lan-indizea	2,36	2,37
Sustapena: egiturazko indizearen hazkundera	7,09	8,1

Alderdia/Adierazlea	2019. urtea			2020. urtea		
	Emakumeak	Gizonak	%	Emakumeak	Gizonak	%
Enplegu-dinamika						
Irteeren/errotazioen tasa	% 6,70	% 6,76	% 7,09	% 4,49	% 1,41	% 2,95
Berdintasuna						
Emakumezko bazkideen %-a	% 49,54			% 50,72		
Emakumezko zuzendarien %-a / zuzendari guztiak	% 31,97			% 34,5		

Ez da helbururik ezarri enplegu-dinamikaren eta emakumezko bazkideen %-an. Eta ez da eskualdeen arabera banakatu, gure esparru geografikoaren tamaina murrizta dela eta.

Alderdia/Adierazlea	2019	2020
Fondoetarako (HSF eta KFS) ekarpenak (m€-kotan)	23.437	9.653
Ordaindutako zergak (m€-kotan)	26.760	33.606
Gaztenpresaren laguntzaz sortutako enpresak	405	256

Ingurumen-arloko jardueraren adierazleak:

Kontsumoa	2019	2020
Publizitaterako papera (kg/bezeroa)	0,116	0,089
Barruko papera (kg/bezeroa)	0,251	0,206
Ura (m ³ -tan)	10.898	5.696 (2)
Elektrizitatea (kWh-tan)	12.915.786	11.505.454
Tonerra (kontsumitutako kg-tan)	2.602	2.269
Gasolioa (litrotan)	581	621
Kudeatutako hondakinak (kg-tan) (1)	162.283	199.418

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

(2) Lehen 3 hiruhilekoetako datua. 2019an, 8.394 izan ziren epealdi berean.

2.5. Materialtasun-analisia

2014ko txostenean, LABORAL Kutxak zehatzago azaldu zuen entitateak zer prozesu burutu zuen interes-talde nagusien informazio-beharrizanak identifikatzeko aukera eman zion lehen materialtasun-matrizea erakitzeke, eta haien eskaerak nola lehenetsi zituen.

Hurrengo urteetan, bildutako informazioa zabaltzeari esker, hobetu egin da entitatearekin harremana duten interes-taldeen beharrizanen eta itxaropenen interpretazioa. 2017an, 2019an eta 2020an, metodologia eta galde-sorta berrikusi egin dira, bai eta emaitzak lehiakideenekin alderatu eta interes-taldeen eskaeretara egokitu ere.

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

- Bezeroak (urtean behingo kontsulta): 65 enpresa, 623 autonomo eta mikroenpresa, 118 bezero banka pertsonalean eta 706 bezero KIDE/TOP segmentuan (lotuak); guztira **1.512**. Bezeroak LABORAL Kutxarenak eta Lagun Arorenak dira.
- 20 enpresa hornitzaile (urtean behingo kontsulta).
- 51 langile (bazkideak, behin-behinekoak eta CLBS; urtean behingo kontsulta).
- 14 erantzun, Mondragon taldeko kooperatibetako zuzendariengandik jasoak; hau da, jabe nahiz bezero direnenak.
- Kontsulta bat, Zuzendaritza Kontseiluko eta Zuzendaritza Kontseiluko kideei egina. 12 erantzun.

Materialtasun-analisek denboran zehar izandako bilakaerari erreparatuta, joera hauek ikusten dira:

- Interes-taldean eta LABORAL Kutxaren lehentasunak bat datoz, eta nabarmentzekoa da hori. Balioztatutako alderdien % 58 koadrante berean dago garrantziari dagokionez, eta handi-txikia/txiki-handia koadranteetan ez dago alderdirik.
- Emaizak oso sendoak dira, eta denboran zehar alde txikia dago lehenetsitako alderdien eta materialtasun txikiagokotzat jotakoen artean.
- Lehen aldiz kontsultatutako bi gai balorazio handiko taldean sartu dira, zalantzarik gabe kontsulta egiteko momentua (COVID-19aren krisia) dela eta. Hauek dira bi gaiok: krisialdian gizaritari laguntzea eta pertsonen osasuna babestea.

2020ko materialtasun-matrizea

Mater.	Alderdia
HANDIA	14- Datuen eta eragiketen pribatutasuna eta segurtasuna babestea
	6- Bezeroekiko gestio arduratsua: produktuak argitasunez eta gardentasunez azaltzea; gehiegizko zorpetzea, gainasegurua edo infraasegurua saihestea...
ERTAIN-HANDIA	1- LABORAL Kutxaren sendotasun finantzarioa, arriskuen gestioa eta likidezia indartzea
	8- Digitalizazioa (banku elektronikoa, Banka Mugikorra, ezbehar digitala...) garatzea, eta bezeroei ahalbidetzea beren kontu eta aseguruak modu pertsonalizatuan eta urrunetik gestionatzea
	3- Krisialdian gizaritari eta ekonomiari laguntzea
ERTAINA	11- EGEari eta kontrolari lotutako neurriak: Kode Etikoa, iruzurraren aurkakoak; kapitalak zuritzearen aurkakoak; armagintzara, jokora, pornografiara... doan finantzaketa kontrolatzekoak...
	4- Enpresa-ehunaren garapen ekonomikoan eta finantzarioan laguntzea: finantzaketa-hitzarmenak enprekin, ekintzaileei laguntzea...
	7- Zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna: adeitasuna, eragiketaz azkar eta erraz egin ahal izatea, hutsegiteak ahalik eta gehien txikitzea...
	24- Pertsonen osasuna babestea, bai gure langileena, bai bezeroena eta bai gizarte osoarena
	17- Emakumeen eta gizonen berdintasuna sustatzea
	22- Gure hornitzaileen gestio jasagarria: tokiko hornitzaileak, ordaintzen ez atzeratzea eta, prezioaz gain, erosketan arduratsuko irizpideak erabiltzea
	15- Kostuen/interesen/primen eta horien ordaintan emandako produktuen/zerbitzuen/prestazioen arteko oreka justua
	2- Kooperatibei, MONDRAGONeko ikerketa- eta hezkuntza-zentroi eta gizarte-ekonomiari laguntzea
	13- Gure plantillaren gestioa: kontziliazioa, soldata-mailak eta -tarteak, enpresa osasuntsua...
	12- Produktu eta zerbitzu gizaritearekiko eta ingurumenarekiko arduratsua
16- Ingurumenaren gestioa: berotegi-efektuko gasen isurtzeak (karbono-aztarna) murriztea, kontsumoak eta hondakinak txikitzea, gaikako bilketa...	

	21- Gure hornitzaileen jardura arduratsua kontrolatzea: lan-baldintzak, laneko arriskuak, administrazioekiko ordainketak eta betebeharrak...
ERTAIN-TXIKIA	18- Gizarte-ekintza: babesletzak, GKE-entzako ekarpenak, gizarte-jarduerak, garapenerako lankidetzak...
	23- Zenbait ekimenekin bat egitea eta horiei laguntzea: Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJHak) eta Nazio Batuen Banku-jardura Arduratsuaren Printzipioak, adibidez
	20- Ordaindu gabeko zorrak berreskuratzeko eta birfinantzatzeko malgutasuna
	10- Ekonomia berde eta jasangarriranzko trantsizioa babestea eta sustatzea
	19- Euskara eta euskal kultura sustatzea, eta barneko eta bezeroekiko harremanetan euskararen erabilera bultzatzea
	9- Bulegoetako presentziazko arretari eta zerbitzuari irauraraztea, bereziki bazterketa finantzariorako arriskuan dauden taldeentzat
TXIKIA	5- Bezeroen eta gizartearen finantzetako eta aseguru-etako hezkuntzan laguntzea



2.6. Nazio Batuen Banku-jardura Arduratsuaren Printzipioak eta Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJHak)

Munduko Itunaren printzipioetan urtean egindako aurrerapenaren deskargua egin izan du LABORAL Kutxak, urtero, hartutako konpromisoaren barruan. 2018az geroztik, [Garapen Jasangarrirako Helburuen \(GJHen\)](#) inguruan egindako aurrerapenaren berri ere eman da deskargu horretan, eta, 2019an, [Nazio Batuen Banku-jardura Arduratsuaren Printzipioen](#) gainekoa gehitu zitzaion.

Txosten honen bigarren zatiko Konpromisoak eta lorpenak atalean, LABORAL Kutxak 2020an landu dituen alderdi nagusiak jaso ditugu, bai eta horien aurrerapen-maila eta 2021erako helburu estrategiko eta espezifikoak ere. Horrenbestez, hurrengo taulan azalduko dugu alderdi horietako zein txertatzen den Mundu Itunaren Printzipioetan, Garapen Jasangarrirako Helburuetan eta Banku-jardura Arduratsuaren Printzipioetan:

Txostenean EGEari dagokionez finkatutako helburuak eta erronkak	Mundu Ituna	GJHak	Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioak
Bulegoen integrazioa egitea, herri txikiak finantza-zerbitzuetatik baztertu gabe efizientzia handitzeko	1. printzipioa	1., 3. eta 8. helburuak	1., 2., 3. eta 4. printzipioak
IV. Berdintasun Plana hedatzea	1. eta 6. printzipioak	5. helburua	1. eta 4. printzipioak
Digitalizazioa aprobetxatzea, paper-kontsumoa murrizteko eta urruneko harreman pertsonalizaturako	9. printzipioa	13. eta 15. helburuak	1., 2. eta 3. printzipioak
Zerbitzu-kalitatearen bikaintasunari irauaraztea	1. printzipioa	8. helburua	3. eta 6. printzipioak
Multikanalitatea garatzea bezeroarekiko harremanean, ordainbideetan eta zuzeneko merkaturatzean	9. printzipioa	8., 9. eta 12. helburuak	3. printzipioa
MONDRAGONen bidez enpresak sortzen eta daudenak sendotzen laguntzea	1., 3. eta 6. printzipioak	5., 8., 9., 10. eta 16. helburuak	1. eta 4. printzipioak
Finantza Hezkuntzako Plana	1. printzipioa	4., 12. eta 17. helburuak	1., 3. eta 4. printzipioak
Mikrokreditu eta enpresa berritzaileetarako EIF berme-hitzarmenak eguneratzea	1. printzipioa	1., 5., 8., 9. eta 10. helburuak	1. eta 3. printzipioak
Plantillaren kompetentzia digitalak garatzea	Printzipioak	4. helburua	4. printzipioa
Green MiFIDa ezartzea	Printzipio guztiak	13. eta 15. helburuak	2. eta 3. printzipioak
Zuzeneko arriskuen eta klima-aldaketaren alorreko trantsizioaren inpaktua aztertzea	7., 8. eta 9. printzipioak	13. eta 14. helburuak	2. printzipioa
Langileentzako mugikortasun iraunkorrerako neurriak ezartzea	7., 8. eta 9. printzipioak	3. eta 11. helburuak	2. printzipioa
2088/2019 Erregelamenduaren informazio ez-finantzarioaren dibulgazio-eskakizunak betetzea	8. printzipioa	8. helburua	6. printzipioa
Arrisku psikosozialak ebaluatzeke metodologia berria ezartzea	1. printzipioa	3. helburua	4. printzipioa
Outsourcing-proiektua garatzea	2. eta 10. printzipioak	8. helburua	2. printzipioa
Zirbersegurtasuna etengabe hobetzea	10. printzipioa	9. eta 16. helburuak	2. printzipioa
Estrategian jasangarritasun-helburuak txertatzea	Printzipio guztiak	Helburu guztiak	1. eta 5. printzipioak
Zuzendaritza-postuetan herena emakumeak izatea gutxienez	1. eta 6. printzipioak	5. eta 16. helburuak	1. eta 4. printzipioak
Gizonen eta emakumeen batez besteko lan-indizeen arteko aldea (antzinatasuna barne hartuta) % 10etik beherakoa izango da	1. eta 6. printzipioak	5. eta 16. helburuak	1. eta 4. printzipioak
Atmosferara egindako CO ₂ isurtzeak % 75 txikitzea	7., 8. eta 9. printzipioak	13. eta 15. helburuak	2. eta 5. printzipioak
Inbertsio gizartearekiko arduratsua (IGA) aplikatzea Gestoreak eta Altxortegiak gestionatutako aktiboen % 100ean eta arriskuak ematean	Printzipio guztiak	Helburu guztiak	Printzipio guztiak
Paperaren kontsumoa % 30 murriztea	7., 8. eta 9. printzipioak	6., 13. eta 15. helburuak	2. eta 5. printzipioak
2.000 lagun enplegua sustatzea, 1.200 negozio-idea gauzatzen laguntzearen bidez	1. printzipioa	1., 8., 9. eta 16. helburuak	2. eta 3. printzipioak
Finantzaketa-produktu berde bat garatzea	7., 8. eta 9. printzipioak	13. eta 15. helburuak	2. eta 3. printzipioak
Gure irabazietatik 75 milioi € (metatuak) gizartera bideratzea	1. printzipioa	Helburu guztiak	2. eta 4. printzipioak
Gure enpresa hornitzaileei egiten dizkiegun erosketen % 40 gertuko enpresei egitea	7. printzipioa	8. eta 12. helburuak	2. eta 4. printzipioak

Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJHak): abian diren jarduerak

Segidan, laburtuta emango ditugu Garapen Jasangarrirako Helburuei (GJHei) eta Nazio Batuen 2030 Agendari lotuta LABORAL Kutxa gauzaten ari den ekintzak, txosten honetan azaldu ditugunak:

- **5. helburua - Genero-berdintasuna:** LKren IV. Berdintasun Plana, Plan Estrategikoko berdintasun-helburuak eta Sexu-jazarpenaren eta sexuagatiko jazarpenaren aurkako protokoloa.
- **8. helburua - Lan duina eta hazkunde ekonomikoa:** Gaztenpresa, kontratazio-mahaia eta hornitzaileak kudeatzeko aplikazioa, *Outsourcing* proiektua, Zainduz osasun-plana, finantza-hezkuntza, mugikortasun iraunkorra, arrisku psikosozialen ebaluazioa.
- **9. helburua - Industria, berrikuntza eta azpiegitura:** digitalizazioko hainbat aurrerapauso, ESPZ-2a, Mondragoni laguntzea, klima-aldaketaren arriskuak eta aukerak aztertzea, zibersegurtasuna.
- **10. helburua - Desberdintasunak murriztea:** Green MiFIDa, irabazia gizartean banatzea, inbertsio gizartearekiko arduratsua.
- **17. helburua - Helburuak lortzeko itunak:** marka-posizionamendua, EIF InnovFin eta EaSI Soziala hitzarmenak berritzea, Nazio Batuen Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioak.



3. Interes-taldeen gestioa

3.1. Bezeroekiko harremanak

3.1.1. Gestio-ikuspegia

Aurreko txostenetan, gestio arduratsuaren gestio-ikuspegian, LABORAL Kutxak bezeroekiko harremanean eta produktuen gaineko erantzukizunean darabilen politika jaso izan dugu. Arlo garrantzitsua da entitatearentzat, eta horregatik du berariazko area bat sortuta, ikuspegi hori aplikatzeko oinarrizko zereginarekin. Bezeroak honela daude sailkatuta: partikularrak, autonomoak, negozioak eta enpresak. Segmentu horietako bakoitza modu berezian kudeatzen da, eta bezero horien behar eta itxaropenen arabera eskaintza komertziala egiten da.

3.1.2. Bezeroen magnitude nagusiak

Taldeko bezeroen bilakaera taula honetan jaso dugu. Esan beharra dago urtean behin araztu egiten dela datu-basea eta aktiboak ez diren bezeroei baja ematen zaiela.

Eremu geografikoa	Bezero-kopurua		%
	2019	2020	
Araba	136.658	136.915	% 12
Aragoi, Katalunia eta Errioxa	72.176	71.941	% 6
Asturias eta Kantabria	33.041	33.061	% 3
Bizkaia	348.540	347.745	% 31
Gaztela eta Leon	125.397	124.124	% 11
Gipuzkoa	260.435	259.053	% 23
Madril	18.968	19.244	% 2
Nafarroa	119.848	119.764	% 11
Egoitza Nagusia	7.585	7.646	% 1
Gainerakoak*	-	17.597	% 2
LABORAL Kutxa guztira	1.122.648	1.137.090	% 100
Bezero partikularrak (%-a)	% 87,14	% 85,80	
Bezero autonomoak (%-a)	% 8,5	% 8,33	
Bezero negozioak (%-a)	% 3,41	% 3,36	
Bezero enpresak (%-a)	% 0,95	% 0,97	
Gainerakoak*	-	% 1,55	

*Jabekideen erkidegoak eta segmentatzen ez diren irabazi-asmorik gabeko elkarteak. 2019an ez ziren aintzat hartu 17.037ak.

3.1.3. Bezeroekiko elkarrizketak

Aurreko urteetan bezala, 2020an ere ahalegin handia egin dugu, elkarrizketen bidez bezeroek finantza- eta aseguru-produktuekiko dituzten itxaropenen eta eskaeren berri izateko eta, horrela, hobekuntza-ekintza berriak ezartzeko. Mekanismo horiek, gainera, *kalitate integraleko prozesu* batean txertatzen dira, zeinaren etengabeko helburua baita bezeroarekiko arretaren eta zerbitzuaren kalitatea lehiakideekiko abantaila izatea, harremanetarako erabiltzen ditugun kanal guztietan.

Bezeroei egindako inkesta-kopurua oso handia izan da:

- Barne-azterketa: 27.186 inkesta (bulego finantzarioan 17.260, kanaletan 6.020, aseguruetan 3.906)
- Stiga azterketa: bezeroen gogobetetasuna 16.100 (LK -400), bezero ez direnak (*mystery*) 3.681 (LK -85)

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

Marka-irudiaren trackinga EAEen (2020) (ezaugarri bakoitzean entitate nabarmenen artean gaudela dioen merkatuaren, egungo bezeroen eta bezero potentzialen %-a)	2019	2020
Hemengo entitatea, gizartearekin eta bertako garapenarekin konprometitua	% 37	% 39
Bezeroengandik hurbil dagoen entitatea	% 30	% 30
Gestio zintzoa eta arduratsua duen eta fidagarria den entitatea	% 22	% 20
Bere gain hartzen duena bere jarduerak ingurumenean eta gizarlean duen inpaktuaren erantzukizuna	d/e	% 14

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

Banku-sektoreko zerbitzu-kalitatearen benchmarkinga 2020an (0tik 10era bitarteko puntuazioa)	2019	Sektorearekiko diferentziala 2019	2020	Sektorearekiko diferentziala 2020
Bezero potentzialei emandako arreta - Sektoreko Kalitate Objektiboaren Azterketa (EQUOS-Stiga)	7,75	0,39	8,36	0,72
Entitatearekiko gogobetetasun orokorra	7,73	0,25	7,90	0,48
Harremanetako ukiezinen balioztapena: gardentasuna, konfiantza eta pertsonalizazioa	7,13	0,34	7,26	0,5
Markako ukiezinen balioztapena: sendotasuna eta kaudimena, modernotasuna eta gizarte-konpromisoa	7,73	0,3	7,84	0,39

Bezero gomendatzaileen sektoreko posizioa nabarmentzen da: NPSa = +% 21,6

NPSa. 9 edo 10 gomendio-asmoa duten bezeroen %-aren eta gomendio-asmoa =<6 dutenen arteko aldea.

Lagun Aro. Aseguruen sektoreko zerbitzu-kalitatearen benchmarkinga, ICEA, 2020ko uztaila Aseguruetako bezeroen gogobetetasuna (1etik 10era bitarteko puntuazioa)	AUTOA		ETXEA	
	19ko uzt.	20ko uzt.	19ko uzt.	20ko uzt.
Erakundearekiko gogobetetasun orokorra	8,28	8,06	7,38	7,42
Aseguruen merkatua	8,26	7,93	7,25	7,16

Iturria: Aseguruen sektoreko bezeroaren esperientziaren barometroa azterlana, ICEA.

Bezero gomendatzaileen sektoreko posizioa nabarmentzen da: NPSa autoan + % 26,1 / NPSa etxean + % 10,9

NPSa. 9 edo 10 gomendio-asmoa duten bezeroen %-aren eta gomendio-asmoa =<6 dutenen arteko aldea.

Elkarrizketarako mekanismoetan eta bezeroen itxaropenetan oinarrituta, jasotako zerbitzuarekiko gogobetetasuna handitzeko hobekuntza-ekintzak zehazten dira.

LABORAL Kutxaren **Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuak** bezeroek aurkeztutako kontsulta, kexa eta erreklamazioei erantzuten die 1994az geroztik. Zerbitzuaren jardunak % 44,29 egin du gora aurreko urteko datuekin alderatuta, batez ere kexa eta erreklamazio gehiago aurkeztu direlako hipoteka-maileguak formalizatzeko gastuen inguruan.

Hona hemen zerbitzu horren emaitzak:

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua	2019	2020
Irekita dauden espedienteak	6.563	9.470
Idatziak: liburuxka/gutuna	5.228	7.087
Internet/Telefonoa	972	1.894
Erakunde publikoak: KIUB/gobernu autonomikoak	341	398
Beste batzuk	22	91

2019ko EGEaren Txostena egin ostean, azken urteetan ohikoa bihurtu den komunikazio-jarduera jarri zen martxan, eta Txostenaren Laburpen Exekutiboa bidali zitzaizen loturarik handieneko bezeroei. Informazio horrekin batera, galde-sorta bat ere erantsi zen, nahi zuten bezeroek Enpresaren Gizarte Erantzukizunari buruzko iritzia eman zezaten. Lau bidalketa ezberdin egin dira: enpresa bezeroei, bezero autonomo eta mikroenpresei, Banka Pertsonaleko bezero partikularrei eta KIDE/TOP bezero partikularrei. **350.412** bezerori bidali zaie guztira, eta, horietatik, % 34,14k irakurri du mezua. 1.512 erantzun egon dira guztira. Ondoren, **elkarriketa**-prozesu horretan eskuratutako **emaitza eta ondorio** nagusiak zehaztuko ditugu:

Galde-sorta	Bidalketa-kopurua	Erantzun-kopurua	Balioztapena	
	2020	2020	2019	2020
Bezero enpresak	8.982	65	7,8	7,9
Bezero autonomoak eta mikroenpresak	84.957	623	7,6	8,3
Banka Pertsonaleko bezero partikularrak	16.015	118	8,7	8,5
KIDE/TOP segmentuko bezero partikularrak	240.458	706	8,2	8,3
Guztira/batez bestekoa	350.412	1.512	8,1	8,3

3.1.4. Bezeroarekiko gestio arduratsua eta zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna

Bezeroarekiko gestio arduratsua aurrezki-produktu konplexuak saltzean gauzatzen du, batez ere, LABORAL Kutxak. Zerbitzuaren kalitatearen bikaintasuna eta bezeroarekiko harremana dira gure materialtasun-matrizean garrantzirik handieneko alderdien artean identifikatutakoak.

- ✓ 2020an, Higiezin Kredituko Kontratu Legearen (HKKLaren) arabera egiatagiria lortzeko prozesuarekin jarraitu dugu, aurreko urtean lortu ez zuten pertsonekin —2019an 1.589 lagunek lortu zuten, ukitutako langileen % 94k—.
- ✓ Bezeroarekiko gestio arduratsua ildo horretan bertan eta enpresa-finantzaketa errazte aldera, azpimarragarria da EIBren (Europako Inbertsio Bankuaren) **EIFrekin (European Investment Fundekin)** dugun lankidetzak. 2020an, 3 hitzarmen egon dira indarrean. Horien bidez, LABORAL Kutxak onartutako arriskuaren zati bat bermatu du EIFk, eta, horrela, hitzarmenetan sartutako enpresek prezio eta berme hobeetan lortu ahal izan dute finantzaketa. Hona hemen hitzarmenok:
 - Europar Batasunaren Enpleguaren eta Gizarte Berrikuntzaren aldeko Programa (EaSI), ekintzaileei zuzendutako 50.000 €-rainoko mikrokredituen bidez enplegu-sorrera sustatzeko. 2023ra arte berritu da, 130 M€-ko kopuruarekin.
 - InnovFin SME Guarantee Facility, ETE-etan eta kapitalizazio txiki eta ertaineko enpresetan berrikuntza bultzatzeko. 150 M€-ko zenbatekoarekin, 2019an sinatu zen azken berrikuntza (bi urterako).

- Berariazko EaSI programa, gizarte-ekonomiako enpresak sustatzeko. 2020ko abenduan berritu zen beste 2 urte eta erdirako, eta 50 M€-ko kopurua hartzen du. Eragiketen zenbatekoa 1.000.000 €-raino irits daiteke.
- ✓ «Erabateko Kalitatea Gestionatzeko Prozesua» da ekimenik garrantzitsuena eta hauek hartzen ditu barne: bezeroarekiko harremanen gestioa (gardentasuna, adeitasuna, beharrak aztertzea eta entzute aktiboa, azalpenen argitasuna...) eta bezeroarentzako zerbitzua (kalitatea, pertsonalizazioa, akatsik ez izatea...). Entitatearen area guztiek hartzen dute parte prozesu horretan, eta asmoa da bikaintasuna lortzea kanpo-zerbitzua (bezeroenganakoa) nahiz barnekoa (Zerbitzu Zentralek euren barneko bezeroei, bulegoiei emandakoa) neurtzen duten parametroetan.
- ✓ Aholkularitzaren eta harremanaren kalitaterako funtsezkoa da azkar egokitzea eraldaketa digital geldiezinera. Erabiltzaileak banka digitalaren munduan esperientzia egokia izan dezan, gestoreak eta bezeroak harreman pertsonalizatua izan behar dute elkarrekin, baina omnikanala. Helburu hori bilatzen du LABORAL Kutxak, bulegoetan *Onenak 4.0* proiektua zabaldua.

Informazioaren gardentasuna eta argitasuna

- ✓ LABORAL Kutxa Autocontrol elkarteko bazkidea da 2008ko uztailaren 29az geroztik. Elkarte horren helburua da prozesu ekonomikoan publizitatea tresna erabilgarria izatea, publizitate-etikarekiko eta kontsumitzaileen eskubideekiko errespetua zainduz eta interes pertsonalak albo batera utziz. 2020an, LABORAL Kutxak kontsulta hauek egin dizkio Autocontrolari:

Aurretiatzko aholkularitza	2019	2020
Positiboak	370	276
Aldaketadunak	126	152
Negatiboak	0	0
GUZTIRA	496	428
Kontsulta deontologikoak	65	43

- ✓ Gure webgunean (laboralkutxa.eus) eta Lagun Aroren orrialdean eskuragarri dago produktu eta zerbitzu nagusiei buruzko informazioa, hala nola aurrezki-produktu, txartel, hipoteka, mailegu, plan, fondo, aseguru eta zerbitzuei eta Online Bankari buruzkoa. Bestalde, sare sozialetarako —bloga, Facebook, Twitter, YouTube...— sarbidea ere eskaintzen dute.

Bezeroarekiko gestio arduratsuari lotutako beste alderdi bat **gehiegizko zorpetzearen** arazoa da. Materialtasun-matrizearen arabera garrantzia txikituz joan da, egoera ekonomikoak hobera egin ahala eta langabezia-tasak normalizatu ahala. Eragindako pertsonengan duten inpaktu handiagatik, baina aldi berean hedabideetan eta gizartean oihartzun handia duen alderdi bati buruzko gardentasun-betebeharra betetzeko asmoz, bereziki hipotekak ordaintzeko arazoak dituzten bezeroekin egiten ditugun jarduketak zehatzak azalduko ditugu segidan.

Etxebizitza ordaintzeko arazoak dituzten bezeroekin banan-banan negoziatzeko politikaren barruan, LABORAL Kutxak 2012an sinatu zuen *Jardunbide Egokien Kodea* eskaintzen zaie (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	2019	2020
Eskaerak	67	29
Ukatuak	53	25
Onartuak	14	4

Onartutako 4 eragiketei Dekretuak xedatutako baldintzak ezarri zaizkie, zerga-onurak barne. Horietatik, guztiak sinatu dira.

Era berean, eskuragarri dauden 35 etxebizitzetatik, 33 Etxebizitza Fondo Sozialera bideratu dira.

Legearen eskakizunetako 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 partekatzeke. Bestalde, lehengo jabeak etxebizitzan jarraitzeko hitzarmena ere aurreikusten dugu, epailearen ebazpenak etxebizitza LABORAL Kutxari eman arren.

Adostasunak asko izan badira ere, entitateak 36 etxebizitza eskuratu ditu (horietatik 21 ezohikoak), kasu batzuetan ordainean emateko akordioen bidez eta beste batzuetan epailearen erabakiz. Azken kasu horietako epai judizialaren ostean ere, bezeroek badute beren etxea izandakoaren botatze-exekuzioa etetea eskatzerik. 2020an ez zaio etxean jarraitzeko eskubidea aitortu, exekuzioaren ondoren jabe izateari utzi dion inori.

Erreklamazioak

2017ko urtarrilean, judizioz kanpoko prozedura bat arautu genuen etxebizitza erosteko hipoteka-kontratuetan 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 kontratuetan. Ondorioz, klausula horien eragina indargabetzeko judizioz kanpoko akordioak lortzeko bideak ezarri ziren, 1/2017 Errege Lege Dekretuaren bidez.

LABORAL Kutxak demanda judizialera jo aurretik erabil daitekeen borondatezko erreklamazio-sistema ezagutarazi zien bezeroei. 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 kopuru metatua:

Zoru-klausulen judizioz kanpoko erreklamazioak. 1/2017 Errege Lege Dekretua (ELD)	2019ko abenduan	2020ko abenduan
- Baztertuak (ELDa ez da aplikagarria)	1.089	1.140
- Onartuak	465	489
- Ukatuak	3.427	3.487
- Kudeatzen ari direnak	24	44
Sarrerak GUZTIRA	5.005	5.160

Hauxe izan da kontsumitzaileei erreklamazioa baztertzeke ia arrazoi bakarra: aurretik entitatearen eta beraien artean akordio bat lotuta izatea, entitateak zoru-klausula ezabatzeke eta bezeroek aurretik ordaindutako likidazioak erreklamatzeari uko egiteko. 2019an eta 2020an jasotako erreklamazioen kopurua askoz txikiagoa izan da aurreko urteetako baino.

Beste alde batetik, 2020an entitatearen aurka aurkeztutako demanda judizial masiboek arrazoi hauek izan dituzte nagusiki:

- Hipoteka-maileguen zoru-klausulen ondorio direnak: 2020an ere jaitsi egin dira (75era), 2019an 177 izan ondoren.
- Hipoteka-maileguak formalizatzean sortutako gastuen ondoriozkoak: 2020an 1.450 izan dira, 2019koak (2.252) baino % 36 gutxiago.

Sarritan, horien artean sartzen dira, gehienetan estrategia prozesalaren ondorioz eta batere eduki ekonomikorik gabe, beste klausula batzuk indargabetzeko eskaera, hala nola berandutze-interesena, posizio zordunak erreklamatzegatiko komisioarena, fidantzamenduarena eta abar.

Eroskiren eta Fagorren mendeko finantza-ekarpenei (MFE-ei) edo zor-jaulkipenei lotutako demandak, 2014tik 2016ra bitartean arazorik handiena zirenak, beheraka jarraitu dute, eta, aurrekoen aldean, hutsalak dira: 8 2020an eta 13 2019an.

Azkenik, beste 51 demanda jaso dira gehiegizko klausula horiez bestelako arrazoi batzuk tarteko: IRPH (hipoteka-maileguen erreferentzia-indizea), irekitze-komisioa, 57/68 Legea, ohorerako eskubidea...

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua	2019	2020
Espedienteak guztira	6.563	9.470
Espedienteen izaera		
Kexak	5.073	7.084
Erreklamazioak	1.319	2.341
Kontsultak	13	1
Iradokizunak	12	1
Zorionak edo eskerrak emateko gutunak	2	2
Hainbat eskaera eta bestelakoak	144	41

3.1.5. Datuen eta eragiketen pribatutasuna eta segurtasuna babestea

Datu pertsonalak

Indarreko araudia betez, LABORAL Kutxak neurri egokiak erabili behar ditu, bai teknikoak bai antolamendukoak, datu pertsonalen tratamenduak araudi hori betetzen duela bermatzeko eta erakusteko.

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 legítimoak betetzeko biltzea, eta ez tratatzea gerora helburu horien aurka (*helburua mugatzea*).
- c) Jasotzen diren asmoetarako egokiak, beharrezkoak eta mugatuak izatea (*datu ahalik eta gutxienak jasotzea*).
- d) Datuak zehatzak eta, behar izanez gero, eguneratuak izatea (*zehaztasuna*).
- e) Datu pertsonalak tratatzeko asmoetarako eta behar-beharrezkoa den denboran soilik gordetzea 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 azaldu diren betebeharrak garatu eta etengabe hobetzeko, LABORAL Kutxak kanpoko auditoretza bat egin behar du 2 urtean behin.

2020an, LABORAL Kutxak indartu egin du datuen babesarekiko konpromisoa. Horretarako, giza baliabide gehiago jarri ditu, gure bezeroek datu pertsonalen babesaren alorrean dituzten eskubideak zorrotz betearazteko eta errespetarazteko.

Hala, lanean jarraitu dugu bezeroek beren eskubideak erabiltzeko egiten duten eskaerari azkar erantzuteko. Baina, horrez gain, 2020an Kontrol Plana sendotu dugu, eta alor horretako berriazko prestakuntza eman diegu LABORAL Kutxako langile guztiei.

