



Jasangarritasun txostena

ETA INFORMAZIO EZ-FINANTZARIOAREN
EGOERA-ORRIA 2021

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.

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 gobernuak	17
1.9. Gobernu-organoen garapena	22
1.10. Gobernu-organoen ordainketa.....	22
1.11. Ustelkeria eta eroskeria	23
1.12. Kapitalak zuritzea.....	25
1.13. Araudia Betearaztea.....	25
2.Gestio arduratsua	26
2.1. Gestio-ikuspegia	27
2.2. Konpromisoak eta lorpenak	29
2.3. EGEaren ibilbide-orria	30
2.4. LABORAL Kutxaren EGEaren inguruko aginte-aula.....	31
2.5. Materialtasun-analisia	32
2.6. Nazio Batuen Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioak eta Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJHak)	34
3.Interes-taldearen gestioa	36
3.1. Bezeroekiko harremanak	37
3.1.1. Gestio-ikuspegia	37
3.1.2. Bezeroen magnitude nagusiak	37
3.1.3. Bezeroekiko elkarrizketak	37
3.1.4. Bezeroekiko gestio arduratsua eta zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna	39
3.1.5. Datuen eta eragiketen pribatutasuna eta segurtasuna babestea.....	42
3.1.6. Produktu eta zerbitzu arduratsuak	45
3.2. Plantillarekiko harremanak	51
3.2.1. Gestio-ikuspegia	51
3.2.2. Plantillaren magnitude nagusiak	52
3.2.3. Plantillarekiko elkarrizketak	52
3.2.4. Plantillaren garapena.....	53
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	60
3.2.9. Onura sozialen paketea	63
3.3. Gizartearekiko harremanak.....	64
3.3.1. Gestio-ikuspegia	64
3.3.2. Magnitude nagusiak: irabaziak gizartean banatzea.....	67
3.3.3. Gizartearekiko elkarrizketak.....	68
3.3.4. LABORAL Kutxak babestutako ekimenak	69
3.4. Ingurumenarekiko harremanak	71
3.4.1. Gestio-ikuspegia	71
3.4.2. Magnitude nagusiak eta bideratutako ekimenak.....	72
3.5. Enpresa hornitzaileekiko harremanak	77
3.5.1. Gestio-ikuspegia	77
3.5.2. Magnitude nagusiak	79
3