Datuen babes eraginkorra eta erreala lortzeko bide bakarra babes horri izaera proaktiboa eta zeharkakoa ematea dela uste dugu LABORAL Kutxan. Horretarako, nahitaezkoa da erakunde osoaren inplikazioa eta gure balio korporatiboekin bat egitea. Hori dela eta, 2021ean indartu egingo dugu diseinutik bertatik eta lehenespenez datuak babestearen aldeko apustu irmoa. Helburu horrekin, ekintza-plan berriak jarriko ditugu abian eta datuen babesaren babes-esparru integrala etengabe hobetzea bilatuko dugu.

Zibersegurtasuna

Bezeroen informazioa eta segurtasuna lehenetsunetako bat da LABORAL Kutxarentzat. Segurtasun Politika Integralak jasotzen duenez, entitatean eragin dezaketen arriskuei aurre egiteko prebentzio-, detekzio- eta erreakzio-neurrietan oinarritzen da aktibo guztien babesa (arrisku horiek nahitakoak eta nahi gabekoak, logikoak eta fisikoak, hondamendi naturalak eta giza akatsen ondoriozkoak izanda ere).

2019aren bukaeran, 2020-2022 aldirako Segurtasunaren Plan Zuzentzailea (ESPZ) zehaztu zuen LABORAL Kutxak. Aurreko plana amaitutzat eman, erabilitako frameworkaren arabera aldi horretan lortutako heldutasun-helburua ebaluatu eta dagozkion segurtasun-analisiak eta -diagnostikoak egin eta gero, aldi horretan egin beharreko segurtasun-ekimen berriak planifikatu ziren, kontuan hartuta, gainera, finantza-erakundeok jasan ditzakegun erasoen hazkundera eta sofistikazioa.

2020an, ESPZ berriaren lehen urtean, handitu egin da entitateak gobernuaren, babesaren, erresilientziaren eta zaintzaren alorretan duen segurtasunerako gaitasuna. Gobernuaren alorrean, Segurtasuneko Arau Multzoa berrikusi da, prozedura berriak sortu dira, zibersegurtasunean prestatzeko eta sentsibilizatzeko etengabeko jarduerak egin dira, araudia betearaztearen alorrean bilakaera errepikatu da eta beste ekimen batzuk gauzatu dira. Babesaren alorrean, erabiltzaile pribilegiatuen identitateak kudeatzeko prozesua hobetu da, softwarearen garapen segurua hobetzeko gidak eguneratu dira eta azken belaunaldiko antimalwarea zein informazio-ihesen aurkako tresna berria ezarri dira. Zaintzari dagokionez, SOC/SIEM zerbitzuari eutsi zaio eguneko 24 orduetan eta urteko 365 egunetan, eta hackingeko ariketa-plana bete da. Azkenik, erresilientziaren alorrean, gorabeheren aurrean erantzuteko prozedurak eguneratu dira eta Negozioaren Jarraitutasuna Gestionatzeko Sistemak garatzen jarraitu da.

3.1.6. Produktu eta zerbitzu arduratsuak

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

- **Mikrokredituetan.** Ikusi Gaztenpresari buruzko informazioa. 2020an berri egin da Europako Inbertsio Bankuaren organismoa den EIFrekiko (European Investment Fundekiko) lankidetzak, Enplegurako eta Gizarte Berrikuntzarako Europako EaSI Programaren bidez. Europako programa horren laguntzaren bidez, are gehiago errazten dira ekintzaileei nahiz mikroenpresei eskatzen zaizkien baldintzak eta, hartara, handitu egiten zaie mikrokredituak eskuratzeko aukera.
- **Gizarte-ekonomiako enpresentzako maileguetan.** EaSI linearen bidez, 1 M€-rainoko maileguak eta kreditu-kontuak emanez. Guztira, 50 M€ bideratuko dira.
- **Aseguratutako txartelatan.** Baldintza bereziak (Lagun Aroarekin Istripu Asegurua, adibidez) dituzten txartelak dira. Oro txartelean, adibidez, bidaia-ko laguntza eskaintzen da Caserrekina.
- **Mailegu pertsonaletan.** Egoera berezietarako % 0ko UTBDun maileguak eta nomina-aurrerakinak daude. Gazteei ikasketak (materiala, matrikulak eta abar) finantzatzeko emandakoak ere badaude; 2020an, adibidez, hitzarmenak egin dira hauekin: AEKrekin, Nafarroako Unibertsitatearekin, Nafarroako Unibertsitate Publikoarekin, MONDRAGON Unibertsitatearekin eta MONDRAGON Linguarekin.
- **Akordio eta hitzarmenetan.** Erkiderekin (finantza-abantailak enpresa kideetako bazkideentzat), FCTCrekin (Kataluniako Lan Kooperatiben Federazioarekin) eta CEPESekin (Ekonomia Sozialeko Espainiako Enpresa Konfederazioarekin) sinatu ditugu, kapital-ekarpenak finantzatzeko eta kooperatibistentzako finantza-abantailak emateko.
- **Akordio eta hitzarmenetan.** Hainbat enpresarekin ere sinatu ditugu, adibidez: Arabako enpresen SEA elkartearekin, ELKARGI Elkarrekiko Garantia Elkarrekin, LUZARO Establecimiento Financiero de Cr ditorekin eta SENDOTUrekin.

Hitzarmenak eta lankidetzak administrazio publikoekin

Txosten honetan azaldu dugunez, LABORAL Kutxak administrazio publikoekin batera jarduten du, finantzaketa-lineak lehentasunezko 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. Horietako batzuk gure webgunean kontsulta ditzakezu:

- Enpresentzat: <https://www.laboralkutxa.com/eu/enpresak/finantzaketa/hitzarmenak>
- Negozio eta profesionalentzat: <https://www.laboralkutxa.com/eu/pro-negoziak-eta-profesioanalak/finantzaketa/hitzarmenak>
- Gizarte-ekonomiako enpresentzat: <https://www.laboralkutxa.com/eu/enpresak/finantzaketa/zirkulatzalea/gizarte-ekonomiako-easi>
- Laguntzak: <https://www.laboralkutxa.com/eu/pro-negoziak-eta-profesioanalak/zure-negoziarentzako-laguntzak/hitzarmenak>

Elkartasunezko txartelak

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

-Txartel titular bakoitzeko, urtearen amaieran: 2,5 euro urtean.

-Txartelaren onuradun bakoitzeko: 1 euro urtean.

-Erosketetako fakturazioagatik: eskuratutako emaitzen % 20.

Elkartasunezko txartelengatik emandako zenbatekoa	2019	2020
Fakturazioa guztira (eurotan)	46.256.939	41.614.619
• Medicus Mundi	23.743	18.056
• Cáritas	3.324	2.374
• Ikastolak	26.050	19.057
Dohaintza guztira (eurotan)	53.117	39.488

Nazioarteko lankidetzako proiektuetarako dohaintzak

LABORAL Kutxaren Super 55 libretak sarreretan eta saldoetan oinarritutako puntu-programa bat* du, eta puntu horiek opariez edo garatzeko bidean dauden herrialdeetako proiektuetarako dohaintzez truka ditzakete bezeroek. Honako hauek dira proiektuak eta emandako zenbatekoak:

Bezeroek proiektuko emandako zenbatekoa (eurotan)	2019	2020
Zaporeak. «Elikaduraren alorreko laguntza». Sukaldaritza- eta ostalaritza-eskola Etiopiako Wukro herrian, eta errefuxiatuei jaten ematea Greziako Chios uhartean.	3.572	-
Mundukide Fundazioa. «Ireki txorrotak». Mozambikeko pertsonen garatzen laguntzeko lankidetzako kooperatiboa. Tokiko nekazariak ahalduz dituzte, prestakuntza teknikoa eta merkataritzaren eta laborantzaren alorretako aholkularitza eskainiz.	4.436	3.410
Mundubat. «Saharar herriaren osasun-erakundearen alde».	-	2.112
Alboan. «Indiako diskriminazioaren eta eskubideen aurka». Dalit herritarrei eskubideak bermatzea eta hezkuntzarako ateak irekitzea sustatzen duten proiektuak.	3.283	2.961
Medicus Mundi. «Sexu- eta ugalketa-erakundeak sustatzen». Gizonen eta emakumeen arteko benetako berdintasuna, sexu-hezkuntza eta erakunde publikoen eskubide horiekiko konpromisoa sustatzen duten laguntza-programak, Perukoak eta Kongoko Errepublikako Demokratikokoak.	2.543	2.583
Emandako zenbatekoa guztira (BEZa barne)	13.834	11.066

GKE-en aseguruak

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.
- Erantzukizun zibileko poliza. Boluntarioen ohiko jardueretan hirugarrenei edo erakundekoak ez diren ondasunei eragindako kalteen erreklamazioa estaltzen du. 2020an, 42 elkarte eta 741 aseguru estaltzen ditu aseguru horrek.

Enpresak sortzeko laguntza. Mondragon taldea

Kreditu-inbertsioaren bidez finantzatzeaz gain, LABORAL Kutxak garatzen laguntzen die Mondragoneko kooperatibei. Horretarako, bere emaitzetatik etorritako funtsak ematen ditu, lanpostu berriak sortzeko eta daudenak finkatzeko helburuarekin. Ekarpene horiek hauetara bideratzen dira:

- *MONDRAGON Inversionesera.* Kooperatiben garapen-proiektuak finantzatzen laguntzen du, hala Espainiako estatuan nola atzerrian.
- *MONDRAGÓN S. COOP. taldearen korporazio-zentrora.*
- *MONDRAGON fundaziora.* Besteak beste, kooperatibek sustatutako 14 ikerketa-zentroak finantzatzen ditu.

2020an, aurreko urteetakoak baino txikiagoak izan dira ekarpen horiek; izan ere, pandemia eta horrek finantzen sektorean izan ditzakeen ondorio ekonomikoak direla eta, banku-arautzaileak (Espainiako Bankuak) debekatu egin du irabazirik gehienak banatzea, eta erreserbetara bideratu dira.

Mondragon talderako ekarpenak (mila eurokotan)	2019	2020
MONDRAGON Inversionesi egindako ekarpena	6.639	875
MONDRAGON S. Coop. sozietateari egindako ekarpena	4.429	4.367
MONDRAGON Fundazioari egindako ekarpena	10.718	2.817
Ekarpenen batura	21.786	8.059
MONDRAGONeko enpresetako inbertsioa (1)	337.994	363.481

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

Inbertsio gizartearekiko arduratsua

Inbertsio- edo finantzaketa-proiektuak hautatzerakoan gizartearen, ingurumenaren eta gobernu korporatiboaren alorretako irizpideak (ESG irizpideak) aplikatzen dituen da inbertsio gizartearekiko arduratsua (IGA). LABORAL Kutxak urteak daramatza arlo horretan lanean, eta eskusio-irizpide batzuk ditu ezarrita, gure printzipioen aurkako jardueretan inbertitzea edo halakorik finantzatzea saihesteko. Eskusio-irizpide horiek gai hauei eragiten diete: jokoari, pornografiari, tabakoari, armei, ikatzari...

Inbertsio korporatiboaren esparruan (hala Altxortegiaren eta Kapital Merkatuaren Departamentuak nola pentsioen eta inbertsio-fondoen gestoreek gestionatutakoetan), informazio ez-finantzarioa hartu dugu aintzat, inbertitzeko aktiboen jaulkitzaileak hautatzeko prozesuetan.

Eta, enpresentzako kreditu-inbertsioaren harira, 2017tik ezarrita dago gizarte-arriskudun enpresei aparteko informazio ez-finantzarioa eskatzeko prozedura. Horrela, zabaldu egin da ingurumenaren ikuspuntutik arazoak sor litzaketan enpresei aplikatu ohi zitzaizen sistematika.

2020an, ahalegin handia egin da inbertsio gizartearekiko arduratsua (IGA) negoziara hedatzeko. Hauek izan dira arrazoiak: alde batetik, Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioak sinatu izanak dakartzen eskakizunak eta, bestetik, alor horretan sortzen ari diren ekimen arautzaile ugariak (2088/2019 Erregelamendua, Taxonomia...); finantza-sektorea ekonomiaren jasangarritasunerako eragile erabakigarria izatea dute helburu.

2019an 2020-2022 epealdirako garatutako Plan Estrategikoaren barruan, fondoen eta planen gestoreak eta altxortegiak kudeatutako aktibo guzti-guztietan eta arriskuak ematean IGA irizpideak erabiltzeko helburua ezarri zen. Era berean, asmoa zen aplikatutako irizpideetan sakontzea eta aurrerapausoak ematea, eta gaur egun erabiltzen diren eskusio-irizpideetatik kontzeptu aurreratuagoetara pasatzea.

1.7 atalean azaldu dugunez, LABORAL Kutxa taldearentzako finantza jasangarrien estrategia bat hasi gara lantzen 2020an. 2021ean amaituko da zehazten eta hasiko da ezartzen.

2020an, 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 gobernantza korporatibo 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	2019	2020
MEDICUS MUNDI	18.533,45 €	30.870,11 €
MUNDUKIDE	14.490,74 €	27.025,69 €
CÁRITAS	11.130,57 €	19.222,10 €
GUZTIRA	44.154,77 €	77.117,91 €

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.

Produktu eta zerbitzu ingurumenarekiko arduratsuak

Ingurumena hobetzen laguntzeko estrategiarekin bat, klima-aldaketa moteltzen laguntzen duten produktu eta zerbitzuak ditu LABORAL Kutxak. Txosten honetan, horien xehetasunak eman ditugu, bai eta horiek indartzeko abian diren proiektuenak ere.

Bezeroei informazioa igortzeko zerbitzu elektronikoa

Bezeroei informazioa bidaltzeko 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 txosten honetako **Ingurumenarekiko harremanak** atalean ikus daiteke.

Energia berriztagarrietarako kredituak

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

	2019	2020
Erabilitako maileguak (mila €-kotan)	20.616	36.370

Finantza-zerbitzuetarako irisgarritasuna

Udalerrri 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-udalerrriak edo biztanle gutxiko udalerrriak 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

Gero eta bulego irisgarriagoak izatearren, bulegoak arkitektura-oztoporik gabeko eremuez hornitzeko konpromisoa du LABORAL Kutxak, mugikortasun urriko pertsonari sarbidea bermatzeko eta bezeroen arreta hobetzeko. Lokalaren ezaugarri fisikoek ahalbidetzen dutenean bulegoetan egiten diren esku-hartze guztietan, irisgarritasuna hobetzea da helburua, bai sarrerakoa eta bai barruko instalakuntzetakoa. Horrela, arkitektura-oztopoak kentzen dira eta irisgarritasun-araua bete. Urte asko daramatzagunez esku-hartzeok egiten, gaur egun oso lantoki gutxi geratzen dira irisgarritasun-arazoren batekin.

lido horretatik, Bilboko Deustuko bulegoan egokitzapen bat egin berri dugu: ate lerragarri elektriko bat ipini da, eskulekurik ez duenez sarbidea errazteko, eta asmoa da, ahal dela, berrituko ditugun lokal guztietan ezartzea irtenbide hori.

Interneten eta telefono mugikorraren bidezko sarbidea. Banka multikanala

LABORAL Kutxaren ustetan, estrategikoa da jarduera digitalizatzen jarraitzea. Lehiakorra izateko ezinbestekoa da.

2020an emandako urratsen artean, hauek nabarmentzen dira:

1. COVID-19a dela eta egindako premiazko egokitzapenak.
2. Online Bankan (OLBan) fondoak kontratatzea.
3. Aplikazioa eguneratzea.
4. Enpresendako online banka berria.
5. Partikularrendako, autonomoendako eta enpresendako agregatzaile finantzarioa.

Era berean, beste hobekuntza asko egin ditugu: autonomo eta enpresentzako txartelak Online Bankan kontratatu ahal izatea, Laguntel eta Telebanka zerbitzuen gestioa integratzea, Banka Pertsonaleko inbertsio-proposamena Online Bankan aurkeztea eta gauzatzea, autoen tarifakazioa, ordainketen finantzaketa, dirua GKE-etara Bizum bidez bidaltzea, alerta meteorologikoak (aseguruak), nomina-alerta berria, zalantzak argitzeko edo kontsultak egiteko txata gaitzea eta abar.

Bezeroekin komunikatzeko kanal ez-presentzialak zabaltzeko beharra ekarri du, zalantzarik gabe, COVID-19ak eragindako egoerak. Hurrengo taulan ikus daitekeenez, Urruneko Bankaren bidez emandako erantzunen kopuruak hazkunde handia izan du:

Eragiketak	2019	2020
Deiak	162.397	432.597
WhatsApp	14.456	57.358
Online Bankako txata (2020-10-22an merkaturatua)	-	9.592
Telebankarako mezu elektronikoak	21.592	58.851

Finantza-kultura

LABORAL Kutxak sare sozialak erabiltzen jarraitu du, finantza-kultura sortu eta kooperatibismoari buruzko ezagutza indartzeko. Hala, entitatearen blogetan (bloga.laboralkutxa.com, bancaparaempresas.com/eu/ eta consultingpro.laboralkutxa.com/eu/) interes orokorreko 225 artikulua erantsi ditugu, horietatik 74 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 betebeharezkotasuna, zerga-berritasunak, enpresak nola sortu eta abar.

2020an 5 aldiz bidali da **Newsletter Pro** (martxoan, apirilean, maiatzean, uztailan eta urrian). 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. 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, artikulu interesgarriak, gestio-tresnak eta informazioa (ekitaldiak, laguntzak, dirulaguntzak...).

2020an, Consulting Pro zerbitzuak **2.126 kontsulta** hartu ditu, batzuk aurrez aurre eta beste batzuk 900 100 240 doako telefono-zenbakiaren bidez edota webgunean dagoen [inprimakiaren](#) bidez.

Beste urte batzuetan ez bezala, 2020an ezin izan dira ohiko **PRO Mintegiak** (titularrei eta autonomoei zuzendutako prestakuntza-ekintzak) antolatu. Halere, enpresa-munduari zuzendutako onlineko saioak egin dira, LKS Nextekin batera. 255 lagunek eman dute guztira izena. Gai hauek jorratu dira:

I. MULTZOA

1. Enpresaren finantza-egoera COVID-19aren krisiaren aurrean.
2. Finantza-berregituraketaren negoziazioan aintzat hartu beharreko funtsezko alderdi juridikoak.
3. Nire finantza-departamentua digitalizatzeko tresnak.

II. MULTZOA

1. Zenbat balio du enpresa batek?
2. Nire negozioa hazarazteko aliantzen bila.
3. Bazkideen arteko itunak. Sozietateen arteko akordio-formularik ohikoenak.

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. Bestalde, hiru hilean behin infografia bat bidaltzen zaie BPko eta Premium multzoko bezeroei, zorroen posizionamendurekin eta osaerarekin. Bertan, amaitutako hiruhilekoko datu makroekonomiko eta merkatuetako gertaera nagusiak jasotzen dira, bai eta gure posizionamendua eta Banka Pertsonaleko zorroen osaera ere.

Nazioartekotzeko laguntza

2020an zehar, enpresa bezeroei zerbitzu globala eskaintzeko eta merkatu berriak bilatzen laguntzeko estrategiaren barruan, LABORAL Kutxak berritu egin ditu azken urteetan bezeroei zerbitzu emateko sinatutako nazioarteko hitzarmenak. 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.

LABORAL Kutxa oso aktiboa izan da azken 6 urteetan nekazaritzako elikagaien sektoreko enpresei laguntzen, batez ere Ipar Amerikako merkatuan. Hala, otsailean lankidetzeta-hitzarmen bat sinatu zuten LABORAL Kutxak eta GOURMET FOODS INTERNATIONALEk (GFIk) gure enpresei Estatu Batuetako merkatuan kokatzen laguntzeko. Atlantian egoitza duen inportatzaile iparramerikarra da GFI, eta 500 milioi dolarreko fakturazioa du.

3.2. Plantillarekiko harremanak

3.2.1. Gestio-ikuspegia

LABORAL Kutxaren eta bere langileen arteko zuzeneko jarduerari dagokionez, kooperatibaren forma juridikoa *Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsala* inspiratzen duten printzipioen asmo handiko garapena da; hain zuzen, gizaki guztiak duintasun eta eskubide berak dituztela dioen printzipioarena.

Hain zuzen ere, egitura kooperatiboak berekin dakar enpresan lan egiten duten pertsonak bazkideak izatea, eta, beraz, eskubide eta betebeharrak izatea, ezagutzak edo hierarkian duten egoera edozein izanda ere. Pertsona guztiek eskubide eta betebeharrak dituzte, denek hartzen baitute parte enpresa-jardueraren arriskueta eta irabazietan.

Eta lankidetzaren kontzeptua gure gizartearekiko konpromisora ere zabaltzen da. *Gurea banka kooperatiboa da, eta, gidari dituen balioei eta filosofiari jarraituz, guztion interesa lehenesten dugu norberaren interesaren aurrean, erabakiak parte-hartzean oinarrituz eta arduraz hartzen ditugu eta gure mozkinak gizartean inbertitzen ditugu.*

Pertsonen arloan, giza eskubideak urratzearekin lotutako arriskurik handienak ustelkeriarekin eta laneko jazarpenarekin lotuta daude.

- Ustelkeriari dagokionez, ikusi Gobernu Korporatiboa, 1. atalean.
- Laneko jazarpenari dagokionez, adierazi behar da arazo horrek eragin kuantitatibo txikia duela, baina eragin handia izan dezakeela horrelako egoera batean egon daitezkeen pertsonengan. Prozeduretan, *Laneko jazarpen-egoeretan jarduteko protokolo* bat dago, 2015-01-31n eguneratua. Antolakuntzari dagokionez, *Ikerketa Batzordea* du, eta bertan *salaketen kanal* berezi bat. Protokoloak jazarpen morala (*mobbing* esaten zaiona), sexuala eta sexista aurreikusten ditu. 2020an eta 2019an ez da salaketarik eta kontsultarik jaso salaketen kanal horretan.

Gure finantza-jarduerak, jardunaren eremu geografikoak eta jabetza-egiturak eragotzi egiten dute Lanaren Nazioarteko Erakundearen oinarritzko hitzarmenetako xedapenak urratzea.

Lagun Arok ere prozedura bat du laneko gatazkak, jazarpena eta indarkeria kudeatzeko. 2020ko ekitaldian ez da salaketarik egon. II. Berdintasun Planaren esparruan, Laneko sexu-jazarpenaren eta sexuagatiko jazarpenaren aurkako protokoloa zehaztu eta onartu zen.

3.2.2. Plantillaren magnitude nagusiak

Taldeko pertsonen buruzko adierazleak, bai globalak eta bai kategorien arabekoak —generoa, adina...— 4. Beste magnitude batzuk atalean daude jasota.

3.2.3. Plantillarekiko elkarrizketak

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

- ✓ Barruko Bezeroaren Gogobetetasunari buruzko Inkesta (BBGIa) egin da. Berorren helburuak dira merkataritza-sareak Zerbitzu Zentraletatik jasotzen dituen zerbitzuen kalitatea balioztatzea, hobetzeko iradokizunak egitea eta egokitzat jotzen dituen iruzkinak egitea. Galdetegia 478 pertsonari bidali zitzaion, eta % 66,3ko erantzun-indizea egon zen. Inkestan bildutako balioztapen kuantitatibo eta kualitatiboetan oinarrituta, hainbat hobekuntza-ekintza jarri dira martxan.
- ✓ Barne Iradokizunen Sistema. 2018tik eta 2020ko ekitaldia itxi bitartean, langileen 1.077 ekarpen bildu dira, eta horietatik 115 (% 10,68) ezarri.
- ✓ Funtsezko gobernu-organoetan parte hartzea eta erabakitzeke ahalmena izatea: Ohiko eta Ezohiko Batzarretan eta Kontseilu Errektorean, baita Plan Estrategikoak eta Gestio Planak lantzen ere.
- ✓ Negoziatzeko eta erabakitzeke ahalmen handiak dituen Kontseilu Sozialaren jardura.
- ✓ Lehendakariaren eta zuzendari nagusiaren agerraldi 1 pertsona guztien aurrean, egoeraren diagnostikoa eta hartzen diren neurriak ezagutarazteko. Horietan, pertsona guztiek dute hitz egiteko aukera, egoki deritzoten iradokizunak egin eta argibideak eskatzeko.
- ✓ Plantillaren bileren sistematika: «Laguntzaile-bilera – Giltza» arduradunen eta beraien taldeen artean.

Negoiazio kolektiboa

Kreditu Kooperatiben Hitzarmen Kolektiboa da erreferentzia orokorra. Dena den, LABORAL Kutxak Enpresaren Negoiazio Kolektiborako araua finkatu zuen 1996an, negoiazio kolektiborako eredu jakin bat ezartzeko.

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

Entitatearen gainerako gestio-eremuak bezala, 2020ko negoiazio-prozesua ere baldintzatu du osasun-krisiak. Ildo horretan, negoiazio- eta kontraste-prozesu batzuk burutu dira alderdi sozialarekin, entitatean pertsona guztien osasuna eta segurtasuna bermatzeko hartutako neurriekin eta hartutako ezohiko kontziliazio-neurriekin lotuta.

Ohiko negoiazio-prozesuaren barruan, gai hauen inguruan lortu dira akordioak 2020an:

- GOMaren rol berriaren konpentsazioa.
- Bulego berezietan lan egiten duten pertsonentzako lan-ordutegi zehatz bat finkatzeko negoiazio-prozesuaren hasiera.
- Lan-arauak.

Urtero bezala, 2021ean negoziatu beharreko gaien zerrenda trukatu dugu bi alderdiok, urteko negoiazio-prozesua amaitu ondoren.

Seguros Lagun Arok harreman etengabea eta erraza du langileen legezko ordezkariarekin. Berorrekin negoziatzen du, hain zuzen, enpresaren estatutuaren arabeko hitzarmena.

2018an, beste hitzarmen bat sinatu zen 2018-2021 laurtekorako, langileen % 100 hartzen duena.

Caja Laboral **Bancaseguros** SLU (CLBS) sozietateari dagokionez —LABORAL Kutxaren partaidetzapekoa da % 100ean—, bertako langile guzti-guztiak inoren kontura daude kontratatuta, eta 2020an 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.

3.2.4. Plantillaren garapena

2020an, pertsonen kudeaketa goitik behera baldintzatu dute COVID-19aren hedapenak, **pertsona guztien segurtasuna eta osasuna** zaintzeko lehentasunak eta sortutako ziurgabetasunak. Hala ere, aurrera egin ahal izan dugu planifikatutako ildo askotan.

2020an zehar, **Plantillaren Plangintza Estrategikoaren** proiektua garatu da, LABORAL Kutxak 2021-2025 aldirako beharko duen plantilla kuantitatiboki zein kualitatiboki aurreikusteko eta bereizteko. Proiektu hori gauzatzeko, kontuan hartu dira enpresa-munduaren joera nagusiak, finantza eta aseguru-etako sektorearenak, pertsonak kudeatzearen alorrekoak eta 2019an egindako gogoeta estrategikoa.

Etorkizunean beharrezkoak izango diren profil berriak gureganatzen lagunduko digu analisi- eta plangintza-lan hori edukitzeak, eta, aldi berean, entitateko pertsonak prestatzeko zereginen denboraz jarduten, gai izan daitezen profil berri horiek eskuratzeko eta gaur egun betetzen dituzten lanpostuen aurreikusitako bilakaerara egokitzeko. Dagoeneko martxan jartzen ari garen neurri horien bidez, **harreman-sare** bat sortu nahi da unibertsitate, negozio-eskola, eragile publiko eta pribatu, enpresa-inkubagailu eta abarrekin. Helburua izango da joeren gainean eguneratuta egotea, merkatuan agertzen ari den prestakuntza-eskaintzaren bilakaera ezagutzea, eta, horrela, «geureganatu beharreko talentu-hobiak» identifikatzea, eta, azkenik, LK Business Analyticsen antzeko **barne-birgaikuntzako programak** martxan jartzea.

Gainera, estrategia berrian zehaztu diren bi erronka nagusiak betetzeko diseinatu zen 2020ko Prestakuntza Plana martxan jarri ahal izan dugu, nahiz eta, osasun-krisiaren ondorioz, hasieran diseinatutako ekimenak egoera berrira egokitu behar izan ditugun. Adibidez:

- Egungo lehiarako abantailak indartzeko eta ingurune gero eta digitalago batean aurrera egiteko aukera ematen diguten prestakuntza-proiektuak jarri ditugu martxan.
- Entitatearen eraldaketa bultzatzeko etorkizunean beharko diren gaitasunak garatzeko ekimenak aktibatu ditugu.

Horrez gain, prestakuntzaren eta horren lanposturako transferentziaren jarraipenerako prozesua diseinatu dugu.

ONENAK-BIDEAN jarri dugu abian, bi eredu uztartzean oinarritutako prozesu bakarra.

- Bulego bakoitzean lan egiteko modua hobetzen jarraitzeko.
- **Bulegoetan** lan egiteko modua **homogeneizatze**ko, **LKren estiloari** jarraikiz.
- **Zuzendariei negozio eta pertsonen lider** gisa hazten jarraiarazteko eta **pertsona eta taldeak** garatzeko sistema optimizatze

Osasun-krisiaren ondorioz, birtual bihurtu behar izan dugu pertsonak hautatzeko prozesua. Hori aprobetxatuta, hautatzeko tresna berriak erantsi ditugu.

ZAINDUZek, osasuna gestionatzeko gure planak, protagonismo handia izan du pandemian zehar, eta ahalegin bereziak egin ditugu osasun-krisialdian ere LK entitate osasungarria eta segurua izan dadin. Esate baterako, hiru autolaguntza-gida argitaratu dira, Telelanerako jarraibideak, Elikadurarako jarraibideak eta Ariketa fisikorako jarraibideak, baita Ongizate emozionalerako gida ere. Gainera, telefono bidezko laguntza psikologikorako zerbitzua jarri da abian.

Etengabe prestatzeko programak

LABORAL Kutxaren 2020ko prestakuntza-jarduera 500 ikastarotan eta 160.740 prestakuntza-ordutan gauzatu da.

Prestakuntza kudeatzeko 2020ko planaren lan-ildoek lotura zuzena izan dute 2019. urtearen amaieran egindako gogoeta estrategikoaren ildoekin. Gogoeta horretatik 4 trebakuntza-programa zehaztu ziren, gai hauek ardatz hartuta:

- balantzetik kanpoko produktuak
- merkataritza-arriskua
- aseguruak
- alderdi digitala —plantilla osoari eragiten dio zeharka—

Onlineko eta aurrez aurreko prestakuntza-ekintzak diseinatu ziren; baina, COVID-19ak sortutako egoeraren ondorioz, ezin izan dira aurreikusitako ekintza guztiak bideratu, eta bideratu direnak ez-presentzial bihurtu behar izan dira nahitaez. Ezin izan dugu aurreikusitako guztia aurrera eraman; horregatik, 2021erako utzi dugu.

Bestalde, MiFID II zuzentarauaren eta Higiezin Kredituko Kontratuen Legearen (HKKLaren) inguruko ziurtagiria ez zuten pertsonen ziurtagiria lortzen laguntzen jarraitu dugu; horretarako, MiFIDen alorreko etengabeko prestakuntzako 30 ordu eta HKKLaren alorreko etengabeko prestakuntzako 10 ordu diseinatu ditugu, eta eragindako kolektiboaren eskura jarri.

Erretirora iritsi diren pertsonentzako prestakuntza

«Aktibatu zeure erretiroa» izeneko programa bat dugu LABORAL Kutxan. Berorren bidez, entitateko jarduera 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, jarduera fisikoa eta osasuna, elikadura osasungarria, teknologia berriak eta abar.

2020an 4 ikastaro egin dira eta 50 lagunek hartu dute parte.

Jardueraren gestioa – Bidean

2019an, pertsonen garapena gestionatzeko BIDEAN sistema jarri zen martxan. Sistema horrek pertsonak eta horien garapena ditu ardatz, eta pertsonak moldakorrak, ekimentsuak eta etengabe ikasteko gai izatea sustatzen du, bai eta autoexijentziaren, erantzunkidetasunaren eta lankidetzaren kultura ere. Jarduera Gestionatzeko Sistema (JGS) zaharraren eboluzioa da BIDEAN, eta enpresa-estrategiarekin, antolamendu-kulturarekin eta eraldaketarekin lerrokatuta dago.

Honako hauek dira sistema berriaren oinarriak:

- Pertsonak eta haien garapena ditu ardatz.
- Arduradunaren eta kolaboratzailearen arteko etengabeko elkarriketari ematen dio garrantzia eta etengabeko feedbacka sustatzen du.
- Sendotasunen inguruan egituratuta dago eta etorkizunera begiratzen du.
- Etengabeko ikaskuntzaren eta autoikaskuntzaren dinamika txertatuta dauka.
- Autogestioari eta erantzunkidetasunari dagokionez, arina, erraza eta malgua da, eta gure garapenaren arduradun eta protagonista bihurtzen gaitu.

Sistema horri esker, antolamendu-potentziala identifikatu eta ahalduntzeko eta garatzeko testuinguru bat sortuko dugu, LABORAL Kutxaren estrategia eta pertsonen gogobetetasuna eta konpromisoa betetzen laguntzeko.

COVID-19aren pandemiak ekarri duen osasun-krisiaren ondorioz, pertsonen segurtasuna eta osasuna bermatzea izan da, 2020an, entitatearen lehentasuna, bai eta gure bezeroei kalitatezko zerbitzua ematen jarraitzea ere. Ziurgabetasun-egoera horretan lantaldeak erdibituta izan ditugunez, erabaki genuen Bidean ez ezartzea eta 2021erako uztea kolaboratzaileen eta arduradunen arteko garapen-elkarriketak.

Aldi berean, ONENAK (bikaintasun komertziala) eta BIDEAN sistemak integratzen jardun dugu 2020an, eta ONENAK BIDEAN sortu dugu Merkataritza Sareko taldeentzat. Pertsonak garatzea da ONENAK BIDEANen helburua, eta aipatutako bikaintasun komertzial hori lortzea, LABORAL Kutxaren katalogoko eskumenen eta sistematika komertzialen —planifikazioa, jarraipena...— bidez.

Euskara

Zuzendaritza Kontseiluak 2020ko urtarrilean onartu zuen Euskararen 2020-2022 Plan Estrategikoaren arabera, 2021eko GPko erronkak eta helburuak garatu dira.

Hauk izan dira ekitaldirako 2 lan-esparruak eta 5 erronka eta helburu nagusiak:

- ZERBITZUAREN HIZKUNTZA

- 1. Bezeroei zerbitzua euskaraz ematen zaiela bermatzea eta sustatzea.

1.1. Bulego guztietan zerbitzua euskaraz ematea.

1.2. Bezeroek zerbitzua euskaraz erabil dezaten sustatzea.

1.3. Bezero euskaldun gehiago lortzea.

- 2. Euskararekiko konpromisoa duen entitate gisa azaltzea.

2.1. LABORAL Kutxak euskararekin duen konpromisoa sozializatzea.

2.2. Kanpoko jardueretan euskara gehiago erabiltzea.

- LAN-HIZKUNTZA

- 3. Euskara erakundearen dinamikan txertatzea.

Euskara area guztietako gestio-planetan sartzea.

3.2. Zuzendaritzan euskararen erabilera indartzea.

3.3. Erdi-mailako arduradunen lidergoa garatzea.

3.4. Organo sozialetan euskararekiko konpromisoa lantzea eta ageriko egitea.

3.5. Hizkuntza-irizpideak langile guztiei ezartzea.

3.6. Pertsonen gestioan eta prestakuntzan euskara erabiltzen dela bermatzea.

- 4. Langileengan euskararen ezagutza handitzea.

4.1. Euskara jakitearen beharraz sentsibilizatzea.

4.2. Lanpostuen hizkuntza-profilak bermatzea.

- 5. Euskararen barne-erabilera handitzea.

5.1. Lankideen artean sentsibilizazio- eta konpromiso-kanpainak sustatzea.

5.2. Belarriprest direnekin lan bereziak egitea.

5.3. Informazio- eta komunikazio-tresnetan euskara erabiltzen dela bermatzea.

5.4. Bileretan euskararen erabilera sustatzea.

5.5. Teknologia berrietan euskara erabiltzen dela bermatzea.

3.2.5. Aniztasuna eta aukera-berdintasuna

LABORAL Kutxa beti izan da aitzindaria eta berritzailea emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren aldeko politika aktiboak garatzen eta ezartzen, balio kooperatiboekin eta pertsona guztien aukera-berdintasuna sustatzearekin duen konpromisoaren erakusgarri.

Duela 2 hamarkada baino gehiago hartu genuen berdintasunarekiko konpromisoa. 1997an, Emakunderen *entitate laguntzailea* bereizgarria lortu genuen, eta lehen finantza-entitatea izan ginen bereizgarri hori lortzen.

Urte hauetan guztietan, egitura egonkor bat sortu dugu berdintasunerako politikak sustatzeko eta gai jakin batzuk landuko dituzten lantaldeak martxan jartzeko; baina, horrez gain, berdintasuna entitatearen estrategian txertatzea lortu dugu. Hori dela eta, zuzendaritzaren agendan dago gaur egun, eta beharrezko baliabide ekonomikoak ditugu, azken urteetan diseinatu eta ezarri ditugun berdintasun-planetan zehaztutako politikak eta jarduerak aurrera eramanez ahal izateko.

Egindako lanari esker, Kontseilu Errektoreak eta Kontseilu Sozialak osaera parekidea izatea lortu dugu. Txikizkako Sareko bulegoen zuzendaritzetan dauden emakumeen ehunekoak ere nabarmengarriak da: % 58koa Nafarroan eta % 53koa Gipuzkoan. Beraz, finkatu egin dugu azken urteetako joera.

Hala ere, bide luzea dugu oraindik egiteko, eta erronka handiei egin beharko diegu aurre. Gure helburua da ardura-postuetan eta erabakiak hartzeko esparruetan emakumeek presentzia handiagoa izatea eta, aldi berean, genero-ikuspegia aintzat hartuko duen lidergo-eredu partekatatu baterantz jotzea. Eredu horretan, feminitatearekin lotutako ezaugarriak eta jokabideak izango dira nagusi, emakumeenak izan ala ez. Azken buruan, entitatean dugun talentu guztia aprobetxatu nahi dugu, sexua oztopo izan gabe.

Helburu hori lortze aldera, 2020an zenbait ekimen egin ditugu, LABORAL Kutxaren Emakumeen eta Gizonen arteko Berdintasunerako IV. Planaren barruan.

- Alde batetik, LABORAL Kutxan **berdintasunezko kultura** sustatzeko erronkari erantzuteko, entitatearen dokumentuetan genero-ikuspegia txertatu dugu, eta barne-araudia berrikusi dugu, idazketan hizkera inklusiboa bermatzeko. Entitatean garatzen ari garen berdintasun-politiken azalpena sartu dugu Harrera Planean. Eta estatutu sozialetan aldaketa bat egin dugu, sexu-jazarpeneko eta sexuan oinarritutako jazarpeneko kasuen tipifikazioa sartzeko. Egokitzeko eta etengabe hobetzeko konpromiso horren isla da LABORAL Kutxaren sexu-jazarpenaren eta sexuan oinarritutako jazarpenaren protokoloa berriz diseinatzeko prozesua.
- Gainera, COVID-19ak kontziliazio erantzukidearen esparruan entitateko hainbat pertsonari sortu dizkien zailtasunez eta egoeraren ziurgabetasunaz jabetuta, uda hasieran **azterlan** bat egin genuen, **entitateko bazkideen zaintza-erantzukizunei** buruz, pertsonekin hartu behar diren neurrietan erabili beharreko irizpideak finkatzeko. Azterketaren emaitzak

kontuan hartu ditugu eskaini beharreko ezohiko neurriak diseinatzerakoan, eta kontziliazio erantzunkidearen printzipioa sartu dugu neurri horien diseinuan.

- Bestalde, **Lidergo partekaturantz** proiektuaren esparruan, **Ahalduntze Eskolako** ekitaldi bakarra antolatu dugu, erakundeko emakumeentzat. Ekitaldiaren hasieran aurreikuspenak handiguratsuagoak baziren ere, COVID-19ak ekarri duen pandemiaren ondoriozko krisiak galarazi egin ditu. Gainera, **gizonak sentsibilizatzeko lantegia** egin dugu.
- **Kanpoko komunikazioari eta hedapenari** dagokienez, hainbat ekimen gauzatu ditugu, berdintasunaren arloan egiten ari garen lanaren berri emateko. Adibidez, *Deloitte* dibertsitateari buruz antolatutako jardunaldian parte hartu dugu, baita *Enpresarean*-ek GJHei buruz antolatutako jardunaldian eta, azken urteotan egin dugun bezala, Emakunderen *BaiSarea* sarean ere, beste erakunde batzuekin batera. Berdintasunari buruzko jardunbide egokiak partekatze eta elkarrekin ikasteko aukera izan dugu.

Bestalde, emakumeen parte-hartzea, ikusgarritasuna eta ahalduntzea helburu duten **hainbat ekimen babesten** jarraitu dugu; besteak beste, *Emakume Master Cup* delakoa, Lilatoia, Nafarroako Emakumeen Klasikoa eta abar.

Ondo dakigu entitatearen jarduerak oihartzun handia dutela lurraldean, eta sinetsita gaude gizarte-eraldaketarako eragile izan gaitzkeela. Hori dela eta, berdintasunaren eta aniztasunaren aldeko ekimenak sustatzen jarraituko dugu datozen urteetan.

Entitateak aintzat hartzen ditu aniztasun-politikei buruzko errekerimenduak. Hortaz, berdintasunari buruzko gidalerroetan eta araudian ezarritakoa betez, administrazio-organoetako kideen eta funtsezko eginkizunen titularren egokitasuna ebaluatzen du. Ildo horretan, profil akademikoa, profil profesionala, generoa, adina eta beste alderdi batzuk hartzen dira kontuan, Kontseilu Errektorera hautagaiak hautatzeko politikan eta ebaluazio-eta egokitasun-prozesuetan.

Esan beharra dago 2020ko abenduaren 31n gaindituta dagoela ordezkartzarik txikiena duen generorako ezarritako gutxieneko ehunekoak; izan ere, Kontseilu Errektoreko (kooperatibako administrazio-organo goreneko) kideengan eutsi egin zaio 2017ko ekitaldian lortu zen generoparekotasunari.

Era berean, goi-zuzendaritzako kideak hautatu, izendatu eta berritzearen alorrean, Funtsezko Postuetarako Ondorengotza Plana du LABORAL Kutxak. Bertan, ordezkatzeko diren postu kritikoak, ibilbide profesionalak eta jatorri-profilak identifikatzen dira, eta identifikatutako pertsonen garapen profesionalerako planak eta postu bakoitzerako ondorengotza-planak ezarri. Funtsezko postuak (ondorengotza-plana izateko modukoak) eta postu horietakoak etorkizunean ordezkatzeko gaitasuna duten pertsonak identifikatzeko, hainbat aldagai hartzen dira aintzat: prestakuntza, esperientzia eta ezagutza, zuzendaritzako ibilbidea, errendimenduaren historia, gaitasun eta trebetasun pertsonalak, entitatearekiko konpromisoa, potentziala eta abar.

Desgaitasuna duten langileen enpleguari dagokionez, LABORAL Kutxan halako 17 lagun daude, eta beste 2 CLBSn; Seguros Lagun Aron, berriz, ez dago bat ere. Bestalde, LISMIa (Ezinduak Gizarteratzeko Legea) betetzen dugu, GUREAK INKLUSIO FUNDAZIOARI diruzko dohaintza bat emanez, desgaitasuna duten pertsonak laneratzeko eta haietzako enplegua sortzeko.

Generoaren ondorio ez den diskriminazioaren kontrako politikei dagokienez, EGE politikak beren-beregi aipatzen ditu honako hauek: sexu-orientazioagatiko diskriminazioa eta amatasunarekin eta betebeharrak familiarrekin lotutakoak. Orobat, Zigor Kodea Betetzeari buruzko Politikan, konstituzioaren eskubideen eta askatasunen kontrako arrazoiengatiko diskriminazioa dago jasota.

3.2.6. Kontziliazioa

Kontziliazio-neurriak

Barne-araudiak familia, lana eta bizitza pertsonala bateragarri egiteko neurriak ditu jasota. Horri esker, langileek familiarekiko ezinbesteko betebeharrak bete ahal izango dituzte, berriazko baimen edo lizentzien bidez. Zenbait alderdi jasotzen dituzte: lan-ordutegia, bertaratu gabeko lana, ordaindutako eta ordaindu gabeko baimenak, Zerbitzu Zentraletako ordutegi-malgutasuna udan (lanaldi etengabea) eta ordaindutako eta ordaindu gabeko baimenak hartzeko aukerak handitzea.

Aipatu dugunez, 2020an ezohiko neurriak ezarri dira, bizi izan dugun ohiz kanpoko egoeraren aurrean.

Lanaldi malgua

Zerbitzu Zentraletan (Egoitza Nagusian eta Lurralde Zuzendaritzetan) lan egiten duten pertsonak ordutegi malguko sistemara bil daitezke. 2019an, kontziliazioa errazteko eta gurasotasun erantzunkidea sustatzeko, handitu egin zen langile horien ordutegi-malgutasuna. Hala, hileko lanorduak zenbatu ziren, eguneko gutxienekoa 5,15 orduan finkatu zen eta sarrera- eta irteera-ordutegia malgotu zen. Orobat, 12 urtez beherako seme-alabak edo mendeko pertsonak (adinagatik edo gaixotasunagatik) dituzten bazkideak beranduago sartu ahal izango dira lanera; beranduenez, 09:30ean. Horretarako, baina, eskaera egin beharko dute alde aurretik, eta onartu egin beharko zaie.

Bestalde, gaur egun ez dago lan-deskonexioari buruzko politikarik abian.

3.2.7. Ordainsariaren gestioa

LABORAL Kutxan, lanbide-kategoriaren arabera jasotzen da ordainsaria. Lanpostu guztiek dute kategoria bat eta ordainsari bat esleituta (lanpostu berak soldata bera du, gizona edo emakumea izan), eta lansarien hazkundea berdina da langile guztientzat. Halaber, ez dago adinarekin lotutako desberdintasunik, antzintasun-bosturtekoen ondoriozkoa izan ezik.

Lagun Aron, langileak enpresaren jabe ez badira ere, parte hartzen dute gestioan eta enpresaren irabazietan. Honela egiten dute:

- Ordainketa aldakor individualaren bidez (unibertsala da).
- Ordainketa aldakor kolektiboaren bidez. Kontratu mugagabea duten langileei aplikatzen zaie (plantilla osoari, esateko), langileek enpresaren emaitzetan parte hartzeko aukera ematen duen sozietate bati baitaude beren borondatez atxikita.

Ordainketa-mailei dagokienez, soldaten arteko aldeak nabarmen txikiagoak dira banku-sektorean ohikoak direnak baino.

LK-ko hasierako soldata	2019	2020
Bazkideen sarrerako soldata minimoa eurotan / lan egindako orduak	15,00	15,18
Bazkideen sarrerako soldata minimoa eurotan / lanbide arteko gutxieneko soldata*	% 2,43	% 2,01

(*) 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.

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

Lagun Aroko hasierako soldata	2019	2020
Sarrerako soldata minimoa eurotan / lan egindako orduak	11,30	11,43
Sarrerako soldata minimoa eurotan / lanbide arteko gutxieneko soldata	1,49	1,43

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

	2019	2020
LKn ondoen ordaindutako langilearen ordainsari osoa / ordainsari oso medianoa	4,52	4,64
LKn ondoen ordaindutako pertsonaren urteko ordainsariaren hazkundera / urteko ordainsariaren hazkunde medianoa	0,24	-0,41
CLBSn ondoen ordaindutako langilearen ordainsari osoa / ordainsari oso medianoa	2,02	2,17
CLBSn ondoen ordaindutako pertsonaren urteko ordainsariaren hazkundera / urteko ordainsariaren hazkunde medianoa	0,59	0,86
Ondoen ordaindutako langilearen ordainsari osoa / Lagun Aroko ordainsari oso medianoa	2,1	2,1
Lagun Aron ondoen ordaindutako pertsonaren urteko ordainsariaren hazkundera / urteko ordainsariaren hazkunde medianoa	3,33	-2,98

*LABORAL Kutxan, ordainsaria lanbide-kategoriaren arabera jasotzen da: lanpostu berak soldata bera du, gizona edo emakumea izan. Lansariaren hazkundera berdina da langile guztientzat.

*2019ra arte batez bestekoaren bidez kalkulatu zen ordainsaria; 2020tik aurrera, berriz, mediana erabiltzen da.

Ekitaldia ixtean, ekitaldi horretan lortutakoa aztertzen da, ordainketa aldakor indibidualarekin (OAIarekin) lotuta. Amaitutako ekitaldia helburu kuantitatiboan edo kualitatiboan arabera ebaluatzen da, kasua kasu. Ebaluazio hori bazkide guztiei egiten zaie. 548 bazkidek banakako helburuak izan dituzte 2020an (533k 2019an), eta gainerakoek lantaldeari lotutako helburuak.

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

	2019	2020
Ordainketa aldakorra / Ordainketa osoa (%-tan)	% 8,04	% 6,75

Kapital sozialari ordaindutakoa

Bazkideek kapital sozialera egindako ekarpenak urteko % 4,5eko interes-tasa gordinarekin ordaindu dira 2020an, nahitaezko ekarpenen kasuan eta borondatezkoen kasuan.

Kapital sozialari ordaindutakoa (mila eurokotan)	2019	2020
Kapitalerako interesetan ordaindutakoa guztira (enpresa elkartuei, bazkide langileei...)	34.316	29.170
Lan-bazkideek eta kolaboratzaileek jasotakoa guztira (1)	12.189	9.715

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

3.2.8. 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.

Gestio-programa: 2020rako proposatutako ekintzak eta beraien egoera	
1.	Bulegoetako zuzendariak lantokiak ikuskatzeko beste sistema bat ezartzea. Eginda
2.	Gestio-sistema ISO 45001 araura egokitzea. Eginda
3.	500 osasun-azterketa egitea (LK _n eta CLBS _n). Ez da lortu, osasun-krisia dela eta
4.	Lantaldearen % 85ek larrialdietarako prestakuntza egitea. Ez da lortu (% 70)
5.	Enpresa-jarduerak koordinatzeko aplikazio informatikoa Zerbitzu Zentraletako sarbideen kontrolera lotzea: 2021eko urtarrila
Gestio-programa: 2020rako helburu eta konpromiso nagusiak	
1.	ISO 45001 araua ziurtatzeko auditoretza gainditzea.
2.	Bulego-sarean enpresa-jardueren koordinazioa ezartzeko prozesua hobetzea.
3.	Aurrerapausoak ematea interes-taldeen artean kontsultatzeko eta parte hartzeko dinamikak hobetzeko.
4.	Arrisku psikosozialak ebaluatzeko metodologia berria ezartzea.
5.	Ohiko jarduerari eustea, mediku-azterketetan, arriskuen ebaluazioetan, enpresa-jardueren koordinazioan eta enpresa osasungarrian (Zainduz).

2018an, arauko auditoretza egin eta OHSAS egiaztatzea berritu zuten LABORAL Kutxak eta CLBSk. 2020an jarraipeneko bigarren auditoretza gainditu da, eta, 2021erako, ISO 45001 berriaren ziurtapen-auditoretza gainditzea dago aurreikusita. Laneko Segurtasunaren eta Osasunaren Politikak jasotako helburuak lortzeko, LSOk Gestio Planaren jarduerak planifikatzen dira urtero. Gestio Sistemaren barruan, prozedura hauek daude, besteak beste: arriskubideak identifikatu eta arriskuak ebaluatzekoak, istripuak ikertzekoak eta osasuna zaintzekoak.

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 jorrotutako guztia aktetan jasotzen da, geroago Giltzaneten (intranetean) pertsona guztien eskura jartzeko. Pertsona guztiak daude Batzorde horren jardueraren eraginpean.

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

Istripu-tasa	2019	2020
Langileen istripu-tasa	1,07	0
LK-ko, CLBSko eta LAko langileen istripu-kopurua	46	27
Hildako langileen kopurua	0	0
Lapurreta-kopurua	6	0

Istripuen maiztasun-indizean oinarrituta ateratzen da istripu-tasa, baina *in itinere*, hau da, lanaren eta bizilekuaren arteko joan-etorrietan gertatu direnak eta bakarrik sortu ez dutenak kanpoan utzita. Helburua da lanpostuan gertatu eta larritasunik handiena izan dutenak bakarrik hartzea kontuan. 2020an, *in itinere* izan dira istripu guztiak. Indize hori ateratzeko, lan egindako 1.000.000 ordutan gertatutako istripuak zenbatu dira. Sektorean ez dago aintzatetsitako gaixotasun profesionalik.

LSO 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 argitaratu da—. Prebenitzeko nahiz esku hartzeko neurriak ezarri dira egoera horietarako. Era berean, kanpoko indarkeriaren aurrean erabiltzeko protokoloa garatu eta onartu zen 2018an, gure langileen aurkako erasoak, mehatxuak edo irainak gertatzen direnean erabiltzeko. Egoera horiek lan-istripuztat hartzen hasi ziren.

Urtero, larrialdi-simulakroak egiten dira Egoitza Nagusiaren eraikinetan. Era berean, lantoki guztiek larrialdi-planak dituzte, intranetean eskuragarri, edozeinek berari dagokiona ikus dezan. Ez da absentismoaren aldagaiei lotutako helbururik zehazten; aurreikuspenak egiten dira, baina tasa globalarekiko soilik. Pertsonak hartzeko prozesuaren barruan, laneko segurtasunaren eta osasunaren alorreko prestakuntza-modulu bat dago. Sistemaren antolamendua azaltzen da bertan, bai eta arrisku nagusiak eta prebenitzeko portaerak ere. 2020an, langile guztiei eman zaie larrialdiei buruzko prestakuntza.

Lagun Arok bere Gestio Sistema du, hain zuzen ere arriskuak identifikatu eta ebaluatzeko, istripuak ikertzeko eta osasuna zaintzeko LABORAL Kutxaren antzeko prozedurekin. Sistemak plantilla osoa estaltzen du, langileen ordezkariak biltzen dituen Segurtasuneko eta Osasuneko Batzorde Parekidearen bidez.

COVID 19a

Laneko segurtasunaren eta osasunaren ikuspuntutik, pandemia izan da 2020ko egoera nagusia. Berorren ondorioz, langileak eta bezeroak are gehiago lehenetsi behar izan ditu erakundeak, maila guztietan. Urteko prebentzio-plangintza aldatu egin behar izan da urtea hasi orduko, eta prebentzio-taldeak pandemiarekin lotutako jardueretara bideratu ditu ahaleginak, gainerakoak bigarren mailan utzita.

Egoeraren larritasunaz ohartu orduko, Koronabirus Batzordea eratu da. Kutxako hainbat esparrutako pertsonak osatu dute, osasuneko langileekin —medikua eta erizaina— eta Segurtasun eta Osasun Batzordeko beste kide batzuekin —prebentzioko arduraduna (batzordeko lehendakaria) eta prebentzio-ordezkaria— batera.

Batzorde horrek gidatu du egoera, hala osasunaren ikuspegitik, nola merkataritzaren eta negozioaren jarraitutasunaren ikuspegietatik.

Horretarako, beharrezko neurriak hartu ditu, eta bere misioa aurrera eramateko baliabideak erabili. Pertsonen osasunaren alorrean, eginkizun hauek bete ditu, besteak beste:

- Jarduera-protokoloak ezarri.
- Beharrezko babes-neurriak zehaztu.
- Norbera babesteko ekipamenduak (NBEak) kudeatu.
- Antolamendu-neurriak hartu.

Aldian behin, barne-komunikazioak egin dira, erakundeko kideei egoeraren, hartzen ari ziren neurrien eta funtzionamendu-jarraibideen berri emateko. 2020aren itxieran, 33 komunikazio zeuden eginda.

Zainduz osasun-plana

2018tik, osasun-plan bat dago LABORAL Kutxa taldeko langileentzat. Zainduz du izena eta lanean osasuna, segurtasuna eta ongizatea sustatzea du helburu. Xede horrekin, pertsonengan, familiengan eta horiek bizi diren inguruan ohitura osasungarriak eta jasangarriak sustatzeko programak jartzen dira abian. Elikadura, jarduera fisikoa edota laneko

osasuna hobetzeko moduak lantzen ditu, taldea osatzen duten pertsonen osasuna eta ongizate fisiko zein emozionala hobetzeko helburuarekin.

Zainduz abiatu zenetik 2 urte baino igaro ez badira ere, erreferentzia bihurtu da ongizatearen kulturari dagokionez, eta, poliki-poliki, osasun-jarrerak ari dira ezartzen entitatearen arlo guztietan.

Jakina, Zainduzen jardueran ere eragin du osasun-krisiak, eta hasieran diseinatuta zegoen Gestio Plana egoera eta behar berrietara egokitu behar izan da. Hona hemen 2020an egin diren ekintza nagusiak:

- Jarrera positiboari buruzko hitzaldia eman, streaming bidez.
- Galdera-mittoa-erronka ekimena bideratu, nutrizioari, ariketa fisikoari eta ergonomiari buruzko gaietan sentsibilizatzeko.
- Mugikortasun jasangarriko ekimen bat (Laboral by Bike) diseinatu; 2021ean jarriko da abian, eta lantokira bizikletan etortzea diruz laguntzean oinarrituko da.
- Konfinamenduan zehar autolaguntzako 3 gida argitaratu, telelanaren, nutrizioaren. eta ariketa fisikoaren inguruan. Oporretarako gomendioen gida ere argitaratu da, eta luzatze-ariketen liburu elektronikoko bat ere bai.
- Ongizate emozionalaren gida argitaratu eta telefono bidezko laguntza psikologikoa eman.
- Bideokonferentziak egin, gai hauen gainean: nutrizioa eta immunitate-sistema, nutrizioaren eta funtzio kognitiboaren —kontzentrazioa, pertzepzioa, oroimena, sormena...— arteko erlazioa, gose fisikoaren eta gose emozionalaren arteko harremana, entrenamendu aurrerako eta osterako elikagaiak (errendimendu fisikoa hobetzeko).



3.2.9. Onura sozialen paketea

LABORAL Kutxak ekimen hauek jarri ditu abian, lankideek jasotzen dituzten onura sozialak hobetzeko asmoarekin:

Onura sozialak
Pertsona guztientzako urteko topaketa- eta bizikidetz-eguna (Elkarte eguna) ospatzea eta, entitateak berak finantzaturako Lankide Klubaren bidez, kultura- eta kirol-jardueretan parte hartzea, lankideek lanalditik kanpo elkarren arteko harremanak sendotzeko. 2020an ezin izan dira egin.
Abantailak finantza-produktuetan (bazkideentzat): Aktiboa: ohiko etxebizitza erosteko mailegu hobariduna, ohiko mailegu osagarria, etxerako beste helburu baterako mailegua, nomina-aurrerakina. Pasiboa: nomina-kontua. Banku-zerbitzuak: komisiostatik eta txartelen kuotetatik salbuetsita egotea, hobariak. Istripu-asegurua.
Beste onura batzuk (bazkideentzat): Ikasketa pribatuak egiteko eta euskara ikasteko finantzaketa. Izaera pertsonaleko ezohiko premiak betetzeko diru-fondoak. Enpresako jantokia diruz lagunduta (pertsona guztientzat). Ibilgailuaren kalteetarako estaldura. Bazkideen heriotzak eragindako aparteko beharrianetarako laguntza. LABORAL Kutxan erretiroa hartu ondoren bazkide kolaboratzaile izaten jarraitzen duten pertsonentzat nahiz beraien alarguentzat, baldin eta bazkide kolaboratzaile badira. Hauek dira onurak: nomina-kontua, komisiostatik salbuetsita egotea eta maileguak baldintza berezietan eskuratzea.

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.

2020an, osasun-egoera dela eta, ezin izan dira urteko adiskidetze-jardunaldiak (Elkarte Eguna) egin, ezta ohiko jarduerarik gehienak ere, hauek izan ezik: antzerki- eta musika-emanaldietarako denboraldiko abonamenduak, mendi- eta txirrindularitza-federazioari zuzendutako dirulaguntza, futbol-txapelketak, futbolerako eta saskibaloirako abonamenduak eta txangoak. 2020rako 30.776 euroko aurrekontua zegoen.

Kapitalizatutako itzulkin kooperatiboak (pentsio-plan indibiduala)

LABORAL Kutxak emaitza erabilgarriaren % 12,5 banatzen du, urtero, lan-bazkideen artean, kooperatiba-itzulkin edo mozkinetako partaidetza gisa. Kopuru hori kapitalizatu 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, entitateko lan-bizitza osoan eutsiko zaion pensio-plan indibidual birtual moduko bat eratzen da. Sozietate-partaidetza horrek ordainketa bat (% 4,5ekoa 2019an eta % 1,25ekoa 2020an) jasotzen du urtean behin, kapitalerako interes moduan. Pertsona bakoitzaren itzulkin kooperatiboa haren ordainsari gordin osoaren arabera esleitzen da.

Lan-bazkideei esleitutako kooperatiba-itzulkina (mila eurokotan)	2019	2020
Urteko kopuru globala	12.915	9.689
Batez besteko kopurua bazkideko	6,60	d/e (1)

(1) Datua ez da eskuragarri egongo Batzar Nagusia egin arte.

Osasun-laguntzako sistema osagarri bat finantzatzeko kuoten estaldura

LABORAL Kutxak bere gain hartzen du, lan-bazkideen onerako, osasun-laguntzako sistema integral bat (Gizarte Segurantza publikoaren osagarria) finantzatzeko behar diren kuoten erdibanako ordainketa. MONDRAGON korporazioak sistema hori eskaintzen die bere bazkide partaideei. Ordainketa partekatuak kontsumo-aurrerakin gordinaren gaineko % 1,40 hartu du 2020an.

3.3 Gizartearekiko harremanak

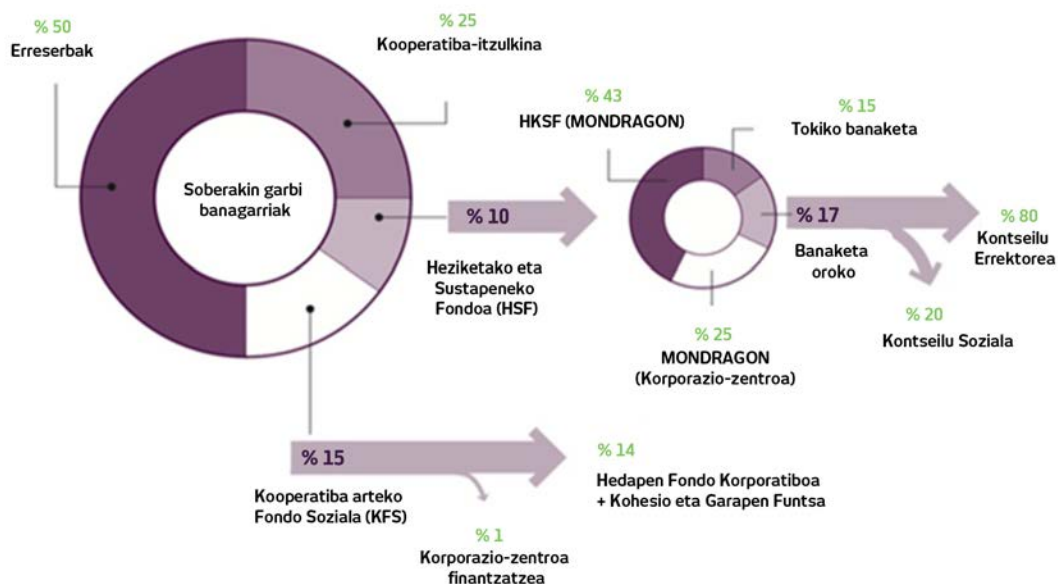
3.3.1. Gestio-ikuspegia

LABORAL Kutxa Euskal Herrian sortu zen, gizartea zerbitzatzeko konpromiso handia duen enpresa-talde baten barruan. Taldearen misioa da partaidetzazko elkarlan kooperatiboa sortzea, sozietateetako zuzeneko partaideentzat nahiz 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 Orokorraren) kargura banatzen diren dirulaguntzak. Alabaina, Kontseilu Sozialak (hau da, entitateko langileak ordezkatzen dituen organoak) ere hartzen du parte.

Nola banatzen ditu mozkinak LABORAL Kutxak?



- Gainera, gizarte-lanen atal zehatz bat tokiko beharretarako (tokiko banaketarako) gordetzen du, eta bulegoen bitartez egiten du esleipena. Bulego horiek inguruko jardueretara (auzo-elkarteetara, inguruko ikastetxeetara, gizarte-ekintzako eliza-taldeetara, etorkinei laguntzeko zentroetara...) bideratzen dituzte laguntzak.

Heziketako eta Sustapeneko Fondoak (HSFak) helburu hauek ditu:

- Plantilla kooperatibismoaren printzipio eta balioetan trebatu eta hezte.
- 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+b-ko edo prestakuntzako proiektuei laguntzea, Mondragon Fundazioaren eta KGFAren (Kohesio eta Garapen Fondoaren) bidez.

2020ko 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.

2020an ezin izan da ohiko mozkin-banaketa hori egin. Europako eta Espainiako banku-arautzaileek mugatu egin dute finantza-sektoreko mozkinak banatzeko aukera; helburua izan da bankuen balantzeak sendotzea, osasun-krisiaren balizko ondorio ekonomikoei aurre egiteko.

Gaztenpresa Fundazioa

Gaztenpresa Fundazioa irabazi-asmorik gabeko erakunde pribatua da. LABORAL Kutxaren gizarte-jardunaren barruan dago, eta enplegua sortu eta kontserbatzeko ekimenak babestea eta gauzatzea du xede. Horretarako, enpresa- eta lanbide-garapenean erabiltzaileei, aliatuei eta gizarte osoari balioa ekarriko dieten programak eta zerbitzuak eskaintzen ditu. Hartzaile 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 Politiketako Sailak, Lanbideren bidez, eta Europako Gizarte Funtsak, bestetik, finantzatzen dute **Gaztenpresa Fundazioa**. 2020an, enpresak sortzeko ahalegin handia egin du, berriz ere, fundazioak; izan ere, artatu diren eta bideragarritasun-fasea gainditu duten proiektuen bidez 256 enpresa eta 504 lanpostu sortu dira. EAEn eta Nafarroan du jardueraren eremua.

Helburu nagusia da negozio txikiak eta mikroETEak sortu, garatu eta kontserbatzea, langabezia edo lanpostua galtzeko arriskuan dauden pertsonentzako autoenplegu-aukerak eskainiz.

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 jarduera-eremu izango duten enpresa-ehuna ezagutzea lortu nahi du fundazioak. Horretarako, langile adituak eskaintzen dizkie, egingo duten bidean orientabidea emateko eta, horrela, beren proiektu profesionala lantzeko aukera izan dezaten.

Gaztenpresaren proiektuak	2019	2020
Bideragarriak izaki negozioa abiarazi dutenak	405	259
Bideragarriak izan ala ez negozioa abiarazi ez dutenak	195	209
Finkapena	50	-
Deribatuak	96	104
Kontsultak	295	242
Guztira	1.041	813

Oharra: aurten, enpresa-baterakuntzari atal berezia eskaini zaio, eta beste atal batean kontabilizatuko da.

Hauxe da negozioa abiarazi duten proiektu bideragarrien lurraldekako banaketa:

Gaztenpresaren proiektuak 2020an	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Nafarroa	Guztira
Bideragarriak izaki negozioa abiarazi dutenak	67	134	23	32	256

Negoio txikiak dira, eta zerbitzuak eta merkataritza dituzte jarduera-sektore nagusi.

- Batez besteko inbertsioa 74.993 €-koa izan da 2020an.
- Kutxak emandako batez besteko finantzaketa 36.015 €-koa izan da, hots, % 48koa.
- Hasieran 2 lagun enplegatu dituzte.
- Ekintzailearen batez besteko adina 39 urtekoa da.
- Sexuaren ikuspegitik, ekiten duten emakumeen ehunekoa % 42koa da.

Behin enpresa abian jarrita, ekintzaileak zailtasun praktiko ugari izan ohi ditu, eta bakarrik sentitu ohi da horiei behar bezala aurre egiteko. Gaztenpresak enpresak finkatzeko ekintzak bideratu ohi ditu, ekintzaileei enpresa sortu ondoren laguntzeko; urte zail honetan, «Aurrera egiteko berritzen» izena eman diegu. Era berean, kontsultak jasotzen ditu inbertsio berriei, ixteko erabakiei, merkatu-aldaketei edo laguntza-eskaera berriei buruz.

Enpresak finkatzea	2019	2020
Lantegiak	50	40
Finkatze-bidean dauden enpresak	175	370
PRO zerbitzuan jasotako kontsultak	372	978
Mentoring programa	20	19

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. 2020an 19 harreman jarri dira martxan mentoreen eta ekintzaileen artean. Gaztenpresaren mentoring-programa *Youth Business International* sareko beste kide batzuen esperientzian oinarrituta egituraturako prozesua da, eta *Accenture* konpainiaren laguntza du.

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.

2020an, pandemiak ekarritako egoerak eragin itzela izan du ekarpen horietan. Gainera, esan dugunez, Espainiako Bankuaren aginduz finantza-erakundeok ezin izan ditugu irabaziak ohi bezala banatu, eta, ondorioz, 2019ko soberakinen kopuru txikiagoa banatu ahal izan dugu. Aldi

berean, bizitako egoeraren eraginez, aukera gutxiago izan ditugu ekitaldiak antolatzeko eta babestu izan ditugun jarduerarik gehienak babesteko —kultura, kirolak, hitzaldiak, sariak, ekintza solidarioak...—.

Halere, aurreko urteetan baino gutxiago izan badira ere —2019an 200 izan ziren—, 2020an ere babestu dugu makina bat ekintza. Honako hauek, adibidez: SEI IZAR krosa, Jazz Uhinak Hirian Barrena (Gasteiz), Pasaia-Donostia: Familia Lasterketa, Gipuzkoa Atletismo Lehiaketa. 14-19 urte, SER Solidaridad sariak, Nazioarteko Surf Film Festibal, Nanokontakizun Lehiaketa. LK saria (Gasteizko Udala), Aspegi sariak (urteko enpresaburua), Euskara ibiltaria erakusketa, Arabako Kuadrilla Arteko Txapelketa. Opera txiki, LILATOIA, Salamancako Maratoi Erdia, Suhiltzaile Lasterketa, Emakume Master Cup, Erandioko Herri Krosa, LORALDIA, Eskola-txirrindularitza, Iniciativas Empresariales Gala saria, Donostiako Maratoi Erdia. 20. urteurrena, ARRASATE UDALATX Mendi Trail, Txirrindularitzaren Nazioarteko Batasunaren (UCIren) Emakumeen Saria (Durango), Golfeko Olympia Road Tour...

Bestalde, Zerbitzu Zentraletako langileei odola emateko aukera ematen zaie, urtean bi aldiz, Gipuzkoako Odol Emaileen Elkarteari laguntzeko. 2019an 116 dohaintza egin ziren. 2020an, berriz, ezin izan da bat ere egin, pandemia dela eta.

Administrazio publikoekiko eta alderdi politikoekiko harremanak

LABORAL Kutxak Sektore publikoaren gestioari buruzko eskuliburuan zehaztuta duenez, Administrazio Publikoaren Gestioa berezia eta integrala da, eta Enpresen Sareko Sektore Publikoaren Bulegoak koordinatu eta dinamizatzen du. 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 lotutakoak.

Ildo beretik, LABORAL Kutxaren Arriskuen eskuliburuaren «Kreditu-arriskuaren politika, metodoak eta irizpideak» atalak «Sektore Publikoarekin ezarri beharreko arrisku-politika» jasotzen du 5. atalean. Enpresen esparruan, politika berezia zehaztu da, dituen lege- eta kontabilitate-berezitasunak kontuan hartuta. LABORAL Kutxak ez du finantzatzen nazioko edo nazioarteko elkarterik edo erakunderik, taula honetan adierazitako alderdi politikoentzako maileguak eta abalak izan ezik:

	2019	2020
Eusko Alkartasuna	104	96
EAJ	670	550
Kredituak (mila eurokotan)	774	646

3.3.2 Magnitude nagusiak: irabaziak gizartean banatzea

Gestio-ikuspegian azaldu dugunez, hauxe da LABORAL Kutxa taldeak gizarteari egiten dion ekarpen nagusia: bere urteko irabazi banagarrien % 25 banatzea. 2020an, **9 milioi eta erdi euro** pasatxo izan dira. Azaldu dugunez, Espainiako Bankuaren aginduz 2020an ezin izan dugu Kooperatiba arteko Fondo Sozialean ohiko emaitzen ekarpena egin. Hauxe izan da banaketa, kontu-sailen artean:

Kontzeptua (mila eurokotan)	Aplikazio-urteak	
	2019	2020
Enpresa kooperatiboak abian jartzeko eta finkatzeko elkartasunezko ekarpena (MONDRAGONen bidez)	14.227	0
Kooperatiba arteko Fondo Soziala - KFS (emaitza banagarrien % 15)	14.227	10.332
Kooperatiba-sustapena MONDRAGONen bidez (HSFaren % 68) eta beste helburu batzuk (Kreditu Kooperatiben Nazio Batasuna...)	6.593	8.118
Berregituratze eta Enplegu Sozietariorako Fundoa (BESF)	0	121
Ekintzailatza eta Enpresa- eta lan-prestakuntza (<i>Gaztenpresa fundazioa</i>)	331	197
Kultura-jarduerak, oro har, eta bestelakoak	845	446
Euskararen eta euskal kulturaren sustapena	703	318
Laguntza-erakundeak eta garatzeko bidean dauden herrialdeetakoak	630	398
Nekazaritzako elikagaien sektorea	105	55
Heziketako eta Sustapeneko Fundoa – HSF (emaitza banagarrien % 10)	9.210	9.653
KFS + HSF	23.437	9.653

3.3.3. Gizartearekiko elkarrizketak

Honako hauek dira gizartearekin erabiltzen ditugun elkarrizketa-bide nagusiak.

Interes-taldea: gizartea
2020an gauzatutako elkarrizketa-bideak:
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gizarte- eta ingurumen-sustapena helburu duen Iraunkortasunaren aldeko Euskal Enpresen Elkarteko (Izaiteko) kide izatea. ▪ Ekintzaileen arteko gizarte-sarea, Gaztenpresa Fundazioaren bidez kezka jaso eta lankidetzaren ekimenak proposatzeko. LABORAL Kutxa Espainiako Youth Business Internationaleko (YBI-YBSko) kide sortzailea da. Jardunbide egokien eta gazteen ekintzaitzaren laguntzarako nazioarteko sarea da. ▪ Interneteko blog eta sare sozialetan presentzia duten komunitate birtualetan parte hartzea eta horiek dinamizatzea, harremanak sendotzeko eta ideia eta ekimenak biltzeko: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Instagram: 6.160 jarraitzaile ❖ Facebook: 18.803 zale ❖ Twitter: 6.531 jarraitzaile ❖ Bloga: 811.433 irakurle ❖ WhatsApp: 1.000tik gora erabiltzaile artatuta hilean ▪ Online Bankaren erabiltzaileen iritzia eta itxaropenak antzemateko azterketa berezia. Horretarako, jarraipenak egiten ditu Interneteko tresnez, iritziez, foroez, sare sozialez eta adituen iruzkinez baliatuta. ▪ Hainbat erakunderekin lankidetzan sariak eskaintzea, adibidez: Eusko Ikaskuntzaren Humanitate saria, Mikel Mancisidorrek eskuratu duena, eta Etxepare itzulpen-saria, Eider Rodriguezek eta Lander Garrok irabazi dutena. 2020an, egoera dela eta, ezin izan dugu elkartasunari emandako ohiko Nafarroa Saria esleitu. ▪ LABORAL Kutxak EGEaren alorrean egiten duen jardueraren inguruko inkesta enpresako, Banka Pertsonaleko, KIDE eta TOP segmentuetako eta PRO-mikroenpresetako bezeroei, 2019ko txostenaren txosten exekutiboa bidali geniola 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 elkarrizketak finkatzen laguntzen dute.

2020an, gizarte-erantzukizuna hainbat interes-talderen artean hedatzen jarraitu du LABORAL Kutxak. Hauek egin ditu, zehazki:

- Txosten hau jendearen eskura jarri du entitatearen, GRIren eta Izaiteren webguneetan.
- EGEari buruzko txostena entitatearen barnean ezagutarazi du, intranetaren (Giltzaneten) bidez.
- Mezu elektronikoko bat igorri die 360.000tik gora bezerori, Txostenaren lerro nagusiak jasotzen dituen Txosten Exekutiboa eta Txostenaren bertsio osoa eskainiz. Harreman hori aprobetxatu dugu, LABORAL Kutxaren EGEari buruzko iritzia eskatzeko.

3.3.4. LABORAL Kutxak babestutako ekimenak

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

Izena	Helburua	Noiz
Hitzarmena FIAREekin, Banca Popolare Eticarekin berritu ondoren	Banka etikoarekin lankidetzan jarduteko konpromisoa. 2017an berritu egin zen, Banca Popolare Eticaren Espainiako sukurtsal bihurtu ondoren Fiare.	2005
Nazio Batuen Mundu Itunari atxikitzea	Itunaren 10 printzipioekiko konpromisoa eta horietan aurrera egitea.	2006
Izaite Iraunkortasunaren 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	Hasiera batean, Andoingo, Astigarragako, Hernaniko, Lasarte-Oriako eta Urnietako udalekin. 2016an UEMAko 38 udalerritara hedatu zen.	2011
Gizarte-ekonomiari laguntzeko hitzarmenak	Urteko hitzarmenak EAEn eta Nafarroan gizarte-ekonomiari lotutako elkarrekin, hala nola Erkiderekin, ASLEekin eta ANELEkin. Estatuan, urteko hitzarmenak CEPESekin.	2012
Akordioak Europako Inbertsio Funtzarekin (IEFrekin)	Mikroenpresak eta bertako lanpostuak sortu eta finkatzen laguntzeko akordioa. Progress Programa. 2015ean, EaSI programaren bidez jarraitu zuen. 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 eratzailea	Youth Business Internationalen, Gazte Ekintzaileei Laguntzeko Nazioarteko Sarean, parte hartzea.	2014
Hizkuntza-eskubideak zaintzeko hitzarmena Eusko Jaurlaritzarekin	Bezeroei eragiketa guztiak bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan egiteko aukera bermatzea.	2015
Finantza-hezkuntzako ekimenetarako jardunbide egokien kodea	Finantzen alorreko hezkuntza-programak. CNMVrekin eta Espainiako Bankuarekin lankidetzan, eta jarduera komertzialetik bereizita.	2016
Nazio Batuen Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioak	Etorkizuneko banku-sistema jasangarriko esparrua. 6 printzipioekiko konpromisoa.	2019

GIZARTE-ALORREKO KOLABORAZIOAK

- **STOP ACCIDENTES**i, trafiko-segurtasunarekin eta bizitza-eskubidearekin konprometitutako irabazi-asmorik gabeko herri-erakundeari, laguntzen diogu. 2018an, «Oinezkoa, txirrindularia, inork ez dezala zure bizitza zeharkatu» IV. argazki-lehiaketa eta ondorengo erakusketa ibiltaria nabarmendu behar dugu. Haren asmoa: gizartea arrisku-portaerez eta hiriguneetako mugikortasunaren ondoriozko trafiko-arazoaz sentsibilizatzea.
- **GAZTENPRESA**: fundazio horren mentoring-programari laguntzen diogu. LABORAL Kutxaren ekimen horrek bi helburu nagusi ditu: EAEn eta Nafarroan enplegua sustatzea eta bertako ekintzaileei enpresak sortzen laguntzea.
- **ZEHARO FUNDAZIOA**: gizartean baztertuta gelditzeko arriskua duten pertsonak laneratzeko saiatzen den fundazioari diruz laguntzen diogu.
- **Bizkaiko Odol Emailak**: urtean 4 bider etortzen dira gure instalazioetara, konpainiako kide-talde bat ohiko odol-emaila delako.

LANKIDETZA-
HITZARMENAK



Basque Center for Applied Mathematics (BCAM) erakundearekin lankidetzan aritzen gara, bezeroen ihesaldiak eta auto-istripuen kopuruak aurreikusteko ereduak sortzeko. Ildo beretik, matematika aurreratuen teknikak erabiltzen ditugu polizak berritzeko ratioak eta errentagarritasuna optimizatzeko.

Finantza-hezkuntza

Zalantzarik gabe, Finantzetan Murgilduz Erronka amaitzea izan da 2020an (pandemiaren egoerak oso baldintzatuta) finantza-hezkuntzaren alorrean egin dugun jarduera nagusia. Ikastetxeetan finantza-hezkuntza emateko baliabideak sortzearen Ikastolen Elkartearekin sinatutako akordioa da, batxilergoko eta DBHko 3. eta 4. mailetakoko ikasleei zuzendutakoa. Diseinatu den baliabidea 2 hezkuntza-programatan gauzatu da.

- Ikastetxeek nahieran erabiltzekoak dira, ikastetxeko irakasleek zuzenduko dituzte eta gelan bertan garatuko dira.
- Ikasleei erronka-itxurako hainbat egoera aurkezten zaizkie, eta kompetentzia batzuk lantzen dituzte (finantzarioa, erabakiak hartzea, lankidetzeta...).

Osagai hauek ditu:

- web-plataforma: <https://finantzetanmurgilduz.eus>
- ikasleentzako material didaktikoa (kasuak eta multimedia-euskarria)
- irakasleentzako gida

Bestalde, beste ekimen batzuk ere bideratu ditugu finantza-hezkuntzaren alorrean:

- Bigarren hezkuntzako ikastetxeek LK bisitatzea: nahiz eta gehiago antolatuta izan, lantegi bakarra egin ahal izan zen 20 ikaslerekin.
- Finantzargi (unibertsitateko ikasleak). Oinarrizko finantzetako prestakuntza Mondragon Unibertsitateko ikasleentzat. 3 taldek eta 70 ikaslek hartu dute parte.

- Haurren marrazki-lehiaketa, Kreditu Kooperatiben Nazio Batasunarekin (KKNBrekin) elkarlanean eta gai honen inguruan: «Dirua: zer da, nola lortzen da eta zertarako balio du».
- Finantza-hezkuntzaren egunean parte hartzea, webgunean bannerra ipiniz.
- Webgune korporatiboko finantza-hezkuntzari buruzko atala dinamizatzea, 100 artikulutik gora finantza-hezkuntza gisa etiketatuz.
- Blogean 21 testu argitaratzea, gaurkotasun finantzarioaren kultura eta ezagutza hobetzen laguntzeko.
- LABORAL Kutxako Ikerketa Zerbitzuak aldian behin hainbat txosten argitaratzea: Euskal Autonomia Erkidegoko eta Nafarroako ekonomiari buruzko txostena, ekonomia-aurreikuspenei buruzko txostena eta enpresen eta familien konfiantza-indizea.

Jasotako sariak

Azken 3 urteotan, sari hauek jaso ditugu:

- 2020ko Computing saria, «Azpiegituraren eta aplikazioen modernizazioa» kategorian.
- Gipuzkoako enpresetako emakumeen eta gizonen berdintasuneko esperientzien 2018ko 1. saria, Gipuzkoako Foru Aldundiaren eskutik.

Lagun Arok, berriz, «EthSI®» (Ethical and Solidarity-Based Insurance) ziurtagiria berritu du 2020an.

GESTIO ETIKOA
ETA SOLIDARIOA



Finantza Etikoen Behatokiak EthSI (Ethical and Solidarity Based Insurance) zigilua eman dio Seguros Lagun Arori, beraren gestio etikoa eta solidarioa aintzatesteko.

Aseguruen sektorean gardentasuna eskaintzeko eta aseguru etikoen garapena sustatzeko irizpide-multzo bat hartu izana saritzen da zigilu horren bidez.

Ebaluazio-batzorde independente baten bidez, arlo hauetako alderdiak balioesten ditu Behatokiak: komunitatearekiko eta lurraldearekiko erantzukizuna, erantzukizun ekonomikoa, inbertsio etikoak eta banku-jarduera etikoaren erabilera, ekitatea eta gardentasuna, ingurumen-erantzukizuna, laneko erantzukizuna, sozietate-egitura, gobernantza eta funtzionamendu demokratikoa

3.4. Ingurumenarekiko harremanak

3.4.1. Gestio-ikuspegia

2001az geroztik, **Ingurumena Gestionatzeko Sistema (IGSa)** du **LABORAL Kutxak**, ISO 14001 Arauarekin bat, Egoitza Nagusiko hiru eraikinetako jarduera guztietan. LABORAL Kutxak zerbitzu zentraletan gauzatzen dituen ingurumenaren alorreko jarduketarik gehienak gainerako lantokietara zabaltzen ditu, ziurtagiridun sistemaren barnean egon ez arren. 2019an, ingurumen-ziurtagiria berritu egin zen beste 3 urterako.

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 horretako ordezkariak egiten ditu koordinatzaile-lanak. Rioko Adierazpenaren zuhurtziazko printzipioa ezarri, jarduerak izan litzakeen inpaktuak hartzen dira aintzat, ingurumenari kalterik ez

egiteko. Finantzen eta aseguruaren alorretako jarduerak zuzeneko eragin oso mugatuak badituzte ere ingurumenaren, badira zeharkako eragin batzuk.

Seguros Lagun Arok LABORAL Kutzaren politika bera darabil ingurumenaren gestiori dagokionez, eta, beraz, helburu hau du: etengabe hobetzea ingurumen-portaeran, kutsadurari aurrea hartzen eta ingurumena babesten. Dena den, LABORAL Kutzaren bulego-sarea bezalaxe, ez da haren Ingurumena Gestionatzeko Sistemaren sartzen.

Beraren jardueraren izaera dela eta, aseguru-etxeak oso ingurumen-inpaktu txikia du. Dena dela, paper-kontsumoari erreparatzen dio batez ere. Sinadura digitalaren proiektu bat ari garrantzian, paperaren erabilera murrizten jarraitzeko.

Ingurumenaren ikuspegitik, 2020an bereziki nabarmentzekoa izan da **EKIAN eguzki-parkea** abian jarri izana. EAeko planta fotovoltaikorik handiena da: 55 hektareako azalera du, 24 MW-eko potentzia instalatua eta urtean ia 33.000 MWh-ko ekoizpen estimatua. Energia-eredu jasangarriago bateranzko bidean laguntzea da entitatearen borondatea, eta helburu horrekin hartu du parte ekimenean.

Ingurumenaren gestioan garrantzitsua izan da, halaber, energia elektriko guztia iturri berriztagarrietatik kontsumitzea. Ahalegin horren eragina argi eta garbi sumatu da karbono-aztarnaren kalkuluan, 2020an nabarmen murriztu baita aurreko urteetakoekin alderatuta.

LABORAL Kutzaren gizarte-erantzukizunaren politikak badu bereizgarri bat: **inbertsio gizartearekiko arduratsuen (IGAREN)** kontzeptu zabalago bat aplikatzen du; hau da, ingurumen irizpidez gain, gizartearen eta gobernantza onaren alorretako irizpideak ere hartzen dira aintzat, korporazioaren eta bezeroen (inbertsio- eta pentsio-fondoaren bidez) fondoak zer sozietatetan inbertitu erabakitzeko.

Ingurumena gestionatzeko sistema (IGSa) AENOREk ikuskatzen du urtean behin. Ziurtagiria berritzeko 2020-09-21eko auditoretza-txostenean, IGSaren alde indartsu hauek aipatzen dira:

- Azterlanen, inkesten, web-bisitaldien eta abarren bidez interes-taldeen gainean egindako azterketak.
- Ingurumenari buruzko komunikazioak, web-orrialdearen eta blogaren bidez eginak (Jasangarritasun Txostena, ingurumenaren gestioari buruzko bideoa, asteko albistean blogean eta abar).
- Intranetaren bidez langileei egindako ingurumen-komunikazioak.
- Nazio Batuen Ingurumen Programako finantza-ekimenaren (NBIP Feren) Banku-jardueraren Arduratsuen Printzipioak sinatu izana.
- Arasurren, EKIAN parke fotovoltaikoan parte hartu izana.
- Hornitzaileei erosteko EROSI prozedura eta erreminta berria sortu izana.
- Langileen mugikortasunari buruz egindako inkesta eta langileei bizikleta erabiltzeagatik LaboralByke aplikazio berriaren bidez proposatutako hobariak.
- Zerbitzu Zentraletan eta bulegoetan papera eta beste hondakin batzuk jasotzeko sistematika berria.
- Zerbitzu Zentraletako eta sareko pertsona guztiei kristalezko botilak banatu izana, plastikozko botilak ezabatuz.
- Gasolio-kontsumoa % 93 txikitu izana, geotermia instalatzearen ondorioz.
- 2019an CO₂ gasen isurtzeak % 3,71 murriztu izana.
- 2019an elektrizitate-kontsumoa % 2,72 txikitu izana.
- 2019an paperaren kontsumoa % 7,22 jaitsi izana.

- Postamaileko bezero-kopurua handitu izana.
- Ingurumen Plana kontrolatu izana, plangintza eta jarraipena eginez.

Ez da aipatzen adostasun-ezik.

IGSak bete behar duen ISO arauak dioenez, erakundeko eginkizun eta maila guztiek (goi-zuzendaritzaren gidaritzapean) duten konpromisoaren mende dago ingurumena gestionatzeko sistemaren arrakasta. Ildo horretatik:

- Goi-zuzendaritzak onartutako ingurumen-politika du LABORAL Kutxak, eta langile eta bezero guztiek dute eskura, webgune korporatiboan argitaratuta baitago.
- Urtean behin, plangintza egiten du, ingurumen-alderdiekin lotutako arriskuak eta aukerak zehazteko.
- Horietan oinarrituta, helburu batzuk finkatzen ditu, gero jarraipena egin eta ezagutarazteko, bai barruan bai kanpoan.
- Ingurumen-helburu horiek lortzeko ekintza egokiak ere antolatzen ditu, hauek zehaztuz: zer egingo den, zer baliabiderekin, nor izango den arduraduna eta zer adierazle erabiliko den horien burutzapena ebaluatzeko eta epeak bete diren egiaztatzeko.

3.4.2. Magnitude nagusiak eta bideratutako ekimenak

Hona hemen ingurumen-arriskuei aurrea hartzeko baliabideei buruzko datuak:

IGSari zuzenean egotzitako gastuak	2019	2020
IGSaren mantenua (1)	6.763	4.106
Hondakinen gestioa (2)	4.830	3.705
Ingurumen-sustapena	168	2.519
Neurketak (isurtzea)	565	1.145
Guztizkoa €-tan	12.326	11.475

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

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

Ingurumen Batzordeak zuzenean gestionatzen ditu gastu horiek; ez dira kontuan hartu, ordea, departamentu zehatzek gestionatutako gastuak eta egindako inbertsioak. **Seguros Lagun Arok** ez du helburu horretarako kontu-sail berezirik.

Zuhurtasun-printzipioari dagokionez, ingurumen-arriskuak eta -aukerak aztertzeko Ingurumena Gestionatzeko Sistema bat du LABORAL Kutxak, lehenago ere azaldu dugunez. Azterketa horretan ez da antzeman produktu edo teknologiarik, jendearen edo ingurumenaren osasunarentzat arriskugarria izan daitekeela susmatzeko modukorik.

Era berean, ez da ikusi ingurumen-arriskueterako hornidurak eta bermeak ezartzeko beharrik.

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 balioztatzeko.

Segmentua	Eragiketa-kopurua		Mila €-kotan		Handia		Ertaina		Txikia	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Enpresak	562	751	878.324	938.704	27	28	87	103	448	490
Partikularrak	12	5	29.699	14.333	-	-	-	-	12	5
Autonomoak	1	2	1.400	130	-	-	-	-	1	2
Negozioak	12	20	9.084	23.673	-	-	-	2	12	17
Sustatzaileak	85	61	294.990	314.962	-	-	-	-	85	50
Erakundeak	127	163	471.016	415.341	5	8	34	35	84	81
Publikoa	27	51	392.869	2.539.052	-	-	-	-	27	44
Kreditua finantzatzea	9	10	7.662	8.313	-	-	-	-	9	1
Guztira	835	1.063	2.085.043	4.254.507	32	36	121	140	682	690

Enpresak hainbat produkzio-zentro baditu, arriskua horietako bakoitzean balioztatzen da, eta ateratako arriskurik handiena esleitzen zaio enpresari. Azken 2 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 jasangarrietara bideratzea.
- Horren ondoriozko finantza-arriskuak (batez ere klima-aldaketaren ondoriozkoak) gestionatzea.

Klima-aldaketaren arriskuak gestionatzearen garrantzia azpimarratzearen ildo horretan bertan, *Financial Stability Board (FSB)* delakoaren *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 ekoizti eta hornitzen duen industriari buruzkoak, energia berriztagarrien alorra kanpoan utzita. Hortaz, elektrizitate konbentzionala, petrolio, gasa eta ikatz-meatzaritza ekoizten eta hornitzen parte hartzen duten enpresak daude sartuta.

Erregai fosilekiko esposizioa 12-31n (mila €-kotan)	2019	2020
Kreditu-arriskuarekiko esposizioa		
Zirkulatuzailearen arriskua	46.332,2	35.621,4
Egiturazko arriskuaren saldoak eta abalak	7.170	6.799,7
Handizkako arriskuko partaidetzak	0	0
Esposizioa guztira	53.502,2	42.421,1

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

Txosten honen eranskinean, lehen TCFD txostena erantsi da, eta LABORAL Kutxak klima-arriskuen inguruan duen egoera azaltzen du. Arlo horretan egin diren aurrerapenak jasotzen ditu, bai eta aurre egiteko dauden erronkak ere.

Kutsadura

Azken urteotan zehar, inbertsio-ahalegin handia egin du LABORAL Kutxak, Arrasateko Zerbitzu Zentraletako 3 eraikinetako 2 goitik behera berritzeko. Esku-hartzearen ondorioz, argiztapeneko, aire-girotzeko eta isolamenduko azken teknologiak ezarri ditu, eta, ondorioz, ingurumenaren alorreko sailkapen gorena (A) lortu du. Nabarmentzekoa da bi teknologia berriztagarri (geotermia eta biomasa) erabili izana, eraikinen aire-girotzerako. Era berean, sare komertzialeko bulegoak berriztatzen dituenean, teknologia horiek ezartzen ditu, jardueraren inpaktua eta isurtzeak gutxitzeko asmoarekin. Azkenik, ahalegin etengabea ari da egiten, jarduera digitalizatzearen, hala bezerorekiko harremanetan nola barruko jardueran.

Ingurumen-programaren barruan urtero egiten duen ingurumen-ebaluazioan, zarata ez da alderdi nabarmentzat jo. Argi-kutsaduraren gaia, berriz, ez da aintzat hartu, finantzen jarduerak eragin txikia duelako horretan. Edonola ere, mekanismo batzuk ditugu ezarrita, gaueko ordu batetik aurrera bulegoetako argizko errotuluak itzaltzeko.

Ekonomia zirkularra eta hondakinen prebentzioa eta gestioa

Ingurumenaren segurtasunari dagokionez, Zerbitzu Zentraletako eraikinek eta instalazioek larrialdi-plana dute, gorabeheraren bat gertatuz gero ingurumenari eragin liezazkiokeen kalteak identifikatu eta inpaktu hori ahalik eta txikiena izateko jokabidea ere aintzat hartzen duena. Bestalde, lantoki guztientzako larrialdi-planak ere badaude, nahiz eta bulego-sarean askoz txikiagoak izan larrialdiek ingurumenean sor ditzaketen arazoak.

Hondakinak egoki kudeatzen dira, ingurumen-ziurtapenaren barruan. Orobat, hondakinik garrantzitsuenak (suntsitu beharreko papera eta tonerra) modu zentralizatuan gestionatzen dira lantoki guztientzat. Segidan, gure jarduerari dagozkion nabarmenenak aipatuko ditugu:

Adierazlea	Unitatea	LABORAL Kutxa		Seguros LA	
		2019	2020	2019	2020
Kartoi- eta paper-hondakinak	Kiloak	106.927	55.980	5.652	1.509
Birziklatutako toner-kartutxoak (2)	Kiloak	6.321	3.065	(1)	
Erabilitako landare-olioa	Litroak	2.295	540		

(1) Hondakin horiek ez dagozkio Lagun Arori.

(2) 2019ko datuak ale-kopurua jasotzen du, ez kiloak.

Gure jarduera dela eta, ez dugu ekintzarik bideratu elikagaiak alferrik galtzeari aurre egiteko.

Baliabideen erabilera jasangarria

Uraren kontsumoak garrantzi handirik ez badu ere finantza-erakundeetan, gure ingurumen-sisteman kontrolatu egiten dugu Zerbitzu Zentraletako kontsumoa, baina ez bulegoetakoa eta Lagun Arorena. Egoitza Nagusiko eraikinetan egin diren berrikuntzetan, hoditeria berritu da, hausturak gutxitu eta ura galtzea saihesteko. Lagun Aroren eta merkataritza-sarearen ur-kontsumoa komunetara mugatzen da; hortaz, ez da ez nabarmentzat ez gestionagarritzat jotzen. Egoitza Nagusian, berriz, bai, sukaldean eta ureztatzeko ere erabiltzen baita. Erabilitako ur guztia saretik hartzen da eta udalaren saneamendu-sarera isurtzen da. Urtean behin, isurtzen denaren kanpoko analisisa egiten da, legezko mugen barruan dagoela egiaztatzeko.

Egoitza Nagusiko ur-kontsumoa (m3-tan)	2019	2020
Uraren kontsumoa	10.898	5.696 (1)

(1) Lehen 3 hiru hilekoetako datua. 2019an, 8.394 m3 izan ziren epealdi berean.

Urtean behin, ingurumen-alderdien identifikazioa, erregistroa eta ebaluazioa egiten da ingurumen-programan, bakoitzari lotutako ingurumen-inpaktuak zehaztu eta bizi-zikloaren ikuspegitik duten garrantzia erabakitzeke. Horretarako, tamaina eta arriskua zehaztu eta garrantzi-maila lortzen da. Ondoren, ebaluazio horren arabera LABORAL Kutxaren eta Lagun Aroren Ingurumena Gestionatzeko Programaren adierazle nagusiak direnak aurkeztuko ditugu.

Paperaren kontsumoa kg-tan	LABORAL Kutxa eta Lagun Aro	
	2019	2020
Publizitateko papera	130.785	101.650
Bulegoko papera	282.081	234.798
Paperaren kontsumoa guztira	412.866	336.448

Kontsumitutako paperaren % 100 klororik gabeko paper ekologikoa izan da.

Bezeroekiko jakinarazpenetan erabilitako papera murriztearren, azken urteotan bultzada handia ari gara ematen teknologia berriak eta posta elektronikoko bidezko jakinarazpenak (Postamail) erabiltzeari eta bulego barruko eragiketaren digitalizazioari. Ondorioz, behera egin du kontsumitutako paperaren eta tonerren kopuruak.

Toner-kontsumoa aletan	LABORAL Kutxa eta Lagun Aro	
	2019	2020
Toner-kartutxoaren kontsumoa guztira	3.502	3.038
Kartutxo-kontsumoa pertsonako	1,57	1,35
Erabilitako tonerren pisua kg-tan	2.602	2.269
Pertsonako erabilitako tonerren pisua kg-tan	1,16	1,01

LABORAL Kutxaren jardueraren inpaktua mugatua da. Elektrizitate-kontsumoa da garrantzitsuenetakoa. Arrasateko Zerbitzu Zentralekoa ISO 14001 ingurumen-ziurtagiaren barruan dago, eta aktiboki kudeatzen da:

Urtea/alea	LABORAL Kutxa		Seguros LA	
	2019	2020	2019	2020
Kontsumo elektrikoa urteko kWh-tan, Zerbitzu Zentralak	3.380.870	3.089.825	348.851	229.751
Kontsumo elektrikoa urteko kWh-tan, LK-N GUZTIRA	12.915.786	11.505.454		

Barruko A energia-kontsumoa nabarmen hobetu da aurreko urtekoarekin alderatuta, instalazioak gutxiago erabili direlako.

Kanpoko B energia-kontsumoa, joan-etorrietako gasolinarena, 12.334 GJ-ekoa izan da (20.215 GJ-ekoa 2019an). Lagun Aroan, berriz, 602 GJ-ekoa izan da 2020an (1.426 GJ-ekoa 2019an).

Energia-intentsitatea, guztizko energia-kontsumoa (A barrukoa gehi B kanpoko) zati langile-kopurua (LABORAL Kutxa eta CLBS) 25,76koa izan da 2020an (32,18koa 2019an). Lagun Aroan, berriz, 8,61ekoa eta 16,46koa izan dira, hurrenez hurren.

Azken urteotan, ahalegin handiak egin ditugu energia-efizientzia hobetzeko. Honako hauek azpimarratu behar dira:

- Geotermia-instalazio bat jarri izana, Zerbitzu Zentraletako eraikinetan airea girotzeko.
- Biomasa-instalakuntza bat eraiki izana, biomasaren kaloria-beharrak osatzeko. Bi instalazioei esker, guztiz kendu ahal izan da erregai fosilen bidezko klimatizazioa.
- Klimatizazioaren eta argiztapenaren efizientzia handitzeko berrikuntzak egin izana isolamenduetan (isurtze txikiko beiren bidez), instalazioetan (LED argien bidez) eta makinetan.

Edonola ere, 2020an kontsumo energetikoak izan duen hobekuntza nabarmena desplazamenduetan gertatutako murrizketek eta konfinamenduak eragin dute, funtsean, eta, beraz, leheneratu egingo da datozen urteetan.

Klima-aldaketa

LABORAL Kutxak klima-aldaketaren gainean duen kezka ondorioz, hainbat ekimenekin egin du bat: Mundu Itunarekin, GJHeekin, Pariseko Akordioekin eta, orain gutxi, Nazio Batuen Banku-jarduera Arduratsuen Printzipioekin. Horien guztien ondorioz, klima-aldaketaren arriskuak eta aukerak aztertzen ditugu, jasangarritasuna entitatearen estrategian sartzen dugu eta gure jardueraren inpaktua murrizteko ahaleginak egiten ditugu.

Garrantzi bereziko alderdia da gure jardueraren **karbono-aztarna** kalkulatzeko.

Isurtzeen banakapena jatorriaren arabera. Karbono-aztarna	LABORAL Kutxa		Seguros LA	
	2019	2020	2019	2020
1. irismena: isurtze zuzenak	160	145	0	0
2. irismena: zeharkako isurtzeak	3.616	0	98	0
3. irismena: zeharkako beste isurtze batzuk	1.069	677	70	30
Isuritako CO ₂ tonak guztira	4.849	822	168	30

Datu hori lortzeko, Eusko Jaurlaritzaren Klima 2050 kalkulagailua erabili dugu.

Hauek hartu ditugu kontuan:

- 1. irismenerako: gasolio- eta propano-kontsumoak eta gas hozgarriaren isurtzeak.
- 2. irismenerako: kontsumo elektriko osoa (Zerbitzu Zentralak, bulego-sarea eta lurralde-zuzendaritzetako eraikinak).
- 3. irismenerako: lanorduetan egindako joan-etorrien isurtzeak, taxian egindako kilometroak, kontsumitutako paperaren ondoriozko isurtzea, laneko bidaiak (hegazkina, tren eta hotela), bezeroek gure webgunea erabiltzean kontsumitutako elektrizitatea, hondakinen gestioa eta uraren hornidura.

Ikus daitekeenez, nabarmena izan da CO₂ isurtzeen murrizketa. Elektrizitate guztia (isurtzeen iturri nagusia) energia berriztagarrietatik kontsumitzea izan da arrazoi nagusia. Zeharkako isurtze horiek 2019ko isurtze guztien % 75 izan ziren; ondorioz, bertan behera geratu direnez, izugarri txikitu da gure aztarna. Gainera, osasun-krisia dela eta, joan-etorriek ere behera egin dute, baina hori leheneratu egingo da datozen urteetan.

Azaldu dugunez, azken urteotan **LABORAL Kutxa** ahalegin etengabea ari da egiten, klima-aldaketari aurre egin eta horren ondorioetara egokitzeko: inbertsioak, digitalizazioa, energia-efizientzia hobetzeko ekintzak... Hurrengo ekitaldiei begira, ahalegin horrekin jarraitzeaz gain, ekintza-lerro hauek planteatu dira:

- 2020an egin den gogoeta estrategikoan, jasangarritasuna sartu da zeharkako aldagai estrategiko gisa. Era berean, hainbat urtetarako helburuak finkatu dira, CO₂-aren isurtzeak eta paperaren kontsumoa murrizteko, produktu berdeak garatzeko eta inbertsio gizartearekiko arduratsua ezartzeko.
- Nazio Batuen Banku-jarduera Arduratsuen Printzipioekin bat egitearen ondorioz, klima-krisiak LABORAL Kutxaren negozioan duen eragina aztertzeari ekin zaio 2020an. Inbertsio- eta kreditu-zorroetan ditugun zuzeneko eta zeharkako arriskuen eragina

aztertu da. Horretarako, informazioa biltzen hasi gara etxebizitzaren energia-kalifikazioari buruz eta finantzatutako ibilgailuek erabilitako erregaiari buruz.

- Azkenik, lehen ere esan dugunez, 2020an Ekian proiektua abiarazi dugu, Euskadiko eguzki-plantarik handiena, LABORAL Kutxa partaide duenak.
- 2021erako, finantza jasangarrien proiektua txertatu da Gestio Planean. Helburu hau du: gure negozio-eredua eraldatzeko politika eta estrategia bana sortzea, jasangarriagoa izan dadin gizarteari eta ingurumenari dagokienez.

Biodibertsitatearen babesa

LABORAL Kutxaren finantza-jarduerak ez dio biodibertsitateari kalterik egiten, eta ez du eraginik babestutako gunetan.

3.5 Enpresa hornitzaileekiko harremanak

3.5.1. Gestio-ikuspegia

Gure jarduera finantzarioa denez eta oso lurralde-eremu zehatzean dugunez presentzia, azpikontratak eta hornitzaileak kudeatzearen arriskuak ez dira garrantzitsuegiak. Gaur egun, enpresa hornitzaileak ez dira oraindik ingurumen-irizpideen arabera aztertzen.

Halere, LABORAL Kutxak jakin badaki hornidura-katearen gestioa kontu garrantzitsua dela jasangarritasunaren alorrean, eta, horregatik, 2020an ekintza-lerro hauek garatu ditu hornitzaileei begira:

1. Beste jarduera-esparru batzuetan bezala, osasun-krisiak baldintzatu du enpresa hornitzaileekiko harremana. Bereziki nabarmena izan da beren jarduera gure instalazioetan gauzatzen dutenen kasua. Lehen unetik, segurtasun-protokolo eta -neurriak ezarri ziren, gure pertsonen eta hornitzaileen osasuna babesteko. Ahalegin handia egin dugu ahalik eta hornitzaile gutxien egon zitezen gure instalazioetan, eta, ezinbesteko kasuetan (garbitzaileak, mantentzeko langileak, azpikontratatuak...), gure langileei ezarritako segurtasun-neurri berberak ezarri dizkiegu.
2. **Laneko arriskuen prebentzioari** lotuta, enpresa-jarduerak koordinatzen jarraitu du. 2018an koordinazioa kudeatzeko tresna informatiko bat ezarri ostean, 2020an departamentu arteko lantalde bat eratu du, jarduera guztietan eta 300etik gora lantokitan koordinazioa ezartzen jarraitzeko.
3. 2020ko urtarrilaren 1az geroztik, kontratugile guztientzat nahitaezkoa da hornitzaileen prozedurari jarraitzea ondasunak eta zerbitzuak erosteko. **Enpresa hornitzaileak gestionatzeko proiektu** horren barruan, Enpresaren Gizarte Erantzukizunaren Batzordeak hainbat agiri onetsi zituen, LABORAL Kutxak enpresa hornitzaileekin modu etiko eta jasangarrian lan egiteko duen borondatea garatzeko; hona hemen:
 - 1) LABORAL Kutxaren erosketa arduratsurako politika
 - 2) Hornitzaileen kode etikoa
 - 3) Erosketa arduratsurako jokabide-kodea

Zerbitzuak kanpora ateratzeak sortzen dituen arriskuak gestionatzearen garrantziaz jabeturik eta eginkizun horietan araudia betetzen dela bermatzeko helburuarekin, LABORAL Kutxak hainbat jarduera gauzatu ditu azken urteotan. 2017an, kontratazioak eta erosketak egiteko eskuliburua sortu zuen, bi helbururekin: ondasunak eta zerbitzuak eskuratzeko eta azpikontratazioak egiteko politika ezartzea (hornitzaileak homologatzeko protokolo eta guzti) eta entitateak egindako erosketak onartu eta gainbegiratzeko Erosketa Mahai zentralizatu eta berariazkoa eratzea. Geroago, hornitzaileen kontratazioa kudeatzeko eredu bat zehaztu zen, eta eredu hori euskarritzeko web-aplikazio bat garatu. 2020aren hasieran abiatu zen tresna hori, eta aukera ematen du kanporatze-arriskua balioztatzeko eta segurtasun-baldintzak identifikatzeko (bete beharrezko kontrol-sorta bat barne). Azkenik, 2020ko azaroan, **Zerbitzuak Eskuordetzeko Politika** onetsi zen Kontseilu Errektorean. Hirugarrenen esku uzten diren zerbitzu eta eginkizunen alorreko irizpideak ezartzen ditu, bai kanporatzea aurretiaz aztertu eta onartzerakoan erabili beharrekoak eta bai formalizazioan, garapenean eta jarraipenean erabili beharrekoak.

2021ean zehar ildo berean jarraituko dugu, hirugarrenen gestio-eredua garatzeko eta Europako Banku Agintaritzaren (EBAren) **Outsourcing Gida** betetzeko. Xede horrekin, LABORAL Kutxaren eta Seguros Lagun Aroren egungo egoera aztertuko dugu, EBAren/AEPEaren (Aseguruen eta Erretiro Pentsioen Europako Agintaritzaren) Outsourcing jarraibideekiko arrakalak identifikatu eta ekintza-plan bat zehaztu, entitateari aukera emateko araudien eskakizunetara eta merkatuko jardunbide egokietara moldatzeko.

Gure enpresa hornitzaileen ezaugarriak direla eta, ez dugu beharrezkotzat jo horiei auditoretzak egitea, ematen dizkiguten produktu nahiz zerbitzuen ezaugarriekin zerikusirik ez duten alderdietan. Hori dela eta, gaur egun, enpresa hornitzaileei ez zaizkie ingurumen- eta gizarte-arloak ebaluatzen; dena den, txikitzat jotzen dira horien jardueraren inpaktuak. Zuhurtasun-printzipioari erantzunez, beste eragile batzuk ere hartzen ditugu aintzat, tokioez gain beste enpresa hornitzaile batzuk aukeratzeko: eskakizun teknikoak, ematen duten produktuaren edo zerbitzuaren ezaugarriak 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 prozedura zehatz batzuk dituzte ezarrita, erosketak eta azpikontratazioak sistema bakoitzerako ezarritako baldintzak kontuan hartuta gestionatzeko.

Gure jarduera-eremuan, bi esparrutan soilik antzematen ditugu giza eskubideak ez betetzeari lotutako arriskuak: ustelkeria-arriskueta eta gu hornitzen gaituzten enpresek bete egiten dituztela bermatzeko egiten dugun zeharkako esku-hartzean. Hurrengo ataletan garatuko ditugu bi alderdi horien alorrean egindako jarduketak.

3.5.2 Magnitude nagusiak

	2019	2020
Erosketa-bolumena (mila eurokotan)	166.229	127.409
Tokiko enpresetan erositako ondasunen eta zerbitzuen %-a (2)	% 96,4	% 94,9
Tokiko enpresa hornitzaileen %-a hornitzaile guztiekiko	% 93,4	% 92,6
Barruko, inportatu gabeko, erosketen %-a (1)	% 99,5	% 99,2

- (1) 2020an, estatutik kanpoko 19 enpresa hornitzaile izan zituen LABORAL Kutxak: enpresa hornitzaile guztien % 1,61 eta eskuratutako ondasun eta zerbitzuen % 0,82. Europar Batasunekoak dira guztiak, AEBko 5 kenduta. Zenbatekoaren % 45,4 Euskal Herriko Saretik dator (EAEtik eta Nafarroatik).
- (2) Tokikotzat hartzen ditugu gure bulego-sarea hedatuta dagoen probintzietakoren batean dutenak helbidea.

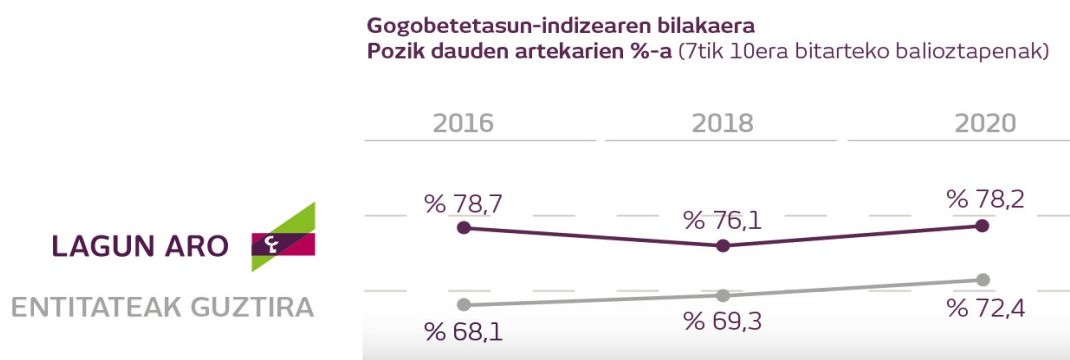
3.5.3. Hornitzaileekiko elkarrizketak

Enpresa hornitzaileekin EGEaren inguruan dituen **elkarrizketei** dagokienez, txosten hau egiteko galde-sorta bat bidali zitzaion 165 enpresa hornitzaileari. Lotura berezia zuten enpresak aukeratu genituen, beraien langileek gure instalazioetan jarduten dutelako. Azpikontrataturako enpresak eta kanporaturako jarduerak egiten dituztenak hartzen zituzten barne. 20 enpresa hornitzailearen erantzunak ditugu, eta 8,5eko notarekin balioztatu zuten txosten honen garrantzia.

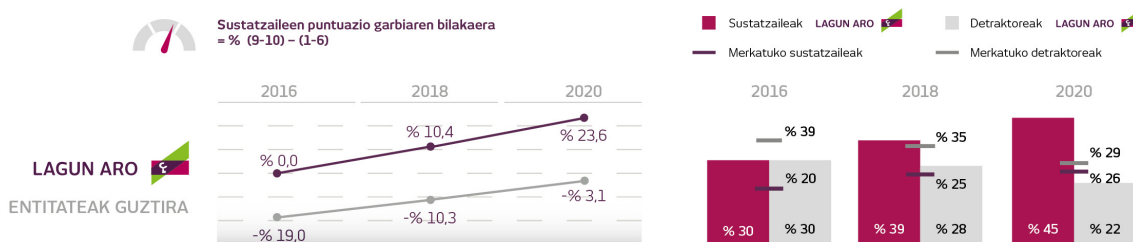
Orobat, enpresa hornitzaileak kudeatzeko proiektuan, kanal bat (helbide elektronikoko bat) gaitu da, gure enpresa hornitzaileek aukera izan dezaten gurekin harremanetan jarri eta zalantzak argitu edo salaketa nahiz kezka guztiak helarazteko.

Hornitzaileen esparruan, arreta berezia merezi du **Lagun Aroren bitartekaritza-kanalak**. Aseguru-etxeen ikuspegitik, bitartekariak interes-talde bat osatzen dute, negozioarentzat oso garrantzitsuak baitira.

Bitartekariarekin etengabe egoten gara harremanetan, eta horien gogobetetasuna aztertzen dugu, urtean behin neurketak eginez.



Sustatzaileen puntuazio garbian (NPSan), LAGUN AROk oso joera positiboa du, entitateek guztira dutena baino hobea, eta, beraz, NPSrik onena duen 1. entitatea da (**1.a 2018an eta 3.a 2016an**).



GURE BITARTEKARIEN AINTZATESPENA ETA PRESTAKUNTZA

Otsailaren 20an, BITARTEKARIEN KONBENTZIOA egin genuen Donostiako Aquariumean. Jolas baten bidez, Donostiako Zinemaldiaren simulazioa egin zen. Enpresak hurrengo ekitaldian izango duen Plan Estrategikoa aurkeztu zen topaketan.

SPECIAL CLUBeko kideek zenbait input jaso zituzten, urtean zehar, osasun-krisiari aurre egiteko: beharren jarraipena egiteko etengabeko bilerak, onlineko topaketa ludikoa eta abar.

Gainera, bitartekarientzako laguntza-neurri hauek gaitu ziren: bezeroentzako botikak entregatzeko zerbitzua, bideo-peritazioa zerbitzuak tramitatzeko, ordaintzeko epea handitzea, zatikapena malgutzea, etengabeko marketin-laguntza eta deskontu bereziak talderik kaltetuenez.

3.5.4. Ekitaldian hornitzaileen gestio arduratsurako garatutako ekimenak

2020an, LABORAL Kutxak ekintza-lerro hauek garatu ditu hornitzaileei dagokienez:

- **Laneko arriskuen prebentzioari** dagokionez, lehenago ere esan dugunez, aurrerapausoak eman ditugu gestio-tresna informatikoa ezartzen. 2021. urteari begira, tresna hori sarbide-kontrolarekin lotzeko helburua finkatu da, inolako azpikontratarik ez dadin gure instalazioetan sartu, beharrezko dokumentazioa eguneratuta eduki barik. Era berean, gure bulegoetara sartzen diren azpikontraten kontrola hobetu nahi da.
- **Enpresa hornitzaileak kudeatzeko proiektuan**, tresna informatikoa kontratugile guztiei zabaldu zaie; tresna hori oinarri izango da, hemendik aurrera, Kutxa osoko hornitzaileak kontratatzeko.

Erosketa-prozedurak eskatzen duenez, enpresa hornitzaileek bere egin behar dute hornitzaileen kode etikoa. Kodea sinatuta, printzipio eta konpromiso batzuk hartzen dituzte beren gain: ingurumen-arlokoak, giza eskubideen eta berdintasunaren esparrukoak, kapitalak zurtzearekin eta ustelkeriaren aurkako borrokarekin lotutakoak eta datuen babesaren alorrekoak.

Enpresa hornitzaileen artean, 3 mota bereizten dira, jatorri geografikoaren arabera:

- Hurbileko enpresak: egoitza Euskal Autonomia Erkidegoan dutenak.
- Tokiko enpresak: hurbilekoak izan gabe LABORAL Kutxak ezarpen fisikoa (bulegoa) duen probintzia batean dutenak egoitza.
- Gainerakoak.



4. Beste magnitude batzuk

4.1. Bezeroak

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

Kredituak sektoreko (M€-kotan)	2019	2020
Sektore publikoa	773,2	894,1
Beste sektore egoiliar batzuk	13.444,8	13.852,4
Etxeko Ekonomiak	10.470,0	10.596,6
- Hipotekarioak	9.818,3	9.941,3
- Kontsumorako finantzaketa	410,6	404,7
- Gainerakoak	241,2	250,6
Enpresak	2.379	2.691,0
Beste kreditu batzuk	595,8	564,8
Ez-egoiliarrei emandako kreditua	30,6	26,2
Bezeroei zuzendutako kreditu gordina guztira	14.248,7	14.772,2
Aktiboen narriaduraren ondoriozko balio-zuzenketak	-289,6	-328,9
Bezeroei zuzendutako kreditu garbia guztira	13.959,1	14.443,8

Hauxe da LK-ko bezeroen banaketa geografikoa:

Eremu geografikoa	Kreditu-inbertsioa		Gordailuak	
	2019	2020	2019	2020
Bizkaia	% 25,06	% 23,51	% 33,02	% 32,46
Gipuzkoa	% 15,43	% 17,81	% 27,98	% 27,25
Araba	% 8,03	% 7,77	% 11,31	% 11,08
Nafarroa	% 9,75	% 7,35	% 9,63	% 9,49
Burgos	% 2,49	% 1,90	% 1,66	% 1,66
Madril	% 3,30	% 5,12	% 1,01	% 1,04
Valladolid	% 3,91	% 4,09	% 2,11	% 2,17
Zaragoza	% 5,05	% 4,77	% 1,65	% 1,80
Beste batzuk	% 26,98	% 27,69	% 11,63	% 13,05
GUZTIRA	% 100	% 100,00	% 100	% 100

Hona hemen **CLBS** sozietateko bezeroen profila, 2020-12-31n:

Modalitatea	Aseguratu gizonezkoak		Aseguratu emakumezkoak	
	Poliza-kopurua	Batez besteko adina	Poliza-kopurua	Batez besteko adina
Bizitza Arriskua	43.455	46	39.649	46
BPMen amortizazioa	25.892	45	20.313	46
HBMen amortizazioa	8.021	39	7.609	39
Etxea Jabea	64.007	54	49.270	54
Etxea Errentatzailea	6.897	56	5.775	57
Etxea Maizterra	3.021	48	3.375	47

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua - eskatutako zenbatekoak (mila €-kotan)	2019	2020
Entitatearen alde ebatzitako espedienteen zenbatekoak	1.150	2.155
Bezeroaren alde ebatzitako espedienteen zenbatekoak	69	225
Entitateak kalte-ordainetan emandako kopuruak	68	225
Entitateak bezeroei itzulitako zenbatekoak; ez dago kobratzerik	1	0
Hirugarren batzuek itzuli edo kalte-ordainetan emandako kopuruak	0	0
Guztira	1.218	2380

Espedienteak irekitzeko arrazoiak (BAZ)	2019	2020
Bezeroentzako zerbitzu zentralizatuak	% 3	% 2
Komisiokoak eta gastuak	% 73	% 87
Baldintza ekonomikoak	% 14	% 2
Informazioa falta da edo okerra da	% 0	% 0
Beharren estaldura	% 1	% 0
Bulegoak, elementu objektiboengatik	% 3	% 4
Bezeroekin harremanak izateko elementuak	% 2	% 2
Kanpainak, oro har	% 0	% 0
Kutzazainak	% 2	% 1
Erreklamazioen zenbatekoa	2019	2020
≤ 100 €	% 24,43	10.% 73
> 100 ≤ 250 €	% 3,62	6.% 22
> 250 ≤ 1.000 €	% 54,76	65.% 62
> 1.000 €	% 17,19	17.% 43

Hauek izan dira eskuragarri dauden kanalen bidez aurkeztutako erreklamazioak:

	2019	2020
Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzuan produktuen segurtasunaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua (1)	0	7
Espainiako Bankuan LABORAL Kutzaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	0	5

Ordainbideen eta phisingaren iruzurrezko erabilerarekin zerikusia duten erreklamazioak.

	2019	2020
Espainiako Bankuaren, Aseguruaren Zuzendaritza Orokorren, CNMVren eta Kreditu Kooperatiben Nazio Batasunaren erreklamazio-zerbitzuan produktuen eta zerbitzuen informazioaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua (1)	23	27
Espainiako Bankuan eta CNMVn LABORAL Kutzaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	10	16

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

	2019	2020
Espainiako Bankuaren eta CNMVren erreklamazio-zerbitzuan produktuen eta zerbitzuen publizitatearen gainean eta pribatutasunaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua	0	0
Espainiako Bankuan eta CNMVn LABORAL Kutzaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	0	0
Zerbitzuen hornikuntzari eta erabilerari buruzko araudia ez betetzeagatik jarritako isunen zenbatekoa	0	0

	2019	2020
Legeak eta arauak ez betetzeagatik taldeari jarritako zehapenak (€-tan)	40.001	0

* 2019ko zehapena Datuak Babesteko Agentziari (DBEA) dagokio.

Lagun Aro	2019	2020
Irekitako espedienteak (erreklamazioak eta kexak)	695	696
Aseguruaren eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Orokorreko (APFZOko) erreklamazio-zerbitzuen aurrean aurkeztutako erreklamazioen kopurua	30	24
Itxitako espedienteen artean baietsitakoen edo hein batean baietsitakoen %-a	% 49,9	% 47,8
Erantzuteko batez besteko epea (egunak)	10,35	11,09
Bezeroaren aldeko ordainketen zenbatekoa, €-tan	115.758	82.564
Gainbegiraleak jasotako azken txostenen artean erreklamazioailearen alde (erabat edo partzialki) ebatzitakoaren %-a	% 3,2	% 19,3
CLBS	2019	2020
Irekitako espedienteak (erreklamazioak eta kexak) (1)	10	10
Itxitako espedienteen artean baietsitakoen edo hein batean baietsitakoaren %-a (1)	% 0	% 9,1
Erantzuteko batez besteko epea (egunak)	0,44	2,36
Bezeroaren aldeko ordainketen zenbatekoa, €-tan	0	0

(1) Ez-onartzerik gehienak beste erakunde batzuei zuzenduta daudelako gertatu dira.

Produktu eta zerbitzu arduratsuen magnitude nagusiak

	2019		2020	
	Kop.	Mila €-kotan	Kop.	Mila €-kotan
Mikrokredituak	1.127	17.795	1.759	26.335
Mailegu pertsonala	283	1.032	178	397
Aseguratutako txartelak	273.147	-	268.184	-
Erkide mailegua	1	1,3	1	14
FCTC mailegua	0	0	0	0
CEPES/ASLE mailegua	0	0	5	60

Hauxe da hitzarmen horiek 2019an eta 2020an izan duten bolumena:

Erakunde publikoa (mila €-kotan)	Formalizatutako eragiketa-kopurua		Formalizatutako zenbatekoa		12-31ko saldo erabilia	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
KOI	0	4.595	0	450.750	6.899	382.422
Eusko Jauriaritza + Elkargi	0	2.825	0	193.864	9.238	200.121
Nafarroako Gobernu + SODENA	0	393	0	29.169	2.887	29.642
EIF	168	126	22.664	11.244	90.470	69.371
EaSI Micros II	0	1.757	0	26.617	0	41.718
Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako ald.	0	0	0	0	815	599
Luzaro	37	31	3.991	4.073	12.500	12.738
Beste hitzarmen batzuk	3	0	804	0	16.650	13.659
Maileguak + Leasinga	208	9.727	27.460	715.417	139.458	752.417
EBSekin (Elkargi, Iberaval, Sonagar, Oinarri...)	303	3.602	41.013	266.763	159.638	386.169
EBSrik gabe (KOI, Europako Inbertsio Funtza...)	1.333	6.725	49.512	527.361	142.590	529.796
Mailegu + Leasing bermatuak	1.636	10.327	90.525	794.124	302.229	916.684

Kanal berrien erabiltzaileak diren bezeroak	2019	2020
CLNet kontratuen kopurua	677.920	713.377
CLNeteko bezero aktiboak	430.504	484.068
Bezero aktiboaren %-a kontratuetan	% 63,5	% 67,9
Banka Mugikorra (mugikorraren bidez sartu diren erabiltzaileak)	342.528	396.274
Alertak (kontratu aktiboak)	377.360	385.426
Bizum	160.014	240.702

4.2. Pertsonak

LK-ko bazkideen plantilla, sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera*	2019				2020			
	Gizonak		Emakumeak		Gizonak		Emakumeak	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zuzendariak	17	% 1,0	6	% 0,4	19	% 1,0	6	% 0,35
Buruak	236	% 14	120	% 7,1	226	% 14	123	% 7,26
Teknikariak	307	% 18,1	356	% 21,0	312	% 18,11	375	% 22,12
Administrariak	122	% 7,2	248	% 14,6	117	% 7,20	234	% 13,81
Bestelakoak	167	% 9,8	116	% 6,8	183	% 9,85	144	% 8,50
Guztira	849	% 50	846	% 50	857	% 50	882	% 52
Jarduneko bazkideak	1.695				1.739			

*Lanbide-talde bakoitzean, kategoria hauek sartzen dira:

- Zuzendariak: Zuzendaritza Nagusia, Areako Zuzendaritzak, Lurralde Zuzendaritzak eta Departamentu Zuzendaritzak.
- Buruak: sekzio-buruak, zona-buruak eta bulego-zuzendariak.
- Teknikariak: Zerbitzu Zentraletako teknikariak, bulegoko arduradunak eta teknikariak (gestore komertzialak).
- Administrariak: 1. mailako ofizialak, 2. mailako ofizialak, administrari laguntzaileak eta langileak.
- Bestelakoak: ZEEBZ.

LK-ko langileak, adinaren arabera	2019						2020					
	Bazkidea			Gainerakoak			Bazkidea			Gainerakoak		
	G	E	Guztira	G	E	Guztira	G	E	Guztira	G	E	Guztira
30 urtera artekoak	1	3	4	43	73	116	5	3	8	56	78	134
31 eta 40 urte artekoak	122	218	340	17	43	60	99	211	310	23	28	51
41 eta 50 urte artekoak	430	428	858	8	4	12	415	430	845	7	3	10
51 eta 60 urte artekoak	273	189	462	2	1	3	314	232	546	3	1	4
60 urtetik gorakoak	23	8	31	0	0	0	24	6	30	0	0	0
Langileak guztira	849	846	1.695	70	121	191	857	882	1.739	89	110	199

CLBSko langileak, sexuaren, kategoria profesionalaren eta negozio-arearen arabera	2019				2020			
	Gizonak		Emakumeak		Gizonak		Emakumeak	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zuzendariak	1	% 0,6	0	% 0	0	% 0,00	0	% 0,00
Buruak	8	% 4,7	2	% 1,2	8	% 4,68	2	% 1,17
Teknikariak	0	% 0	6	% 3,5	0	% 0,00	1	% 0,58
Gestore komertzialak	30	% 17,5	124	% 72,5	25	% 14,62	99	% 57,89
Langileak guztira	39	% 22,8	132	% 77,2	33	% 19,30	102	% 59,65
Zerbitzu Zentralak	2	% 1,2	6	% 3,5	1	% 0,58	1	% 1
Merkataritza Sarea	37	% 21,6	126	% 73,7	32	% 18,71	101	% 59
Langileak guztira	39	% 22,8	132	% 77,2	33	% 19,30	102	% 59,65
Langileak guztira	171				135			

CLBSko langileak, adinaren arabera	2019			2020		
	Gizonak	Emakumeak	Guztira	Gizonak	Emakumeak	Guztira
30 urtera artekoak	1	0	1	0	1	1
31 eta 40 urte artekoak	3	21	24	2	12	14
41 eta 50 urte artekoak	21	76	97	13	49	62
51 eta 60 urte artekoak	14	35	49	18	40	58
60 urtetik gorakoak	0	0	0	0	0	0
Langileak guztira	39	132	171	33	102	135

Lagun Aroko langileak, sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera	2019				2020			
	Gizonak		Emakumeak		Gizonak		Emakumeak	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zuzendariak	4	% 8	2	% 4	4	% 8	2	% 4
Buruak	14	% 26	12	% 23	14	% 26	12	% 23
Teknikariak	31	% 58	50	% 94	32	% 60	51	% 96
Administrariak	4	% 8	46	% 87	5	% 9	46	% 87
Langileak guztira	53	% 33	110	% 67	55	% 33	111	% 67

Lagun Aroko langileak, adinaren arabera	2019		2020	
	G	E	G	E
30 urtera artekoak	0	1	2	2
31 eta 40 urte artekoak	5	11	4	11
41 eta 50 urte artekoak	18	59	18	52
51 eta 60 urte artekoak	29	38	29	46
60 urtetik gorakoak	1	1	2	0
Batura	53	110	55	111
Langileak guztira	163		166	

Lagun Aroko langile guztiek kontratu mugagabea dute.

CLBSko langile guztiek, 3k izan ezik, kontratu mugagabea dute, eta LABORAL Kutxaren Egoitza Nagusian eta sare komertzialean banatuta daude. Behin-behineko emakumezko 3 langile daude (1 30 urtetik beherakoa eta 2 31 eta 41 urte artekoak), guztiak ere aseguruetakoko gestoreak.

Lagun Aron, 162 langile mugagabe daude, eta 4 behin-behinekoak.

LKrekiko kontratu-harremana (12-31n)	2019			2020		
	Guztira	Gizonak	Emakumeak	Guztira	Gizonak	Emakumeak
<i>Jarduneko bazkideak</i>	1.695	849	846	1.739	857	882
Eszedentziak	27	2	25	20	2	18
Zerbitzu-eginkizunak	15	5	10	15	5	10
Aurre-erretirodunak	161	110	51	88	56	32
Sozietate-kontratuak	1.898	966	932	1.862	920	942
Behin-behinekoak lanaldi osoan	182	63	119	186	81	105
Behin-behinekoak lanaldi partzialean	3	1	2	6	1	5
Aldi baterako kontratuak	185	64	121	192	82	110
Kontratu mugagabeak	6	6	0	7	7	0
Langileak guztira 12-31n	2.089	1.036	1.053	2.061	1.009	1.052
Lagun Arorekiko kontratu-harremana	163	53	110	166	55	111

LKrekiko kontratuak, adinaren arabera 12-31n	2019						2020					
	Guztira	30 urte ra arte	31-40	41-50	51-60	> 60	Guztira	30 urte ra arte	31-40	41-50	51-60	> 60
<i>Jarduneko bazkideak</i>	1.695	4	340	858	462	31	1.739	8	310	845	546	30
Eszedentziak	27	1	20	5	1	-	20	0	12	7	0	1
Zerbitzu-eginkizunak	15	1	6	4	4	-	15	0	4	6	5	0
Aurre-erretirodunak	161	-	-	-	121	40	88	0	0	0	52	36
Sozietate-kontratuak	1.898	6	366	867	588	71	1.862	8	326	858	603	67
Behin-behinekoak lanaldi osoan	182	113	50	10	8	1	186	128	51	6	1	0
Behin-behinekoak lanaldi partzialean	3	3	-	-	-	-	6	6	0	0	0	0
Aldi baterako kontratuak	185	116	50	10	8	1	192	56	0	0	0	0
Kontratu mugagabeak	6	-	-	1	3	2	7	0	0	4	3	0
Langileak guztira	2.089	122	416	878	599	74	2.061	64	326	862	606	67

Langileak, kokapenaren arabera (LK eta CLBS)	2019				2020			
	Bazkideak	Inoren kont.	Emak.	Gizon.	Bazkideak	Inoren kont.	Emak.	Gizon.
Zerbitzu Zentralak	401	42	227	216	415	50	233	232
Partikularrak	27	0	12	15	26	0	12	14
Aseguruak	28	0	10	18	61	0	39	22
Enpresak	91	1	24	68	88	3	26	65
1. lurral. sar.	546	95	383	258	491	108	368	231
2. lurral. sar.	602	53	311	344	658	38	314	382
Guztira 12-31n	1.695	191	967	919	1.739	199	992	946

Lagun Aroko langile guztiek Zerbitzu Zentraletan egiten dute lan.

Lan-bazkideen bajak eta urteko errotazioa LABORAL Kutxan	2019	30 urtera artekoak		31 eta 40 urte artekoak		41 eta 50 urte artekoak		51 eta 60 urte artekoak		60 urtetik gorakoak	
		E	G	E	G	E	G	E	G	E	G
Urteko bajak:	117	0	0	22	4	10	3	2	0	4	5
Borondatezko eszedentzia eta kargu publikoa betetzeagatikoa	2	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-
Seme-alabak edo senitartekoak zaintzeko eszedentzia	43	-	-	20	3	8	2	-	-	-	-
Erretiroa	6	-	-	-	-	-	-	-	-	4	5
Heriotza eta baliaezintasuna	4	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Borondatezko baja	5	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-
Zerbitzu-eginkizunak	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aurre-erretirodunak	55	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Irteera-tasa guztira (*)	% 6,64	% 0,00	% 0,00	% 10,09	% 0,00	% 2,34	% 0,00	% 1,06	% 0,00	% 50,00	% 0,00
Zuzendarien irteera-tasa	% 18,52	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 0,00
Buruen irteera-tasa	% 5,18	% 0,00	% 0,00	% 17,65	% 0,00	% 2,53	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 100,00
Teknikarien irteera-tasa	% 7,56	% 0,00	% 0,00	% 11,38	% 4,88	% 1,86	% 0,00	% 1,49	% 0,00	% 100,00	% 16,67
Administrariaren irteera-tasa	% 6,06	% 0,00	% 0,00	% 6,41	% 0,00	% 2,72	% 2,16	% 1,04	% 0,00	% 20,00	% 13,33
Irteera-tasa	% 6,64	% 0,00	% 0,00	% 3,25	% 66,67	% 6,21	% 2,19	% 2,99	% 0,00	% 50,00	% 21,74

(*) Irteera-tasa ateratzeko, urteko baja-kopurua eta aurreko urtearen amaieran lanean ziharduten bazkideen kopurua hartzen dira oinarri. Zonakako bajak nahiz bazkideen errotazioa ez dira jaso, modu agregatuan aztertzen baitira. 2019an, % 8,13koa izan zen emakumeen irteera-tasa; horietatik, % 7,90 30 urtetik gorakoak ziren, eta gainerakoak 30 urtetik beherakoak. Gizonen kasuan, % 5,06koa izan zen irteera-tasa, eta 30 urtetik gorakoak ziren guztiak.

2019an eta 2020an ez da nahi gabeko baxarik izan.

Bajak eta urteko errotazioa CLBSn	2019	2020	
		Gizonak	Emakumeak
Urteko bajak:	8	0	3
Seme-alabak edo senitartekoak zaintzeko eszedentzia	1	-	-
Erretiroa	0	-	-
Baliaezintasuna	1	-	1
Adostutako kontratu-amaiera	0	-	-
Borondatezko baja	5	-	1
Kontratu-amaiera	0	-	1
Kaleratzeak	1	-	-
Emakumeen urteko bajak	6	-	-
Gizonen urteko bajak	2	-	-
Irteera-tasa guztira (*)	% 4,68	% 0,00	% 1,75
Emakumeen irteera-tasa	% 4,32	% 0,00	% 2,16
Gizonezkoen irteera-tasa	% 5,13	% 0,00	% 0,00

*Irteera guztiak emakumezkoenak izan dira 2020an.

*Adinaren arabera, tasa aldakorra da: % 19,05ekoa 31 eta 40 urte arteko emakumeen artean eta % 1,32koa 41 eta 50 urte artekoetan.

Lan-bazkideen bajak eta urteko errotazioa Lagun Aron	2019	2020
Urteko bajak:	5	2
Borondatezko baja	0	0
Beste batzuk	5	1
Emakumeen urteko bajak	2	1
Gizonen urteko bajak	3	1
Irteera-tasa guztira *	% 3,07	% 1,20
Emakumeen irteera-tasa	% 1,82	% 0,90
Gizonezkoen irteera-tasa	% 5,66	% 1,82

**Irteera guztiak, gizonezkoenak zein emakumezkoenak, 30 urtetik gorako pertsonenak dira.

LABORAL Kutxan ez da kaleratzerik izan azken 2 urteetan. CLBSn ez da kaleratzerik izan 2020an.

2019			2020		
Sexua	Adina	Kategoria	Sexua	Adina	Kategoria
E	58	AGEa	-	-	-

Kaleratzeak Seguros Lagun Aron:

2019			2020		
Sexua	Adina	Kategoria	Sexua	Adina	Kategoria
G	58	Zuzendaria	G	57	Administraria
G	58	Burua			
E	60	Teknikaria			
E	60	Administraria			
G	46	Administraria			

Prestakuntza LABORAL Kutxan eta CLBSn	2019	2020
Ikastaro-kopurua	456	500
Prestakuntza-orduak	168.298	160.740
Prestakuntza-orduak pertsonako	81,38	77,2
Bazkideak	83,27	71,73
Behin-behinekoak	62,15	131,08
Batez besteko prestakuntza-orduak kategoria profesionalaren arabera (banaka)		
Zuzendariak	71,83	67,91
Bulego-buruak eta -zuzendariak	93,90	71,67
Teknikariak	82,26	78,16
Administrariak	73,70	79,06

Prestakuntza-orduak	2019		2020	
	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak	Gizonak
Zuzendariak	24,5	119,2	36,67	31,24
Bulego-buruak eta zuzendariak	61,3	126,5	38,70	32,97
Gestore komertzialak eta teknikariak	93,9	70,6	42,21	35,95
PGO	88,5	58,9	42,69	36,37

Prestakuntza Seguros Lagun Aron	2019	2020
Prestakuntza-orduak	3.737,3	4329,48
Emakumeak	2.567,8	2463,31
Gizonak	1.169,5	1866,17
Prestakuntza-orduak pertsonako	20,31	26,56
Zuzendariak	620	312,39
Bulego-buruak eta -zuzendariak	643	857,93
Teknikariak	2.311,3	1873,82
Administrariak	163	1285,34

Ikastaroetako partaideen proportzioa sexuaren arabera (emakumeak/gizonak), 1,42koa izan da 2020an, eta 1,1ekoa 2019an.

Prestatutako pertsonen ehunekoa % 98,79koa izan da 2020an eta % 99koa 2019an.

Sustapen-indizea (egiturazko soldata-indizearen hobekuntza) % 8,1ekoa izan da 2020an. Egiturazkoak ez diren beste kontzeptu batzuk ere kontuan hartuta, hala nola antzinasuna, % 23,6koa izan da (% 7,09koa eta % 28,21ekoa 2019an).

LK-ko batez besteko lan-indizea	2019	2020
Emakumeak	2,21	2,22
Gizonak	2,50	2,50
Gizonen eta emakumeen arteko aldea	% 13,2	% 12,71

*Batez besteko lan-indizea 2,37koa da. 2020-12-31n, hileko 2.986,17 euro gordinen baliokidea da.

LK-ko batez besteko lan-indizea	2019		2020	
	G	E	G	E
Zuzendariak	4,80	3,95	4,74	4,09
Buruak	2,84	2,72	2,85	2,74
Teknikariak	2,36	2,20	2,36	2,21
Administrariak	2,10	1,95	2,11	1,96

LK-ko ordainsariak, adinaren arabera	2019		2020	
	Gizona	Emakumea	Gizona	Emakumea
30 urtera artekoak	(1)	36.147	33.187	37.214
31 eta 40 urte artekoak	41.218	35.604	40.946	35.027
41 eta 50 urte artekoak	47.171	40.378	46.674	41.040
51 eta 60 urte artekoak	50.664	44.691	51.188	44.757
60 urtetik gorakoak	51.581	43.149	49.097	44.532

(1) Ez dago 30 urtez beherako gizonik

CLBSko batez besteko lan-indizea	2019	2020
Emakumeak	2,12	2,08
Gizonak	2,68	2,78
Gizonen eta emakumeen arteko aldea	% 26,4	% 34,15

CLBSko batez besteko lan-indizea	2019		2020	
	G	E	G	E
Zuzendariak	3,34	-*	-*	-*
Buruak	3,46	3,39	3,46	3,39
Teknikariak	0,00	2,66	-*	2,07
Gestoreak	2,45	2,07	2,57	2,05

*Ez dago adin-tarte horretako pertsonarik.

CLBSko ordainsariak, adinaren arabera	2019		2020	
	Gizona	Emakumea	Gizona	Emakumea
30 urtera artekoak	1,27	-*	-*	1,00
31 eta 40 urte artekoak	1,95	2,08	2,00	1,86
41 eta 50 urte artekoak	2,47	2,12	2,42	2,08
51 eta 60 urte artekoak	3,25	2,14	3,14	2,16
60 urtetik gorakoak	-*	-*	-*	-*

*Ez dago adin-tarte horretako pertsonarik.

Lagun Aroko batez besteko soldata	2019	2020
Emakumeak	47.294	48.836
Gizonak	64.517	65.759
Gizonen eta emakumeen arteko aldea	% 36,42	% 34,65

Soldata, sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera (mila €-kotan))	2019		2020	
	Gizonak	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak
Zuzendariak	99,5	79,63	101,7	83,27
Buruak	74,5	68,66	76,45	70,31
Teknikariak	59,27	50,13	61,63	52,18
Administrariak	45,3	37,5	40,66	38,03

LAGUN AROko ordainsaria, adinaren arabera	2019		2020	
	Gizona	Emakumea	Gizona	Emakumea
30 urtera artekoak	0	38.106	25.092	6.401
31 eta 40 urte artekoak	48.012	34.465	47.790	38.643
41 eta 50 urte artekoak	64.954	47.200	64.807	50.190
51 eta 60 urte artekoak	67.467	50.977	70.388	51.588
60 urtetik gorakoak	91.874	63.216	86.136	0

Segidan, taldeko absentismoari buruzko datuak emango ditugu.

Absentismo-orduak eta -tasa	2019	Gizonak	Emakumeak	2020	Gizonak	Emakumeak
Gaixotasuna eta istripua	111.443	41.856	69.587	126.428	54.776	71.652
Amatasuna	20.653	-	-	15.340	-	-
Aitatasuna	4.858	-	-	8.824	-	-
Gainerakoak*	2.874	-	-	2.970	-	-
Absentismo-orduak guztira LKn	139.828	-	-	153.561	-	-
Absentismo-tasa LKn	3,80	2,83	4,79	4,23	2,851	4,61
Absentismo-tasa Lagun Aron	3,89	0,36	4,01	3,03	0,57	2,46
Absentismo-orduak guztira Lagun Aron	1.607	-	-	7.656	-	-
Absentismo-tasa CLBSn	4,99	3,40	8,24	7,00	2,88	9,24
Absentismo-orduak guztira CLBSn	16.281	-	-	17.866	-	-

*Gaixorik dauden adingabeak zaintzea.

Taula honetan, taldeko istripuei buruzko informazioa ageri da.

Lan-istripuak LKn eta CLBSn	2019	2020
Istripuak	46	25
Istripuen maiztasuna (1)	3,22	2,12
Istripuen larritasuna (2)	0,05	0,05
Lan egindako ordu-kopurua LKn	d/e	2.825.897
Lan egindako ordu-kopurua CLBSn	d/e	257.261
Istripuak Lagun Aron (3)	0	2
Istripuen maiztasuna	0	0
Istripuen larritasuna	0	0
Lan egindako ordu-kopurua Lagun Aron	d/e	266.400

- (1) Baja eragin duten istripuen kopurua * 1.000.000 / lan egindako orduak.
- (2) Istripu bakoitzean galdutako orduak *100 / lan egin beharreko ordu teorikoak.
- (3) *In itinere*, bazarrik gabe eta hildakorik gabe.

2020an gertatutako istripuetatik, emakumeek 12 izan dituzte, eta, 2019an, 18. Istripurik gehienak *in itinere* dira, langileak lanera zihoazela gertatutakoak. Maiztasunari eta larritasunari buruzko datua ez dago sexuaren arabera bereizita. Lagun Aroko bi istripuak emakumeek *in itinere* izandakoak dira.

Gure jardueran ez da gaixotasun profesionalik aurreikusten talde osorako. Azpikontrataturikoen artean ez da istripurik gertatu.

4.3. Ingurumena

Postamailen erabiltzaileak	2019	2020
Erabiltzaile-kopurua	568.282	596.409
Erabiltzaileen %-a bezero guztiekiko	% 50,62	% 52,45

Paperaren kontsumoa kg-tan	LABORAL Kutxa / Lagun Aro	
	2019	2020
Publizitateko papera bezeroko	0,116	0,089
Bulegoko papera bezeroko	0,251	0,206
Kontsumoa guztira bezeroko	0,323	0,296
Paperaren kontsumo osoa pertsonako	184,56	149,27

Energia GJ-etan	2019	2020	Seguros LA 2019	Seguros LA 2020
Elektrizitatea	46.497	41.419	1.256	827
Gasolioa	20,9	22,4	0	0
Propanoa	0,47	0,21	0	0
Energia-kontsumoa A-tan	46.518	41.442	1.256	827
Energia-kontsumoa pertsonako	22,43	19,85	7,7	4,98

Aurkezten diren datuak LABORAL Kutxa osoari dagozkio, baita plantilla osoari ere.

Berotegi-efektuko gas-isurtzeen **intensitatea** (CO₂-aren isurtze guztiak zati LK-ko langile-kopurua) 0,39ekoa izan da. 2019an, berriz, 2,34koa izan zen. Lagun Arokoa 0,18koa izan da 2020an, eta 1,03koa 2019an.

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 aurea hartzeko sistemak eta politikak» izeneko prestakuntza jarri zen abian, eta plantillaren % 84,4k egin du dagoeneko. Era berean, 2020aren amaieran «Kapitalak zurtzeari eta terrorismoa finantzatzeari aurea hartzea» gaiari buruzko prestakuntzaren berri bidali zitzairen langile guztiei, eta % 88,1ek hartu zuen parte.



5. Txostenari buruzko informazioa

Txostenaren profila

2012an Caja Laboralak eta Ipar Kutxak bat egitearen ondorioz sortu zen entitateak argitara eman duen EGEari buruzko zazpigarren txostena da 2020koa, eta urte osoa hartzen du. Caja Laborala zenak 2005az geroztik kaleratzen zituen urtero EGEari buruzko txostenak.

LABORAL Kutxak asmoa du EGEari buruzko txostena urtean behin kaleratzen jarraitzeko, GRIk zehaztutako erabakiei jarraikiz. 2020ko ekitaldiko EGEari buruzko txostena egiteko, GRI estandarren aukera zehatza eta Sektorekako Finantza Gehigarria hartu ditu aintzat LABORAL Kutxak. Aukera zehatza hautatuz, identifikatutako alderdi materialei lotutako adierazle guztiei erantzungo die.

Txosten honek 2018ko abenduaren 28ko 11/2018 Legeak, informazio ez-finantzarioari eta dibertsitateari buruzkoak, ezarritakoa betetzen du. Aintzat hartu du, halaber, Europako Batzordearen 2017/C 215/01 Jakinarazpena, Txosten ez-finantzarioak aurkezteari buruzko zuzentzarauen ingurukoa.

Talde bateratuari buruzkoa da, eta banku- eta aseguru-jarduerak hartzen ditu barne. Bi aseguru-konpainiei buruzko informazioa modu bateratuan aurkeztuko da. Gainerako sozietateei dagokienez, duten garrantzia eta jarduera direla eta, haien informazioa LABORAL Kutxaren informazioarekin batera dago; hala ere, zenbait kasutan, beharrezkoa izan daiteke informazioa bereizita ematea, alderdi espezifikoren baten ondorioz.

Horrez gain, LABORAL Kutxak jasagarritasunari 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 (CLBS).** Bitartekari independentea da, % 100ean LABORAL Kutxaren partaidetzapekoa. 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 CLBSri, aseguru-produktuetan bitartekari-lanak egin ditzan. 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 281 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 2020ko 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, materialtasun-analisia ere egin izan da, gizarte-erantzukizunaren alorreko gairik garrantzitsuenak zehazteko. Anlisi hori egiteko, Cegos Deployment enpresaren aholkularitza jaso izan dugu. LABORAL Kutxak askotan jarduten du enpresa horrekin batera, Global Reporting Initiativeren (GRIren) jarraibideak egoki ulertzeko. Azterketa horren emaitzak **2. zatiko Materialtasun-analisia 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, Finantzen Arearen bidez.

Kontaktua

Sartu LABORAL Kutxaren www.laboralkutxa.eus webgune korporatiboan. Txostenak eta gertaera nabarmenak atalean, hauek daude eskura:

- Txosten ekonomikoa
- Urteko Kontu Indibidualak eta Bateratuak
- Gobernu Korporatiboaren Txostena
- Gardentasun-informazioa
- EGEaren txostenak
- Informazio ez-finantzarioaren egoera-orria

Kontaktua atalean, iradokizunak, kexak, erreklamazioak, iritziak... helaraz daitezke. Txosten honekin zerikusia duten gainerako informazio eta gaietarako helbide elektronikoa hauxe da: rse@laboralkutxa.com

A 3D bar chart composed of ten dark brown wooden blocks of varying heights, arranged on a background that transitions from purple to pink. The blocks are scattered across the frame, with some taller than others. The text '6. Eranskinak' is centered in white. The background also features a diagonal split between purple and a light green area at the bottom right.

6. Eranskinak

6.1. Baliokidetasun-eta

Jakinarazi beharreko informazio ez-finantzarioa:	Urteko txortaren kapituluak/atala_Orrialdea	Korrespondentzia / GRI adierazleak
Taldearen negozio-ereduaren deskribapen laburra (besteak beste, enpresa-ingurunea, antolamendua eta egitura, zer merkatutan jarduten duen, helburuak eta estrategiak, eta etorkizuneko bilakaeran eragina izan dezaketen faktore eta joera nagusiak).	Nor garen_Taldearen aurkezpena Nor garen_Negozio-eredua	GRI 102-1 GRI 102-2 GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6 GRI 102-7 GRI 102-14 GRI 102-15
Taldeak aplikatzen dituen politiken deskribapena, honako hauek jasoko dituena: arreta egokiko prozedurak, arrisku eta inpaktu nabarmenak identifikatu, ebaluatu, prebenitu eta arintzeko; eta egiaztatze eta kontrolatzeko prozedurak, baita zer neurritan hartu diren ere.	Nor garen_Printzipioak eta gobernu	GRI 103-2 GRI 103-3
Politika horien emaitzak, eta emaitza ez-finantzario egokien funtsezko adierazleak, aurrerapenen jarraipena eta ebaluazioa egiteko eta sozietateen eta sektoreen arteko alderagarritasuna ahalbidetzeko aukera ematen dutenak, gai bakoitzerako erabiltako nazioko, Europako edo nazioarteko erreferentzia-esparruen arabera.	Gestio arduratsua_Aginte-eta Bezeroen gestio_Magnitude nagusiak Plantillarekiko harremanak_Magnitude nagusiak Gizartearekiko harremanak_Magnitude nagusiak Ingurumenaren gestio arduratsua_Magnitude nagusiak Hornitzaileen gestio arduratsua_Magnitude nagusiak	GRI 103-2 GRI 103-3
Taldearen jarduerekin zerikusia duten gai horiekin lotutako arrisku nagusiak (merkataritz-harremanak, produktuak edo zerbitzuak), eremu horietan eragin negatiboa izan dezaketenak, eta taldeak arrisku horiek kudeatzeko modua, haiek detektatzeko eta ebaluatze erabiltzeko prozedurak azalduz, gai bakoitzerako nazioko, Europako edo nazioarteko erreferentzia-esparruen arabera. Hauteman diren inpaktuei buruzko informazioa sartu behar da, inpaktu horiek banakatu, bereziki epe labur, ertain eta luzeko arrisku nagusiak.	Nor garen_Estrategia eta arriskuaren gestio Gestio arduratsua_Materialtasun-analisia Gestio arduratsua_Jasangarritasunarekiko konpromisoa Gestio arduratsua_Aginte-eta	GRI 102-15 GRI 102-30
Honako hauek jakinarazteko informazio zehatza: enpresaren jardueren ingurumenean eta, dagokionean, osasunean eta segurtasunean egun dituzten eta izan ditzaketen ondorioak; ingurumen-ebaluaziorako edo -ziurtaginerako prozedurak; ingurumen-arriskuak prebenitzeko baliabideak; zuhurtasun-printzipioaren aplikazioa, eta ingurumen-arriskuak horniduren eta bermeen kopurua.	Nor garen_Estrategia eta arriskuaren gestio Nor garen_Printzipioak eta gobernu Ingurumenaren gestio arduratsua_Gestio-ikuspegia	GRI 102-29 GRI 102-31 GRI 102-2 GRI 103-2 (Ingurumen-dimentsio GRI) GRI 102-11 GRI 102-29 GRI 102-11
Kutsadura:		
Ingurumenean kalte larriak eragiten dituzten karbono-isuriak prebenitzeko, murrizteko edo konpontzeko neurriak, jardura baten atmosfera-kutsadura espezifiko oro kontuan hartuta, baita zarata eta argi-kutsadura ere.	Ingurumenaren gestio arduratsua_Kutsadura Ingurumenaren gestio arduratsua_Baliabideen erabilera	GRI 103-2 (GRI 302 eta 305)
Ekonomia zirkularra eta hondakinen prebentzioa eta gestioa		
Prebentzio-, birziklatze- eta berrerabiltze-neurriak, hondakinak berreskuratzeko eta ezabatzeko beste modu batzuk, elikagaiak alferrik galtzea saihesteko ekintzak.	Ingurumenaren gestio arduratsua_Ekonomia zirkularra eta hondakinen prebentzioa eta gestioa	GRI 103-2 (GRI 306) GRI 301-2 GRI 306-1
Baliabideen erabilera jasangarria:		
Ur-kontsumoa eta -hornidura, tokiko mugekin bat.		GRI 303-1
Lehengaien kontsumoa eta haien erabilerekin eraginkortasuna hobetzeko hartutako neurriak.	Ingurumenaren gestio arduratsua_Baliabideen erabilera	GRI 103-2 (GRI 301) GRI 301-1 GRI 301-2
Energia: kontsumoa, zuzeneko eta zeharkakoa, energia-eraginkortasuna hobetzeko neurriak, energia berriztagarrien erabilera.		GRI 103-2 (GRI 302) GRI 302-1 GRI 302-3
Klima-aldaketa:		
Enpresaren jarduerak (ekoizten dituen ondasunak eta zerbitzuak barne) sortutako berotegi-efektuko gasen isurtzeen elementu garrantzitsuak.	Ingurumenaren gestio arduratsua_Klima-aldaketa	GRI 103-2 (GRI 305) GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4
Klima-aldaketaren ondorioetara egokitzeko hartutako neurriak.		GRI 103-2 (GRI 305) GRI 201-2
Berotegi-efektuko gasen isurtzeak murrizteko epe ertainera eta luzera ezarritako borondatezko murrizketa-helburuak eta horretarako ezarritako bitartekoak.		GRI 103-2 (GRI 305)
Biodibertsitatearen babesa:		
Biodibertsitatea zaintzeko edo leheneratzeko hartutako neurriak.	LABORAL Kutxa Talde Bateratuaren zuzeneko jardueren biodibertsitatean eragindako inpaktuak ez dira materialak, taldeak garatutako finantza- eta aseguru-jardura dela eta.	GRI 304-2 GRI 306-5
Eremu babestuetako jarduerak edo eragiketek izandako inpaktuak.		
Enplegua:		
Langileen guztiko kopurua eta banaketa, sexuaren, adinaren, herrialdearen eta lanbide-sailkapenaren arabera.	Plantillarekiko harremanak_Plantillaren magnitude nagusiak Beste magnitude batzuk Plantilla	GRI 103-2 (GRI 401) GRI 102-8 GRI 405-1
Kontratu mugagabeen,aldi baterako kontratuen eta lanaldi partzialeko kontratuen kopuru osoa, urteko batez besteko kopurua eta kontratu-modalitateen banaketa, sexuaren, adinaren eta lanbide-sailkapenaren arabera.	Bazkideekiko harremanak_Plantillaren magnitude nagusiak Beste magnitude batzuk Plantilla	GRI 102-8 GRI 405-1
Kaleratze-kopurua, sexuaren, adinaren, herrialdearen eta lanbide-sailkapenaren arabera.	Plantillarekiko harremanak_Plantillaren magnitude nagusiak Beste magnitude batzuk Bazkideak	GRI 401-1
Batez besteko ordainsariak eta haien bilakaera, sexuaren, adinaren, herrialdearen eta lanbide-sailkapenaren arabera.	Plantillarekiko harremanak_Bazkideen magnitude nagusiak Beste magnitude batzuk Plantilla	GRI 405-2
Soldata-arrakala eta lanpostu berdinen ordainsariak edo sozietateko batez besteko ordainsariak.	Plantillarekiko harremanak_Plantillaren magnitude nagusiak Beste magnitude batzuk Plantilla	GRI 103-2 (GRI 405) GRI 405-2
Kontseilarien eta zuzendarien batez besteko ordainsaria (ordainsari aldakorra, dietak, kalte-ordainak, epe luzeko aurrezkiak aurreikusteko sistemei egindako ordainketa eta sexuaren arabera bereizitako beste edozein pertzepzio barne hartuta).	Nor garen_Printzipioak eta gobernu	GRI 102-35 GRI 102-36 GRI 103-2 (GRI 405)
Lan-deskonejorako politikak ezartzea.	Plantillarekiko harremanak_Plantillaren magnitude nagusiak	GRI 103-2 (GRI 401)
Desgaitasuna duten langileak.	Plantillarekiko harremanak_Plantillaren magnitude nagusiak	GRI 405-1

Lanaren antolakuntza:		
Lan-denboraren antolaketa.	Plantillarekiko harremanak_Pertsonen garapena	GRI 103-2 (GRI 401)
Absentismo-orduen kopurua.	Plantillarekiko harremanak_Plantillaren magnitude nagusiak Beste magnitude batzuk_Plantilla	GRI 403-2
Kontziliazioa ahalbidetzeko eta gurasoen kontziliazio erantzukidea sustatzeko neurriak.	Plantillarekiko harremanak_Kontziliazioa	GRI 103-2 (GRI 401)
Osasuna eta segurtasuna:		
Laneko osasun- eta segurtasun-baldintzak.	Plantillarekiko harremanak_Laneko osasuna eta segurtasuna	GRI 102-41
Laneko istripuak, bereziki haien maiztasuna eta larritasuna, baita gaixotasun profesionalak ere, sexuaren arabera.	Plantillarekiko harremanak_Plantillaren magnitude nagusiak Beste magnitude batzuk_Plantilla	GRI 403-2 GRI 403-3
Harreman sozialak:		
Elkarrizketa sozialaren antolaketa (langileei informazioa emateko, kontsulta egiteko eta haiekin negoziatzeko prozedurak barne).	Plantillarekiko harremanak_Plantillarekiko elkarrizketak	GRI 103-2 (GRI 402)
Lan-hitzarmen kolektiboen bidez ezarritako enplegatuen ehunekoak, herrialdearen arabera.	Plantillarekiko harremanak_Plantillaren magnitude nagusiak	GRI 102-41
Hitzarmen kolektiboen balantzea (bereziki laneko osasunaren eta segurtasunaren arloan).	Plantillarekiko harremanak_Laneko osasuna eta segurtasuna	GRI 403-1 GRI 403-4
Prestakuntza:		
Prestakuntzaren arloan martxan jarritako politikak.	Plantillarekiko harremanak_Garapena Plantillarekiko harremanak_Plantillaren magnitude nagusiak Beste magnitude batzuk_Plantilla	GRI 103-2 (GRI 404) GRI 404-2
Irisgarritasuna:		
Pertsonen irisgarritasun unibertsala.	Plantillarekiko harremanak_Aniztasuna eta aukera-berdintasuna	GRI 103-2 (GRI 405)
Berdintasuna:		
Emakumeen eta gizonen arteko tratu- eta aukera-berdintasuna sustatzeko neurriak, berdintasun-planak (2007ko martxoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoaren, Emakumeen eta Gizonen Berdintasun Eraginkorraren, III. kapituluak), enplegua sustatzeko neurriak, sexu-jazarpenaren eta sexuan oinarritutako jazarpenaren aurkako protokoloak, desgaitasuna duten pertsonen integrazioa eta irisgarritasun unibertsala, diskriminazio-mota guztien aurkako politika eta, dagokionean, aniztasunaren gestioa.	Plantillarekiko harremanak_Aniztasuna eta aukera-berdintasuna	GRI 103-2 (GRI 405 eta 406)
Giza Eskubideen arloan arreta egokiko prozedurak aplikatzea.		GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 103-2 (GRI 412) GRI 410-1 GRI 412-1 GRI 412-3 GRI 406-1
Giza eskubideak urratzeko arriskuak prebenitzea eta, dagokionean, egindako abusua arintzeko, kudeatzeko eta konpontzeko neurriak.	Plantillarekiko harremanak_Plantillaren gestio-ikuspegia	
Giza eskubideen urraketen salaketak.		GRI 103-2 (406, 407, 408 eta 409)
Lanaren Nazioarteko Erakundeak elkartzeko askatasunaren eta negoziazio kolektiborako eskubidearen errespetuarekin lotuta dituen oinarriko hitzarmenetako xedapenak sustatzea eta betetzea.		
Ustelkeria eta eroskeria prebenitzeko neurriak.		
Kapitalak zuritzearen kontrako neurriak.	1. Nor garen_Printzipioak eta gobernuak	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 103-2 (GRI 205) GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3 GRI 413-1
Fundazioei eta irabazi-asmorik gabeko erakundeak egindako ekarpenak.		
Enpresak garapen jasangarriekin duen konpromisoa:		
Sozietatearen jardueraren inpaktua tokiko enpleguan eta garapenean.	Gizartearekiko harremanak_Gestio-ikuspegia	
Sozietatearen jardueraren inpaktua tokiko biztanleengan eta lurraldean.	Gizartearekiko harremanak_Gestio-ikuspegia	
Tokiko komunitateetako eragileekiko harremanak, eta haiekin ditugun elkarrizketa-modalitateak.	Gizartearekiko harremanak_Gizartearekiko elkarrizketak	
Elkartze- edo babesletza-ekintzak.	Gizartearekiko harremanak_Gizartearekiko elkarrizketak	
Azpiktratazioa eta hornitzaileak:		
Erosketa-politikan gai sozialak, genero-berdintasunekoak eta ingurumenekoak sartzea.	Hornitzaileen gestio arduratsua_Gestio-ikuspegia	GRI 103-2 (GRI 204, 308 eta 414)
Hornitzaileekin eta azpiktratatuekin ditugun harremanetan haien erantzukizuna aintzat hartzea.	Hornitzaileen gestio arduratsua_Gestio-ikuspegia	GRI 102-9 Hornidura-katea GRI 103-2 (GRI 204, 308 eta 414) GRI 204-1 GRI 308-1 GRI 414-1
Gainbegiratzeko eta auditoretza-sistemak, eta horien ebazpena.	Hornitzaileen gestio arduratsua_Gestio-ikuspegia	GRI 103-2 (GRI 204)
Kontsumitzaileak:		
Kontsumitzaileen osasuna eta segurtasuna sustatzeko neurriak.	Bezeroen gestioa_Bezeroaren gestio arduratsua	GRI 103-2 (GRI 416, 417 eta 418) GRI 416-1 GRI 417-1 G4-F515
Erreklamazio eta kexak egiteko sistemak, eta haien ebazpena.	Bezeroen gestioa_Bezeroen magnitude nagusiak Bezeroen gestioa_Bezeroekiko elkarrizketak Beste magnitude batzuk_Bezeroak	GRI 102-17 GRI 103-2 (GRI 416, 417 eta 418) GRI 416-2 GRI 417-2 GRI 418-1
Informazio fiskala:		
Lortutako irabaziak, herrialdearen arabera.		
Lortutako irabazien gainean ordainduko zergak.		
Jasotako dirulaguntza publikoak.	1. Nor garen_Taldearen magnitude nagusiak	GRI 103-2 (GRI 201) GRI 201-4 GRI 207-1-4
Garrantzitsua izan daitekeen beste edozein informazio:		GRI 207-1-4

6.2. GRI edukien aurkibidea

EDUKI OROKORRAK 2016AN

102-1	Erakundearen izena.	Caja Laboral Popular Coop. de Crédito
102-2	Jarduerak, markak, produktuak eta zerbitzuak.	8-9. Taldearen aurkezpena 46. Produktu eta zerbitzu arduratsuak Ikusi www.laboralkutxa.eus webgunea
102-3	Erakundearen egoitzaren kokapena.	Jose M. Arizmendiarieta pasealekua, zk.g., 20500, Arrasate (Gipuzkoa)
102-4	Adierazi zenbat herritan jarduten duen erakundeak.	LABORAL Kutxak Espainiako estatuan jarduten du soilik
102-5	Jabetza eta forma juridikoa.	Caja Laboral Popular Coop. de Crédito 11. Kapital soziala
102-6	Adierazi zer merkaturtan diharduen (geografia-eremua, sektorea, bezero-mota eta hartzaileak).	12. Banaketa geografikoa 39. Gestio-ikuspegia eta Bezeroen magnitude nagusiak 84. Bezeroen beste magnitude batzuk
102-7	Zehaztu erakundearen tamaina, honako hauek adieraziz: Langile-kopurua Eragiketa-kopurua Salmenta garbiak edo diru-sarrera garbiak Kapitalizazioa, zorraren eta ondarearen arabera xehatuta Eskaintzen dituen produktuen edo zerbitzuen kopurua	13. Taldearen magnitude nagusiak 86-87. Beste magnitude batzuk_Pertsonak
102-8	Zehaztu: Enplegatu-kopurua, lan-kontratuaren eta sexuaren arabera bereizita. Lanaldi finkoa duten enplegatuen kopurua, sexuaren eta kontratu-motaren arabera. Plantillaren tamaina, enplegatuen, langile kontratadunen eta sexuaren arabera. Adierazi erakundearen lanaren zatirik handiena juridikoki aintzatesitako norberaren kontrako langileek edota enplegatu edo langile kontratadunek ez beste pertsona batzuek egiten duten; adibidez, kontratistek kontratatutako enplegatuek edo azpienplegatuek.	86-87. Beste magnitude batzuk_Pertsonak
102-9	Deskribatu erakundearen hornidura-sarea	79-82. Enpresa hornitzaileekiko harremanak
102-10	Azaldu azterketaren helburu den aldiaren erakundearen tamainan, egituraren, akziodunen jabetzan eta hornidura-katean izan diren aldaketa garrantzitsuak.	5-6. Gutuna 9-10. Egitura operatiboa 15-17. Estrategia eta arriskuaren gestioa 9. Partaidetzapeko enpresak 79-82. Enpresa hornitzaileekiko harremanak
102-11	Adierazi dagokionean nola heltzen dion erakundeak prebentzio-printzipioari.	15-17. Estrategia eta arriskuaren gestioa 18-22. Printzipioak eta gobernuak 28-29. Gestio-ikuspegia Arriskuak, oro har, Kontseilu Errektoreko Arrisku Batzordean eta Arriskuarekiko Grinaren Esparruan gestionatzen dira, eta urtean behin Zuhurtziazko Garrantziko Informazioan ematen dira. Ingurumen-arriskuak ISO 14001:2015:2015 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.	70-72. LABORAL Kutxak babestutako ekimenak
102-13	Egin erakundeak partaite den nazioko edo nazioarteko sustapen-elkarte eta -antolakundeen zerrenda.	

ESTRATEGIA

102-14	Erakundeak erabakien arduradun nagusiaren adierazpena.	5-6. Gutuna 15-17. Estrategia eta arriskuaren gestioa
102-15	Inpaktu, arrisku eta aukera nagusiak.	33-35. Materialtasun-analisia 30-31. Konpromisoak eta lorpenak 32-33. EGeko aginte-taula

ETIKA ETA ZINTZOTASUNA

102-16	Deskribatu erakundearen balio, printzipio, estandar eta arauak.	11-12. Balioak, printzipioak, estandarrak eta jokabide-arauak
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 salatzeko eta erakundearen zintzotasunari lotutako gaiak salatzeko barruko eta kanpoko bideak.	23-25. Ustelkeria eta eroskeria 39-40. Bezeroentzako Arreta Zerbitzua

GOBERNANTZA

102-18	Deskribatu erakundearen gobernu-egitura, gobernuko goi-organoko batzordeak ahanzi gabe. Adierazi zer batzordek duten ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako erabakiak hartzeko ardura.	9-10. Egitura operatiboa 18-20. Gobernu Korporatiboa 39-41. Bezeroekiko elkarriketak 33-35. Materialtasun-analisia Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena
102-19	Deskribatu zer prozesu erabiltzen duen gobernu-organoko 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-taldeen kontsultatzeko prozesuak.	
102-22	Deskribatu gobernu-organoko gorenaren eta haren batzordeen osaera.	
102-23	Gobernu-organoko gorenak izaera betearazle duen ala ez.	Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena
102-24	Deskribatu gobernu-organoko gorenako eta haren batzordeetako kideak hautatu eta izendatzeko prozesuak, eta zer irizpide erabiltzen diren gobernu-organoko gorenako kideak izendatzeko.	
102-25	Deskribatu zer prozesu erabiltzen dituen organo gorenak sor litezkeen interes-gatazkak prebenitu eta gestionatzeko. Adierazi interes-taldeen jakinarazten ote dizkieten.	18-20. Gobernu Korporatiboa Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena
Gobernu-organoko gorenak helburuak, balioak eta estrategia aukeratzean duen funtzioa		
102-26	Deskribatu zer eginkizun betetzen duten gobernu-organoko gorenak eta goi-zuzendaritzak erakundearen misioaren, estrategien, politiken eta erakundearen ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-inpaktuen xedeak, balioak eta adierazpenak garatu, onartu eta eguneratzen.	18-20. Gobernu Korporatiboa 11-12. Balioak, printzipioak, estandarrak eta jokabide-arauak Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena
Gobernu-organoko gorenaren ezagutza kolektiboak		
102-27	Adierazi zer neurri hartu diren ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako gaien harira gobernu-organoko gorenaren	23. Gobernu-organoen garapena

	ezagutza kolektiboa garatu eta hobetzeko.	
102-28	Deskribatu gobernu-organismo gorenaren zer prozesu dauden ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako gaien inguruko jardura ebaluatzeko. Adierazi ebaluazioa independentea den eta zenbatean behin egiten den. Adierazi autoebaluazioa den. Deskribatu zer neurri hartzen diren gobernu-organismo gorenaren ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako gaien inguruko jardura ebaluatzearen ondorioz; besteak beste, adierazi gutxienez aldatetarik egon den kideen artean edo antolamendu-jardunbideetan.	18. Gobernu Korporatiboa Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena
102-29	Deskribatu gobernu-organismo gorenaren eginkizuna ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako inpaktu, arrisku eta aukerak identifikatu eta gestionatzen. Adierazi, halaber, zer eginkizun duen gobernu-organismo gorenaren arreta egokiko prozesuak ezartzen. Adierazi kontsultak egiten ote zaizkien interes-taldeen, ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako inpaktu, arrisku eta aukerak identifikatu eta gestionatzeko gobernu-organismo gorenaren lanean erabiltzeko.	
102-30	Deskribatu gobernu-organismo gorenaren zer eginkizun duen, erakundeak ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako gaietan erabiltzen dituen gestio-prozesuen eraginkortasuna aztertzen.	
102-31	Adierazi gobernu-organismo gorenaren zenbatean behin aztertzen dituen ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako inpaktu, arrisku eta aukerak.	
GOBERNU ORGANOK GORENAREN EGINKIZUNA JASANGARRITASUN TXOSTENA PRESTATZEN		
102-32	Adierazi zein den Jasangarritasun Txostena berrikusi eta onartzen duen, eta alderdi material guztiak islatuta agertzen direla ziurtatzen duen batzorderik edo kargurik garrantzitsua.	18. Gobernu Korporatiboa
GOBERNU-ORGANO GORENAREN EGINKIZUNA INGURUMENARI, EKONOMIARI ETA GIZARTEARI LOTUTAKO JARDURA EBALUATZEN		
102-33	Deskribatu kezka garrantzitsuak gobernu-organismo gorenari helarazteko prozesua.	18-20. Gobernu Korporatiboa
102-34	Adierazi gobernu-organismo gorenari helarazi zaizkien gai garrantzitsuen izaera eta kopurua; deskribatu, halaber, horiek landu eta ebaluatzeko erabilgarri diren bideak.	53. Plantillarekiko elkarrizketak Kontseilu Errektoreari EGEari buruzko jardueren berri emateko urtean behingo txostenaren, jardura garrantzitsuak jaso ziren. Ez da jakinarazi kezka larriak.
ORDAINSARIAK ETA PIZGARRIAK		
102-35	Deskribatu gobernu-organismo gorenaren eta goi-zuzendaritzarako ordainsari-politikak. Lotu ordainsari-politikari eragiten dioten jardura-irizpideak eta gobernu-organismo gorenaren eta goi-zuzendaritzaren ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako helburuak.	23. Gobernu-organoen ordainketa Ikusi Urteko Kontu Bateratuak, 211. or.
102-36	Deskribatu ordainsaria zehazteko prozesuak. Adierazi ordainsariak zehazteko aholkulariengana jotzen den, eta aholkulari horiek zuzendaritzatik independenteak diren. Adierazi ordainsarien alorreko aholkulari horiek erakundearekin izan dezaketen beste edozein harreman-mota.	59-60. Ordainsariaren gestioa 23. Gobernu-organoen ordainketa Ikusi Zuhurtziazko Garrantziko Txostena
102-37	Azaldu nola eskatzen den eta kontuan hartzen den interes-taldeen iritzia ordainketaren harira, eta, dagokionean, erantsi politikari eta proposamenei buruzko bozketen emaitzak.	18. Gobernu Korporatiboa 59-60. Ordainsariaren gestioa
102-38	Kalkulatu erakundearen ondoen ordainduta dagoen pertsonaren urteko ordainsari osoaren eta plantilla osoaren (ondoan ordaindutako pertsonarekin aintzat hartu barik) batez besteko urteko ordainsariaren arteko erlazioa.	59-60. Ordainsariaren gestioa
102-39	Kalkulatu erakundearen ondoen ordainduta dagoen pertsonaren urteko ordainsari osoaren ehuneko hazkundearen eta plantilla osoaren (ondoan ordaindutako pertsonarekin aintzat hartu barik) batez besteko urteko ordainsariaren ehuneko hazkundearen arteko erlazioa.	
INTERES-TALDEEN PARTE-HARTZEA		
102-40	Zerrendatu erakundeari lotutako interes-taldeak.	30-31. Konpromisoak eta lorpenak Interes-taldeen urteroko hartzen dira kontuan, materialtasun-analisia egiten denean. 33-35. Materialtasun-analisia 39-41. Bezeroekiko elkarrizketak 53. Pertsonen elkarrizketak 53-54. Negoziazio kolektiboa 69. Gizartearekiko elkarrizketak
102-41	Lan-hitzarmen kolektiboen bidez ezarritako enplegatuen ehunekoak.	
102-42	Adierazi zertan oinarritzen den interes-taldeen hautaketa.	
102-43	Deskribatu erakundearen interes-taldeen partaidetzari buruz duen ikuspegia, baita zer maiztasunekin lan egiten duen alderdi-mota eta -talde interes-dunekin ere. Zehaztu, bestela, ia talderen batek berariaz hartu duen parte txostena prestatzeko prozesuan.	
102-44	Adierazi zer gai eta arazo sortu diren interes-taldeen partaidetzan, eta deskribatu erakundearen egindako ebaluazioa besteak beste bere txostenaren bidez. Zehaztu zer interes-taldek planteatu zuten funtsezko gai eta arazoetako bakoitza.	
ALDERDI MATERIALAK ETA ESTALDURA		
102-45	Zerrendatu erakundearen finantzetako egoera-erri bateratuetan eta beste agiri baliokide batzuetan agertzen diren erakundeak. Adierazi erakundearen finantzetako egoera-erri bateratuetan eta beste agiri baliokide batzuetan agertzen diren erakunderen bat txostenaren agertzen ez den.	9. Partaidetzapeko enpresak
102-46	Deskribatu txostenaren edukia zehazteko jarraitu den prozesua eta alderdi bakoitzaren estaldura. Azaldu nola ezarri diren txostenaren prestatzeko printzipioak, txostenaren edukia zehazteko.	95. Txostenaren profila 33-35. Materialtasun-analisia
102-47	Zerrendatu txostenaren edukia zehazteko prozesuan identifikatu ziren alderdi materialak.	33-35. Materialtasun-analisia
102-48	Deskribatu aurreko txostenetan emandako informazioa berriz adieraztearen ondorioak eta kausak.	Txostenaren deskribatu dira aldatetarik.
102-49	Adierazi txosten honetako alderdi materialen irismenean eta estalduran aurreko txostenekin alderatuta egon diren aldatetarik guztiak.	95. Txostenaren profila
102-50	Txostenak hartzen duen epealdia	2020. urtea
102-51	Azken txostenaren data (bidezkoa bada).	2019ko txostena, 2020ko maiatzean argitaratua
102-52	Txostenak aurkezteko zikloa: urtean behin, bi urtean behin.	95. Txostenaren profila
102-53	Eman harremanetarako bide bat, txostenaren edukia harira sor litezkeen zalantza argitzeko.	Webgunea: www.laboralkutxa.eus ; helbide elektronikoa: rse@laboralkutxa.com
GRI INDIZEA		
102-54 102-55	Zehaztu Gidarekiko zer «adostasun» maila hautatu duzun. Zehaztu aukeraturiko GRI indizea. Adierazi kanpoko egiaztapen-txostenaren erreferentzia, baldin eta txostenak egiaztapen hori jaso badu.	1. Azala 100-104. GRI adierazleak Azken orrialdea. Txostenaren edukia zehazteko prozesua eta AENOREN egiaztapena
EGIAZTAPENA		
102-56	Deskribatu erakundearen politika eta indarreak dauden jardunbidea, txostenaren kanpo-egiaztapenaren harira. Jasangarritasun Txostenari atxikitako egiaztapen-txostenaren aipatzen ez badira, adierazi kanpoko egiaztapenaren irismena eta oinarria. Deskribatu erakundearen eta egiaztapena egin duten enpresen artean dagoen harremana Adierazi gobernu-organismo gorenaren edo goi-zuzendaritzak erakundearen Jasangarritasun Txostenaren kanpo-egiaztapena eskatzeko prozesuan parte hartu duten.	95-96. Txostenaren profila Finantzen Arearen zuzendariak ematen dio oniritzia txostena egiaztatzeko eskaerari.
GESTIO-IKUSPEGIA 2016AN		
103-1	Adierazi alderdi material bakoitzak erakundearen duen estaldura.	33-35. Materialtasun-analisia 15-17. Estrategia eta arriskuaren gestioa

103-2	Gestio-ikuspegia eta bere osagaiak.	13-15. Magnitude nagusiak
103-3	Gestio-ikuspegiaren ebaluazioa.	28-29/39/52/65-68/72-74. Gestio-ikuspegia 33-35. Materialtasun-analisia 15-17. Estrategia eta arriskuen gestioa

KATEGORIA: EKONOMIA

Alderdia: jarduera ekonomikoa 2016an		
201-1	Sortutako eta banatutako balio ekonomikoa zuzena.	13. Magnitude nagusiak
201-2	Klima-aldaketak eragindako finantza-ondorioak eta erakundearen jarduerarentzako bestelako arriskuak eta aukerak.	46-51. Produktu eta zerbitzu arduratsuek 75. Gardentasuna erregai fosilekiko esposizioan 78-79. Klima-aldaketa
201-3	Zehaztutako mozkin-planaren eta beste erretiro-plan batzuen betebeharrak	59-60. Ordainsariaren gestioa 64. Kapitalizatutako itzulkin kooperatiboak
201-4	Gobernuarengandik jasotako laguntza finantzarioa.	15. Dirulaguntzak

Alderdia: merkatuko presentzia 2016an		
202-1	Hasierako soldataren eta tokiko gutxieneko soldataren arteko erlazioa, sexuaren arabera.	59-60. Ordainsariaren gestioa
202-2	Tokiko komunitatean kontratatutako goi-mailako exekutiboen ehunekoa.	18. Gobernu Korporatiboa

Alderdia: zeharkako ekonomia-eraginak 2016an		
203-1	Azpiegituretako eta babestutako zerbitzuetako inbertsioak.	72. Ingurumenarekiko harremanak 66-67. Gaztenpresa 14. Zergak eta tributuek
203-2	Zeharkako ondorio ekonomik garrantzitsuak eta berorien irismena.	67-68. Gizarteari egindako zeharkako ekarpenak

Alderdia: erosteko jardunbidea 2016an		
204-1	Eragiketa garrantzitsuak egiten diren lekuetan tokiko enpresa hornitzaileekin egindako gastuaren ehunekoa.	81. Magnitude nagusiak_Hornitzaileak

Alderdia: ustelkeriaren aurkako borroka 2016an		
205-1	Ustelkeriarekin lotutako arriskuak ebaluatu zaizkien zentroen ehunekoa eta kopuru osoa, eta antzemandako arriskuak.	23-25. Ustelkeria eta eroskeria
205-2	Ustelkeriaren aurkako borroka inguruan komunikatzeko eta gaitzeko politikak eta prozedurak.	93. Ustelkeriaren kontrako prozeduretako prestakuntza 23. Gobernu-organoen garapena 23-25. Ustelkeria eta eroskeria
205-3	Berretsitako kasuak eta hartutako neurriak.	23-25. Ustelkeria eta eroskeria 26. Araudia betearaztea

Alderdia: lehia desleiala 2016an		
206-1	Lehia desleialarekin, monopolio-jarduerekin eta lehia librearen aurkako jarduerekin zerikusia duten akzio judizialak.	Txostenak barne hartzen dituen ekitaldietan ez da erreklamazio edo akzio judizialik izan.

Alderdia: zerga-sistema 2019an		
207-1	Zerga-ikuspegia.	14-15. Zerga-sistema
207-2	Gobernanta fiskala, kontrola eta arriskuen gestioa.	14. Zerga-sistema
207-3	Interes-taldean parte-hartzea eta kezken gestioa zerga-kontuetan.	14. Zerga-sistema
207-4	Herrialdez herrialde txostenak aurkeztea.	14. Zergak eta tributuek

KATEGORIA: INGURUMENA

Alderdia: materialak 2016an		
301-1	Erabilitako materialak, pisuaren edo bolumenaren arabera.	76-78. Baliabideen erabilera jasangarria
301-2	Erabilitako birziklatutako materialen ehunekoa.	76-78. Baliabideen erabilera jasangarria
301-3	Balio-bizitzaren amaieran berreskuratzen diren produktu salduen eta bilgarrien ehunekoa, produktuaren kategoriaren arabera.	Finantza-produktuen alderdi materiala ez da garrantzitsua.

Alderdia: energia 2016an		
302-1	Barneko energia-kontsumoa.	76. Baliabideen erabilera jasangarria 76. Baliabideen erabilera jasangarria
302-2	Kanpoko energia-kontsumoa.	78-79. Klima-aldaketa
302-3	Energia-intentsitatea.	76-78. Baliabideen erabilera jasangarria
302-4	Energia-kontsumoa murriztea.	76-78. Baliabideen erabilera jasangarria
302-5	Produktu eta zerbitzuen energia-eskakizuna murriztea.	46. Produktu eta zerbitzu ingurumenarekiko arduratsuek

Alderdia: ura eta efluenteak 2018an		
303-1	Ura partekatutako baliabideetat hartuz erabiltzea.	76-78. Baliabideen erabilera jasangarria
303-2	Ur-isurtzeekin lotutako inpaktuen gestioa.	
303-3	Ur-eruzketa.	
303-4	Ur-isurtzeak.	
303-5	Uraren kontsumoa.	

Alderdia: biodibertsitatea 2016an		
304-1	Instalazio operatibo propioak, errentan hartutakoak nahiz gestioatutakoak, biodibertsitateko balio handiko gune babestuetan (edo babestu gabeetan) dauden edo halako guneak ondoan edo bertan dituztenak.	LABORAL Kutxaren finantza-jarduerak ez dio biodibertsitateari kalterik egiten, eta ez du eraginik babestutako guneetan.
304-2	Erakundearen jardueren, produktuen eta zerbitzuen ondorioz, babestutako guneetan edo babestu gabeko biodibertsitate handiko guneetan dauden inpakturik garrantzitsuenak.	LABORAL Kutxaren finantza-jarduerak ez dio biodibertsitateari kalterik egiten, eta ez du eraginik babestutako guneetan.
304-3	Habitat babestuak edo onera ekarriak.	
304-4	Natura Babesteko Nazioarteko Batasunaren (NBNBren) Zerrenda Gorria edo kontserbazio zerrenda nazionaletan dauden eta habitatak jardueren eraginpean dituzten espezieen kopurua, espeziearen desagertzeko arrisku-mailaren arabera.	

Alderdia: isurtzeak 2016an		
305-1	Berotegi-efektuko gasen zuzeneko eta zeharkako isurtzeak guztira, pisuaren arabera.	78. Klima-aldaketa
305-2		78. Klima-aldaketa
305-3	Berotegi-efektuko gasen zeharkako beste isurtze batzuk, pisuaren arabera.	78. Klima-aldaketa
305-4	Berotegi-efektuko gasen isurtzeen intentsitatea.	93. Beste magnitude batzuk_Ingurumena
305-5	Berotegi-efektuko gasen isurtzeak murriztea.	72-79. Ingurumenarekiko harremanak 78-79. Klima-aldaketa
305-6	Ozono-geruza 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: hondakinak 2020an

306-1	Hondakinen sorrera eta hondakinekin lotutako inpaktu garrantzitsuak.	LABORAL Kutxak ISO 14001 ingurumen-ziurtagiria du —urtean behin ematen da— eta hondakinak egoki gestionatzen direla bermatzen du. 33. Ingurumen-arloko jardueraren adierazleak 76. Ekonomia zirkularra eta hondakinen gestioa
306-2	Hondakinen lotutako inpaktu garrantzitsuen gestioa.	
306-3	Sortutako hondakinak.	
306-4	Ezabatzeak ez diren hondakinak.	
306-5	Ezabatzeak diren hondakinak.	
Alderdia: ingurumenaren alorreko arauak betetzea 2016an		
307-1	Ingurumen-araudia ez betetzeagatik jarritako isun nabarmenen zenbatekoa eta zehapen ez-monetarioen kopurua.	Txostenak barne hartzen dituen ekitaldietan, isun eta zehapenen kostua 0 €-koa izan da.
Alderdia: hornitzaileen ingurumen-ebaluazioa 2016an		
308-1	Ingurumen-irizpideen arabera aztertu ziren enpresa hornitzaile berrien ehunekoak.	79-82. Enpresa hornitzaileekiko harremanak
308-2	Hornikuntza-katean eragindako ingurumen-inpaktu negatibo garrantzitsuak, errealak eta potentzialak, eta horren inguruan hartutako neurriak.	
KATEGORIA: GIZARTEA		
Alderdia: enplegua 2016an		
401-1	Enplegatuen kontratazio berriak eta langileen txandakatzea.	86-92. Beste magnitude batzuk_Pertsonak
401-2	Lanaldi osoko langileei bai baina lanaldi partzialako edo aldi baterako langileei eskaintzen ez zaizkien irabaziak.	63-64. Onura sozialen paketea
401-3	Gurasoen baimena.	86-92. Beste magnitude batzuk_Pertsonak
Alderdia: zuzendaritzaren eta langileen arteko harremanak 2016an		
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 erplik, Kontseilu Sozialetik pasatu behar dira antolamenduko aldaketak edo aldaketa operatiboak.
Alderdia: laneko osasuna eta segurtasuna 2018an		
403-1	Laneko osasuna eta segurtasuna kudeatzeko sistema.	61-63. Laneko segurtasuna eta osasuna
403-2	Arriskuak identifikatzea, arriskuak ebaluatzea eta intzidientek ikertzea.	61-63. Laneko segurtasuna eta osasuna
403-3	Laneko osasun-zerbitzuak.	Finantzetako jarduna dugunez, ez dago langaitasunik edo gaixotzeko arrisku nabarmenik.
403-4	Langileen parte-hartzea, kontsultak eta komunikazioa laneko osasunaren eta segurtasunaren alorrean.	61-63. Laneko segurtasuna eta osasuna
403-5	Langileen prestakuntza laneko osasunaren eta segurtasunaren inguruan.	61. Laneko segurtasuna eta osasuna
403-6	Langileen osasuna sustatzea.	62-64. Zainduz osasun-plana
403-7	Merkataritza-harremanen bidez zuzeneko lotura duten langileen osasuneko eta segurtasuneko inpaktuak prebenitzea eta arintzea.	Jarduera dela eta, merkataritza-harremanetan ez da inpaktu negatiborik detektatu.
403-8	Laneko osasuna eta segurtasuna kudeatzeko sistemaren estaldura.	61. Laneko segurtasuna eta osasuna
403-9	Lan-istripuak eragindako lesioak.	61. Istripu-tasa 92. Laneko istripuak
403-10	Laneko gaitzak eta gaixotasunak.	61. Laneko segurtasuna eta osasuna
Alderdia: prestakuntza eta irakaskuntza 2016an		
404-1	Langile bakoitzak urtean prestazera bideratzen dituen lanorduak, sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera.	86-92. Beste magnitude batzuk_Pertsonak
404-2	Gaitasunak gestionatzeko eta etengabe prestatzeko programak, langileen enplegarritasuna handitzen eta lanbide-karreraren amaiera bideratzen laguntzeko.	55. Etengabeko prestakuntzako programak 55. Erretirora iritsi diren pertsonentzako prestakuntza
404-3	Aldian-aldian laneko jarduera eta garapena ebaluatzen zaien langileen ehunekoak, sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera.	55-56. Jardueraren kudeaketa_Bidean
Alderdia: aniztasuna eta aukera-berdintasuna 2016an		
405-1	Gobernu-organok korporatiboaren eta plantillaren osaera, sexuaren, adin-taldearen, gutxiengoetako partaidetza eta aniztasunaren inguruko bestelako adierazle batzuen arabera.	86-92. Beste magnitude batzuk_Pertsonak 18. Gobernu Korporatiboa
405-2	Gizonezkoen eta emakumezkoen oinarriko soldaten arteko erlazioa, kategoria profesionalaren eta jarduera-kokapen garrantzitsuen arabera.	59-60. Ordainsariaren gestioa 86-92. Beste magnitude batzuk_Pertsonak Lanpostu berari soldata bera dagokio, gizona edo emakumea izan.
Alderdia: diskriminazioak eza 2016an		
406-1	Diskriminazio-kasuen kopurua eta hartutako neurri zuzentzaileak.	Txostenaren estaldura-epean ez da diskriminaziorik lotutako inolako gorabeherarik izan.
Alderdia: elkartzeko askatasuna eta negoziazio kolektiboa 2016an		
407-1	Elkartzeko askatasuna eta hitzarmen kolektiboaren 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 guztiak Espainiako estatuan jarduten dute. Horrek esan nahi du, legeak hala aginduta, giza eskubideak errespetatu behar dituztela, besteak beste: elkartzeko askatasuna eta hitzarmen kolektiboari atxiki ahal izatea.
Alderdia: haurren lana 2016an		
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 guztiak Espainiako estatuan jarduten dute soilik. Horrek esan nahi du, legeak hala aginduta, giza eskubideak errespetatu behar dituztela, besteak beste: haurrak ez esplotatzea.
Alderdia: bortxaketa eta nahitaezko lana 2016an		
409-1	Bortxaketa lanak eragiteko arrisku handiko zentro eta enpresa hornitzaileak, eta era guztietako bortxaketa lanak deuseztatzeko helburuz hartutako neurriak.	Bai LABORAL Kutxak bai haren enpresa hornitzaile ia guztiak Espainiako estatuan jarduten dute soilik. Horrek esan nahi du, legeak hala aginduta, giza eskubideak errespetatu behar dituztela, besteak beste: bortxaketa lanek ez egitea.
Alderdia: segurtasunaren alorreko jardunbidea 2016an		
410-1	Entitatearen eragiketekin zerikusia duten giza eskubideen inguruko politikari eta prozedurari buruzko prestakuntza jaso duten segurtasuneko langileen ehunekoak.	LABORAL Kutxak baimenduriko kanpo-enpresen bitartez kontratatzen ditu segurtasuneko langileak, eta horiek arduratzen dira langile guzti-guztietan lanposturako behar duten prestakuntza osoa emateaz.
Alderdia: herri indigenen eskubideak 2016an		
411-1	Herri indigenen eskubideak urratu direneko kasuen kopurua, eta horien kontra hartutako neurriak.	Adierazle hori ezin zaio entitateari aplikatu, LABORAL Kutxaren jardueraren eremua Espainiara mugatzen delako
Alderdia: giza eskubideen ebaluazioa 2016an		
412-1	Giza eskubideen gaineko eragina aztertu edo ebaluatu zaien eragiketak.	Ez da entitatearen jarduerarik aztertu giza eskubideekin zerikusia duten alderdietan, horiek urratzeko arriskua oso txikia edo hutsal delako.
412-2	Giza eskubideei buruzko politiketan edo prozeduretan prestatzea langileak.	Ustelkeriari eta kapitalak zuritzeari buruzko prestakuntza egiten da, baita sexu-jazarpeneri buruzko komunikazioak ere.
412-3	Inbertsio-akordio eta -kontratu nabarmenak, giza eskubideen gaineko klausulak	Garatzen den jarduera eta eremu geografikoa direla eta, ez da halako

	dituztenak edo giza eskubideen alorreko ebaluazioa egiten zaienak.	arriskurik antzeman. Giza eskubideen alorreko klausula bat duen Kode Etikoa onartu behar dute enpresa hornitzaileek.
Alderdia: tokiko komunitateak 2016an		
413-1	Garapen-programak ezarri zaizkien zentroen, inpaktu-ebaluazioen eta tokiko komunitatearen parte-hartzearen ehunekoak.	65-66. Mozkinen banaketa 34-36. Materialtasun-analisia
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: hornitzaileen gizarte-ebaluazioa 2016an		
414-1	Gizarte-irizpideen arabera aztertutako enpresa hornitzaile berrien ehunekoak.	Enpresa hornitzaile eta azpikontratatisten azterketarik ez da egin, giza eskubideen arloan. Izan ere, hasiera batean, ez da hauteman erosketa-kopuruarengatik, jarduerarengatik edo kokapenarengatik giza eskubideetan arriskutsu izan litekeen enpresa hornitzailearik.
414-2	Gizartearen alorreko balizko edo benetako eragin negatibo nabarmenak hornidura-katean, eta hartutako neurriak.	
Alderdia: politika publikoa 2016an		
415-1	Politikako ekarpenen balioa, herrialdearen eta hartzailearen arabera.	68. Administrazio publikoekiko eta alderdi politikoekiko harremanak
Alderdia: bezeroen osasuna eta segurtasuna 2016an		
416-1	Hobekuntzak egiteko asmoarekin osasunean eta segurtasunean duten eragina aztertu zaien produktu- eta zerbitzu-kategoria nabarmenen ehunekoak.	39-41. Bezeroekiko harremanak 46-51. Produktu eta zerbitzu arduratsuek
416-2	Produktuek eta zerbitzuek bizi-zikloan zehar osasunean eta segurtasunean duten eraginaren alorreko arautegia edo borondatezko kodeak ez betetzeagatik sortutako intzidente guztien kopurua, emaitza-motaren arabera xehatuta.	85. Zehapenak 84-85. Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua
Alderdia: marketina eta etiketatzea 2016an		
417-1	Produktuen eta zerbitzuen alorreko informazioaren eta etiketatzearen inguruan erakundeak prozedurek behar duten informazio-mota, eta betekizun horien mende dauden produktu eta zerbitzu nabarmenen kategorien ehunekoak.	LABORAL Kutxako produktu eta zerbitzu guztiak Espainiako Bankuaren eta CNMVren araudiaren mende daude, horiei buruzko informazioari eta merkaturatzeko erari dagokienez. Horrek prozedura horien gardentasuna bermatzen du. Era berean, bezeroa babesten duen MIFID arautegia (saiklapena, testa, informazioa...) aplikatzen da. 38-40. Bezeroekiko harremanak
417-2	Produktu eta zerbitzuen informazioari nahiz etiketatzeari buruzko arauen eta borondatezko kodeen ez-betetzeak guztira, emaitza-motaren arabera xehatuta.	85. Zehapenak 84-85. Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua
417-3	Marketin-komunikazioei (publizitateari, sustapenari eta babesletzari) buruzko arauen eta borondatezko kodeen ez-betetzeak guztira, emaitza-motaren arabera xehatuta.	85. Zehapenak 84-85. Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua
Alderdia: bezeroaren pribatutasuna 2016an		
418-1	Bezeroen pribatutasuna urratzean eta datuen ihesean oinarritutako erreklamazioen kopurua.	85. Zehapenak 84-85. Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua
Alderdia: araudi sozioekonomikoa betearaztea 2016an		
419-1	Produktuak eta zerbitzuak hornitu eta erabiltzearen alorreko arauak eta legeak ez betetzeak eragindako isun nabarmenen kostua.	85. Zehapenak 84-85. Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua 26. Araudia Betearaztea
PRODUKTU-ZORROA		
FS1	Negozio-lineei aplikatutako ingurumenaren eta gizartearen alorretako politikak deskribatzea.	30-31. Konpromisoak eta lorpenak 66-67. Gaztenpresa Fundazioa 48-49. Inbertsio Gizartearekiko Arduratsua 72. Ingurumenarekiko harremanak
FS2	Negozio-lineetan aplikatzen diren eta deskribatu ditugun politiketako gizarte- eta ingurumen-arriskuak ebaluatu eta aukeratzeko prozeduren deskribapena.	57-59. Aniztasuna eta aukera-berdintasuna 48-49. Inbertsio Gizartearekiko Arduratsua 72. Ingurumenarekiko harremanak
FS3	Bezeroek kontratu edo transakzioetan agertzen diren gizarte- eta ingurumen-baldintzak betetzen dituztela ziurtatzeko eta kontrolatzeko prozedurak deskribatzea.	Gure jardueraren eremua eta finantzatutako proiektuak aintzat hartuta, ez dago gure bezeroak kontrolatzeko eta haien jarduerari segimendua egiteko sistemarik.
FS4	Langileek gizarte- eta ingurumen-politikak eta horiek gauzatzeko prozedurak negozio-lineetan aplikatzeko dituzten gaitasunak hobetzeko prozedura(k) deskribatzea.	72. Ingurumenarekiko harremanak
FS5	Bezeroekiko eta beste interes-talde batzuekiko harremanak deskribatzea, arriskuen eta aukeren alorrean.	39-41. Bezeroekiko elkarrizketak 53. Plantillarekiko elkarrizketak 69. Gizartearekiko elkarrizketak
FS6	Negozio-linea bakoitzaren zorroaren ehunekoak, eskualdearen, tamainaren eta jardueraren sektorearen arabera xehatuta.	12. Bulegoen banaketa geografikoa 39. Bezeroen magnitude nagusiak 84. Beste magnitude batzuk_Bezeroak
FS7	Negozio-linea bakoitzean gizarte-onura jakin bat lortzeko diseinatutako produktu eta zerbitzuen diru-balioa, gizarte-helburuen arabera xehatuta.	46-51. Produktu eta zerbitzu gizartearekiko arduratsuek
FS8	Negozio-linea bakoitzean ingurumen-onura jakin bat lortzeko diseinatutako produktu eta zerbitzuen diru-balioa, ingurumen-helburuen arabera xehatuta.	49. Energia berriztagarrietarako kredituak
FS9	Gizarte- eta ingurumen-arriskua kudeatzeko politiken eta prozeduren ezarpen-maila ebaluatzeko auditoretzen estaldura eta maiztasuna.	95. Txostenaren profila 72. Ingurumenarekiko harremanak
FS10	Erakundeak gizarte- eta ingurumen-gaiekin harremanak izan dituen bere zorroko enpresen ehunekoak eta kopurua.	39-41. Bezeroekiko elkarrizketak 79-82. Enpresa hornitzaileekiko harremanak
FS11	Gizarte- eta ingurumen-screening positiboari edo negatiboari lotutako aktiboaren ehunekoak.	74-75. Ingurumen arriskuen ebaluazioa 48-49. 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.	49-50. Finantza-zerbitzuetarako irisgarritasuna
FS14	Elbarritasunak edo eragozpenak dituen jendearen irisgarritasuna hobetzeko ekimenak.	49-50. 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. 39. Bezeroekiko harremanak 41-44. Bezeroekiko gestio arduratsua
FS16	Finantza-kultura hedatzeko ekimenak, onuradun-motaren arabera xehatuta.	50-51. Finantza-kultura 71-72. Finantza-hezkuntza 66-67. Gaztenpresa Fundazioa 67-68. Gizarteari egindako zeharkako ekarpenak

6.3. Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioak

Txostenak eta autoebaluazioa egiteko irizpideak	Bankuaren erantzunaren goi-mailako laburpena	Bankuaren/informazio nabarmenaren erantzun osoarekiko erreferentziak/estekak
1. Printzipioa. Lerrokatzea Estrategia komertziala lerrokatzea, koherentea izan dadin eta pertsonen premiak asetzen eta gizartearen helburuak lortzen lagundu dezan, Garapen Jasangarrirako Helburuek, Klimari buruzko Parisko Akordioak eta nazio- zein eskualde-mailako esparru garrantzitsuek agintzen dutenari jarraikiz.		
<p>1.1. <i>Deskribatu</i> (goi-maila) bankuaren negozio-eredua, eta artatzen diren bezero-segmentu nagusiak, eskaintzen diren produktu- eta zerbitzu-motak, jarduera-sektore eta -mota nagusiak eta, garrantzitsua denean, zure bankuak lan egiten duen edo produktuak eta zerbitzuak eskaintzen dituen eremu geografiko nagusietan finantzatzen diren teknologiak.</p>	<p>Galdera horiei erantzuteko, 2020ko Jasangarritasun Txostena eta Informazio ez-finantzarioaren egoerarik orria erabili ditugu, biak ere GRI estandarren araberrakoak eta AENOREk ikuskatuak.</p>	<p>1.1. Taldearen aurkezpena (8. G.) 1.3. Kooperatibismoa (10. G.) 1.5. Bulegoen banaketa geografikoa (12. G.) 1.6. Taldearen magnitude nagusiak (13. G.) 3.1.2. Bezeroen magnitude nagusiak (39. G.) 3.1.6. Produktu eta zerbitzu arduratsuak (46. G.) 4.1. Bezeroak (84. G.) Produktu eta zerbitzu arduratsuen magnitude nagusiak (86. G.)</p>
<p>1.2. <i>Deskribatu</i> bankua nola lerrokatu den, edo bere estrategia nola lerrokatu nahi duen, koherentea izan dadin eta gizartearen helburuak lortzen lagundu dezan, Garapen Jasangarrirako Helburuek (GJHek), Klimari buruzko Parisko Akordioak eta nazio- zein eskualde-mailako esparru nabarmenek agintzen dutenari jarraikiz.</p>	<p>Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioak txertatu ditugu LABORAL Kutxaren 2020-2022rako gogoeta estrategiko orokorrean. 2020aren amaieran gogoeta bati ekin zaio, finantza jasangarriko estrategia bat proposatzeko. Helburua da gure hasierako egoera ezagutzea, hortik abiatuz hobekuntza-arloak antzemateko eta estrategia global bat finkatzeko. 2021ean osatuko da, eta ezartzen hasi.</p>	<p>0. Gutuna (5-6 or.) 1.7. Estrategia eta arriskuaren gestioa (15. G.) 2.6. Nazio Batuen Mundu Ituna eta Garapen Jasangarrirako Helburuak (35. G.)</p>
2. Printzipioa. Eragina eta helburuak ezartzea Inpaktu positiboak etengabe areagotzea, jardueren, produktuen eta zerbitzuen inpaktu negatiboak murrizten eta jendearentzako zein ingurumenerako arriskuak kudeatzen diren bitartean. Horretarako, helburuak ezarri eta argitaratzea, inpakturik garrantzitsuenak izan daitezkeen eremuetarako.		
<p>2.1 Inpaktu-azterketa: <i>Erakutsi</i> bankuak identifikatu dituela bere inpaktu positibo eta negatiborik nabarmenena (potentziala) jasotzen duten eremuak, elementu hauek aintzat hartzen dituen inpaktu-azterketa baten bidez:</p> <p>a) <u>Irismena</u>. 1.1. puntuak deskribatzen denez, bankuaren negozio-eremu nagusiak, bankuak lan egiten duen eremu geografiko nagusietako produktu nahiz zerbitzuak, hartu dira aintzat azterketaren irismenean.</p> <p>b) <u>Espozizio-eskala</u>. Negozio nagusia edo jarduera nagusiak non dauden, industriei, teknologiei eta eremu geografikoei dagokienez.</p>	<p>Jasangarritasun Txostena egiteko, inpaktuak, arriskuak eta aukerak aztertu ditugu, eta materialtasun-analisi bat egin. 2020rako, berriz, berariazko azterketa egiten hastea zegoen aurreikusita, NBIP FEK merkaturatutako tresna baliatuta. Guk ere hartu dugu parte tresna horren garapenean. Hala COVID-19a dela eta 2020an jasandako egoeragatik nola</p>	<p>1.7. Estrategia eta arriskuaren gestioa (15-18 G.) 1.8. Printzipioak eta gobernua (18-22 G.) 2.5. Materialtasun-analisia (33-35 G.) 3.16. Produktu eta zerbitzu arduratsuak (46-51 G.) 3.4. Ingurumenarekiko harremanak (72-79 G.) 30-31. Konpromisoak eta lorpenak 32-33. EGEko agente-taula</p>

<p>c) <u>Testuingurua eta garrantzia</u>. Garapen jasangarriaren alorreko desafio eta lehenetsun garrantzitsuenak.</p> <p>d) <u>Inpaktuaren eskala eta intentsitatea edo garrantzia</u>. Bankuaren jarduerak eta produktu- eta zerbitzu-hornidurak eragiten dituen inpaktu sozialak, ekonomikoak eta ingurumenekoak.</p> <p><i>Erakutsi</i> bankuak honako hauek egin zituela, azterketa horretaz baliatuta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bere inpaktu (potentzial) positibo eta negatiborik garrantzitsueneko eremuak identifikatu eta bistaratu. • Aukera komertzial estrategikoak identifikatu, inpaktu positiboak areagotzearen eta inpaktu negatiboak murriztearen alorretan. 	<p>datu fidagarriak izateko zailtasunagatik, azterketa hori hasi baino ez dugu egin, eta 2021ean amaitzea dago aurreikusita. Bankuetako zorroen inpaktua aztertzeko dago diseinatuta tresna hori, eta txikizkako eta handizkako zorroen inpaktua aztertzeko balio du. Ikerketa horri esker, sozietatearen helburuak lortzen laguntzen duten eremuetan ezar ditzakegu xedeak, Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioei jarraikiz.</p>	
<p>Ondorioztatu/adierazi ea bankuak inpaktu-azterketaren baldintzak bete dituen.</p>		
<p>2020an inpaktuen azterketa egiten hasi gara, NBIP FEK proposatutako tresna baliatuta, baina ezin izan dugu aurreikusitako erritmoan aurrera egin, krisia eta datu fidagarriak lortzeko zailtasunak tarteko. 2021ean amaitzea da helburua, eta hurrengo urteko txostenean ezagutaraztea.</p>		
<p>2.2. Helburuak prestatzea</p> <p><i>Erakutsi</i> bankuak gutxienez bi helburu espezifiko neurgarri (kualitatiboak edo kuantitatiboak) ezarri eta argitaratu dituela. Lorgarriak, nabarmenak eta epe jakin batean iristekoak izan behar dute helburuek, eta identifikatutako «inpaktu-eremu garrantzitsuenetatik» 2 behintzat hartu behar ditu aintzat.</p> <p><i>Erakutsi</i> helburuek lotura dutela elkarrekin eta GJHekiko, Parisko Akordioarekiko eta nazioarte-, nazio- edo eskualde-mailako beste esparru garrantzitsu batzuekiko lerrokadura bultzatzen dutela, bai eta haietarako ekarpen handiagoak ere. Oinarritzko lerro baten arabera identifikatu eta ezarri helburuak. Urte jakin batekoa izan behar du lerro horrek.</p> <p><i>Erakutsi</i> bankuak aztertu eta ezagutu dituela helburuen inpaktu negatibo garrantzitsuak (potentzialak) eta ekintza nabarmenak ezarri dituela haiek leuntzeko eta ahal den neurrian inpaktu positibo garbia areagotzeko.</p>	<p>2019an gogoeta estrategikoa egin ostean, sozietatearen helburuak lortzen laguntzen duten 10 helburu neurgarri ezarri ziren. Helburu horiek ezartzeko, Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioak hartu ziren aintzat, eta erakundearen xedeekin lerrokatu.</p> <p>Helburu horiek bankuaren eraginpean dauden jasangarritasun-eremu nagusietan dute eragina. Une honetan abian den finantza jasangarrien gaineko hausnarketaren ostean, beste helburu batzuk finkatuko dira.</p>	<p>1.7. Estrategia eta arriskuaren gestioa (15. G.) 2.6. Nazio Batuen Mundu Ituna eta Garapen Jasangarriko Helburuak (35. G.) 26. Konpromisoak eta lorpenak</p>
<p>Ondorioztatu/adierazi ea bankuak helburu-eraketaren baldintzak bete dituen.</p>		
<p>Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioak sinatzearen ondorioz, 10 helburu neurgarri ezarri ditugu gure 2020-2022 epe estrategikorako.</p>		
<p>2.3. Helburuak ezartzeko eta monitorizatzeko planak</p> <p><i>Erakutsi</i> bankuak ekintzak eta xedeak zehaztu dituela ezarritako helburuak betetzeko.</p> <p><i>Erakutsi</i> bankuak baliabideak jarri dituela ezarritako helburuak lortzeko egindako aurrerapena neurtu eta monitorizatzeko.</p> <p>Gardenak izan behar dute errendimendu-adierazle nagusien definizioek, haien aldaketek eta oinarritzko lerroen gaitzitateak.</p>	<p>Plan Estrategikoan ez ezik, urteko Gestio Planean ere txertatu dira helburuak, xede partzialekin, arduradunekin eta ekintza-lerroekin batera.</p> <p>Helburuon bilakaera hiru hilean behin monitorizatzen du horretaz arduratzen den kontrol-departamentuak. Jasangarritasun Txostenean azaltzen da helburu horien urteko bilakaera.</p>	<p>2.6. Nazio Batuen Mundu Ituna eta Garapen Jasangarriko Helburuak (35. G.) 3.2.5. Aniztasuna eta aukera-berdintasuna (57. G.) Gaztenpresa Fundazioa (66. G.) 26. Konpromisoak eta lorpenak</p>
<p>Ondorioztatu/adierazi ea zure bankuak helburuak ezartzeko eta monitorizatzeko planen baldintzak bete dituen.</p>		

Gestio Planean zenbait plan eta ekintza-lerro jarri ditugu martxan, helburuak betetzeko. Haien etengabeko jarraipena egiten da, eta, denboraldi bakoitzaren amaieran, ebaluatu egiten dira.		
<p>2.4. Helburu-azarpenaren aurrerapena</p> <p>Helburu bakoitza banaka hartuta: <i>Erakutsi</i> ezarri direla alde zurretik zehaztutako ekintzak. <i>Azaldu</i> zergatik ezin izan ziren ekintzak ezarri edo zergatik aldatu behar izan ziren, eta bankua nola ari den bere plana egokitzen, ezarritako helburua betetzeko. <i>Azaldu</i> bankuak azken 12 hilabeteotan zer aurrerapauso egin duen ezarritako helburu bakoitza lortzeko, eta aurrerapen horrek zer inpaktu izan duen.</p>	<p>2020an, helburuak egoki bete dira, oro har. Gehienak bete egin dira, jarduera finantzarioarekin lotutakoak salbu, horiek geldotu egin baitira COVID-19aren eraginez. 2022rako ezarrita zeuden 3 helburu beteta daude jada.</p>	<p>30. Konpromisoak eta lorpenak</p>
Ondorioztatu/adierazi ea zure bankuak helburuak ezartzeko aurrerapenari dagozkion baldintzak bete dituen.		
Helburuak lortzeko aurrerapena positiboa izan da, 2020an bizitako ezohiko egoera gorabehera.		
<p>3. printzipioa. Bezeroak eta kontsumitzaileak</p> <p>Bezeroekin eta kontsumitzaileekin arduratsu lan egitea, jardunbide jasangarriak sustatzeko eta oraingo zein etorkizuneko belaunaldientzat oparotasun partekatua sortuko duten jarduera ekonomikoak bultzatzeko.</p>		
<p>3.1. <i>Egizu deskribapen</i> orokor bat, bezeroekiko harreman arduratsuak sustatzeko bankuak ezarri dituen edo ezartzeko asmoa duen politika eta jardueren gainean. Goi-mailako informazioa eman ezarritako (edo planifikatutako) programa eta ekintzei eta haien eskala eta emaitzei buruz.</p>	<p>Bezeroekiko harreman arduratsuak sustatzeko LABORAL Kutxak ezarritako neurriak deskribatzen dira. Ziur gara sortu ginenetik izan dela arduratsua gure jokabidea, kreditu-kooperatiba garelako kontuan hartuz.</p>	<p>3.1. Bezeroekiko harremanak (39. G.)</p>
<p>3.2. <i>Deskribatu</i> bankuak nola egin duen lan edo nola lan egiteko asmoa duen, jarduera ekonomiko jasangarriak sustatzeko. Eman alderdi hauei buruzko informazioa ere: planifikatutako/ezarritako ekintzak, garatutako produktuak eta zerbitzuak eta lortutako inpaktuak.</p>	<p>Atal honetan, bezeroekiko harreman arduratsuak sustatzeko egindako jarduerak deskribatzen dira.</p>	<p>3.1. Bezeroekiko harremanak (39. G.) 3.1.3. Bezeroekiko elkarrizketak (39. G.)</p>
<p>4. printzipioa. Alderdi interesdunak</p> <p>Alderdi interesdun garrantzitsuekin hitz egin, parte hartu eta proaktibotasunez eta arduraz elkartu, sozietatearen helburuak lortzeko.</p>		
<p>4.1. <i>Deskribatu</i> zer alderdi interesdunekin hitz egin duzun eta konprometitu edo elkartu zaren, Printzipioak ezartzeko eta bankuaren inpaktuak hobetzeko helburuarekin. Deskribatu bankuak nola identifikatu dituen alderdi interesdun garrantzitsuak, zer arazo aztertu diren eta zer emaitza lortu den.</p>	<p>Jasangarritasun Txostena egiteko, zenbait interes-talde daude identifikatuta, eta haiekin elkarrizketak izateko mekanismoak ezarri dira. Negozioari eta jasangarritasunari buruzko alderdiak ere hartzen dituzte aintzat.</p>	<p>2.4. Materialtasun-analisia (33. G.) 30. Konpromisoak eta lorpenak Interes-taldeak urtero hartzen dira kontuan, materialtasun-analisia egiten denean. 39. Bezeroekiko elkarrizketak 53. Pertsonetikiko elkarrizketak 53. Negoziazio kolektiboa 69. Gizartearekiko elkarrizketak</p>
<p>5. printzipioa. Gobernua eta kultura</p> <p>Printzipio horiekiko konpromisoa ezartzea, gobernu eraginkorraren eta banka-kultura arduratsuen bitartez.</p>		
<p>5.1. <i>Deskribatu</i> inpaktu garrantzitsu positiboak eta negatiboak (potenzialak) kudeatzeko eta Printzipioen ezarpen eraginkorra sustatzeko bankuak erabili dituen edo erabiltzeko asmoa duen gobernantza-egitura, -politika eta -prozedura garrantzitsuak.</p>	<p>Inpaktuak eta arriskuak kudeatzeko mekanismoak ditu LABORAL Kutxak, bai eta EGEaren Batzordea ere. EGEaren Batzordea da jasangarritasunarekin lotura duten ekimenen, eta, beraz, Printzipioen, arduraduna eta gidaria.</p>	<p>1.8. Printzipioak eta gobernua (18. G.) 23. Gobernu-organoen garapena</p>

	Jasangarritasun-gobernantza 2021ean berrikustea dago aurreikusita.	
5.2. <i>Deskribatu</i> langileen artean banku-kultura arduratsua sustatzeko bankuak ezarri dituen edo ezartzeko asmoa duen neurriak eta ekimenak. Besteak beste gai hauen goi-mailako ikuspegia ere sartu beharko litzateke deskribapenean: ahalmenaren sorrera, jarduera ordaintzeko eta kudeatzeko egiturak eta lidergoaren komunikazioa.	Kreditu-kooperatiba da LABORAL Kutxa; beraz, langileak enpresaren jabe dira eta demokratikoki esku hartzen dute erakundearen kudeaketan eta erabakietan. Gizarte-ekonomia da gure banka kooperatiboa, eta banka arduratsuaren kultura erabiltzen dugu gure funtzionamenduan. 2021ean jasangarritasun-helburuak finkatu dira, Zuzendaritza Batzordeko kideen ordainketa aldakorren gainean.	1.3. Kooperatibismoa (10. G.) Balioak, printzipioak, estandarrak eta jokabide-arauak (11. G.) 1.10. Gobernu-organen ordainketa (23. G.) 1.8. Printzipioak eta gobernu (18. G.) 3.2.7. Ordainsariaren gestioa (59. G.)
5.3. Printzipioak ezartzeko gobernu-egitura <i>Erakutsi</i> bankuaren gobernu-egiturak eginkizun hauek ere betetzen dituela: a) Helburuak eta haiek lortzeko ekintzak ezartzea. b) Neurri zuzentzaileak ezartzea, helburuak lortzen ez badira edo ustekabeko inpaktu negatiboak detektatzen badira.	Lehendik ere azaldu dugunez, Plan Estrategikoan eta Gestio Planean txertatu dira Printzipioak, eta Gestio Planari jarraipena egiten zaio. EGEaren Batzordea arduratzen da jasangarritasunarekin lotura duen oro gidatzeaz eta sustatzeaz, eta jarraipena egiteaz.	Ingurumen-helburuei dagokienez, UNE EN ISO 14001 ingurumen-ziurtagiriaren jabe gara. 3.4.1. Gestio-ikuspegia-Ingurumena (72. G.)
Ondorioztatu/adierazi ea zure bankuak printzipioak ezartzeko gobernu-egituraren baldintzak bete dituen.		
LABORAL Kutxak egitura bat du jasangarritasuna gestionatzeko, eta 2021ean berrikusiko da. Egungo egitura sendotuko da; oinarri hauek ditu: kreditu-kooperatiba izatea eta hobetzeko eta egokitzeko gure erakundeak etengabe egiten duen ahalegina.		
6. printzipioa. Gardentasuna eta erantzukizuna Printzipio hauen ezarpen indibidual eta kolektiboa aldi behin berrikustea, eta gardenak eta arduratsuak izatea geure inpaktu positibo eta negatiboetan eta gizartearen helburuak betetzeko egiten dugun ekarpenean.		
6.1. Aurrerapena banku-jarduera arduratsurako printzipioen ezarpenean <i>Erakutsi</i> azken 12 hilabeteotan bankuak aurrera egin duela printzipioen ezarpenari dagokionez, eta gutxienez bi eremutan ezarri eta aplikatu dituela helburuak. <i>Erakutsi</i> bankuak aintzat hartu dituela printzipioak ezartzeko nazioarteko eta eskualdeko jardunbide egokiak (lehendik zeudenak eta berriak), eta zehaztu dituela jardunbide egokiekin bat egiteko lehentasunak eta asmoak. <i>Erakutsi</i> bankuak ezarri dituela, edo ezartzeko bidean dagoela, jardunbide egokiekin (lehendik zeudenekin eta berriekin) bat egiteko aldaketak, eta aurrera egin duela printzipio horien ezarpenean.	Bi ekimen nagusi abiatu dira. Batetik, finantza jasangarrien gainera hausnarketa. Bertan, esparru horretako entitaterik aurreratuenen jardunbide egokiak aztertzeke benchmarkinga egin da. Aldi berean, lantalde bat prestatu da, arautzaileak ematen ari diren arau-betebeharrei (2088/2019 Erregelamenduari, kasu) erantzuteko.	Printzipioak sinatu zirenez geroztik, haiek ezartzeko NBIP FEk bultzatutako ekimenetan hartu dugu parte. Horri esker, abangoardian gaude nazioarteko jardunbide egokiei dagokienez.
Ondorioztatu/adierazi ea zure bankuak banku-jarduera arduratsuaren printzipioak ezartzeko aurrerapenari dagozkion baldintzak bete dituen.		
Lehen unean strategiara gerturatu eta helburuak finkatu ostean, printzipioen ezarpenak abiadura hartuko du 2020aren amaieran abiarazi dugun jasangarritasunari buruzko gogoeta orokorraren ondorioz.		

6.4. TCFDren klima-aldaketari buruzko gomendioak ezartzea

Financial Stability Board (FSB) delakoak txosten bat agindu zion TCFDri (Task Force On Climate-related Financial Disclosures), enpresek klima-aldaketaren alorrean egiten dutena ebaluatzeko laguntzeko merkatuari. Aldi berean, interes-taldeein erabakiak hartzen lagundu behar ziren. Taula honetan jaso dugu LABORAL Kutxaren aurrerapenen lehen txostena eta laburpena.

Egoera 2020-12-31n

1. Gobernantza

Klimarekin lotutako arriskuen eta aukeren alorrean erakundeak duen gobernantza ezagutaraztea.

GOMENDIOAK	EZARRIA	2021erako PLANA
<ol style="list-style-type: none"> Administrazioaren eginkizuna deskribatzea, klimarekin lotutako arrisku eta aukerak ebaluatu eta gestionatzeari buruz. Deskribatu zuzendaritza-batzordeak klimarekin lotutako arriskuen eta aukeren alorrean duen kontrola. 	<ul style="list-style-type: none"> Arrisku Batzordeak aholku ematen dio Kontseilu Errektoreari, arrisku garrantzitsuak gestionatu eta gainbegiratzeari dagokienez eta arriskuarekiko joera globala entitatearen estrategiari egokitzeko zaiola zaintzeari begira. Urtean behin, jasangarritasunaren alorreko jarduketak berrikusten du Kontseilu Errektoreak. Gaur egun, Ingurumen Batzordeak LABORAL Kutxari eragiten dioten ingurumen-arrisku eta -aukerak aztertzen ditu, ingurumen-programaren eta ISO 14001 ingurumen-ziurtapenaren barruan. 	<ul style="list-style-type: none"> Klima-aldaketari lotutako arrisku eta aukeren lehen analisian eta jardueraren inpaktuaren azterketa egitea dago aurreikusita. Nazio Batuen Banku-jardueraren Arduratsuen Printzipioak sinatzearen ondorioz hartutako konpromisoen barruan sartzen da analisi hori. Era berean, jasangarritasunaren gobernantza berrikusteko asmoa dago, finantza jasangarrien strategiari buruz abian den hausnarketaren barruan.

2. Estrategia

Ezagutaraztea, batetik, klimak negozioetan dituen arrisku eta aukeren egungo eta balizko inpaktua eta, bestetik, erakundearen estrategia eta plangintza finantzarioa, informazio hori funtsezkoa denean.

GOMENDIOAK	EZARRIA	2021erako PLANA
<ol style="list-style-type: none"> Erakundeak epe labur, ertain eta luzera identifikatu dituen klimaren alorreko arrisku eta aukerak deskribatzea. 	<ul style="list-style-type: none"> Jasangarritasun Txostenean erregai fosilekiko esposizioa kalkulatzea. 	<ul style="list-style-type: none"> Adierazi dugunez, finantza jasangarrien estrategia hasi gara lantzen 2020an, eta 2021ean amaitu eta ezarri egingo dugu. Horren barruan, inpaktuak aztertuko ditugu eta datuaren gobernantza-plana sortu.

GOMENDIOAK

2. Ezagutaraztea, batetik, klimak negozioetan dituen arrisku eta aukeren inpaktua eta, bestetik, erakundearen estrategia eta plangintza finantzarioa.
3. Erakundearen strategiaren erresilientzia deskribatzea, klimari lotutako hainbat egoera aintzat hartuz; adibidez, 2 °C-ko edo gutxiagoko egoera.

EZARRIA

- 2020an, AFiren (Analistas Financieros Internacionalesen) finantza jasagarriari buruzko prestakuntza jaso dute Kontseilu Errektoreko eta Zuzendaritza Batzordeko kideek eta zuzenki eragindako departamentuetako —Arriskuaren Kontrol Globala, adibidez— arduradunek. Klimaren alorreko arriskuak eta aukerak jorratu dituzte.
- NBIP FEren inpaktuak analizatzeko tresna garatzen hartu dugu parte.
- Jasagarritasuna LABORAL Kutzaren strategiako zeharkako alderdien artean sartu da 2020-2022 epealdirako. Bestalde, 10 helburu zehatz eta neurgarri ezarri dira.

2021erako PLANA

- 2021eko prestakuntza-planean, gutxienez 10 orduko prestakuntza emango zaie langileei, finantza jasagarrien gainean, eta, bertan, klimaren alorreko arriskuak eta aukerak sartuko dira.
- NBIP FEren tresnaren bidez, inpaktuak analizatuko dira lehenengoz.

3. Arriskuen gestioa

Ezagutaraztea erakundeak nola identifikatzen, ebaluatzen eta gestionatzen dituen klimarekin lotutako arriskuak.

GOMENDIOAK

1. Deskribatzea erakundeak zer prozesu darabilen klimarekin lotutako arriskuak identifikatu eta ebaluatzeko.
2. Deskribatzea erakundeak zer prozesu darabilen klimarekin lotutako arriskuak gestionatzeko.
3. Azaltzea klimarekin lotutako arriskuak identifikatu, ebaluatu eta gestionatzeko prozesuak nola dauden sartuta erakundearen arriskuen gestio orokorrean.

EZARRIA

- Enpresako eragiketarako finantzatzerakoan ingurumen-arriskuak kontrolatzeko prozedura.
- Ezarri da hipotekatutako etxebizitzaren eta finantzatutako ibilgailuek erabilitako erregaiaren energia-kalifikazioa erregistratzeko hobekuntza informatikoa.
- Arriskuen eta aukeren analisia, ISO 14001 ingurumen-ziurtaginaren barruan.
- Finantza-erregulazioaren eta inbertsioaren alorreko eskusio-irizpideak.

2021erako PLANA

- Banku-jarduera Arduratsuen Printzipioak sinatuta hartutako konpromisoak garatzea.
- Inbertsioan eta aholkularitzan ingurumen-arriskuak sartzeari buruzko 2088/2019 Erregelamenduak agintzen dituen neurriak ezartzea.
- Zorroaren sailkapenean Europar Batasunaren taxonomia ezartzeko aukera aztertzea.

4. Metrika eta helburuak

Klimarekin lotutako arrisku eta aukera garrantzitsuak ebaluatu eta gestionatzeko erabilitako metrikak eta helburuak ezagutaraztea, informazio hori funtsezkoa denean.

GOMENDIOAK	EZARRIA	2021erako PLANA
<ol style="list-style-type: none">1. Klimarekin lotutako arriskuak eta aukerak ebaluatzeko erakundeak erabilitako metrikak ezagutaraztea, beraren estrategiarekin eta arriskuen gestioarekin bat etorritz.2. Ezagutaraztea berotegi-efektuko gasen (BEGen)<ol style="list-style-type: none">1. irismena, 2. irismena eta, bidezkoa bada, 3. irismena eta lotutako arriskuak.3. Deskribatzea erakundeak zer helburu erabiltzen dituen klimarekin lotutako arrisku eta aukerak gestionatzeko, eta helburuetan zer lortu den.	<ul style="list-style-type: none">• Energia berriztagarriak finantzatzeari buruzko informazioa.• LABORAL Kutxak bere karbono-aztarnaren berri ematen du Jasangarritasun Txostenean.• Plan Estrategikoko jasangarritasun-helburuak. Nabarmentzekoa da 2020an % 83 txikiagoa izan dela karbono-aztarna, batez ere energia elektriko guztia iturri berriztagarrietatik kontsumitu delako.	<ul style="list-style-type: none">• Klimaren alorreko arriskuak LABORAL Kutxaren Arriskuarekiko Grinaren Esparruan sartzen hastea.• Urratsak ematea zorroaren isurtzeak sartzeko 3. scopearen (irismenaren) neurketa handitzeko.• Isurtzeak eta zorroaren esposizioa murrizteko epe luzeko helburua ezartzea komeni den balioztatzea.

6.5. Txostenaren edukia zehazteko prozesua

LABORAL Kutxak aitortzen du txosten hau GRI estandarren (zehatza aukeraren) arabera egin dela. Halaxe erakusten dute AENORek egindako kanpo-egiaztapenaren emaitzek.

6.6. AENORen egiaztapena

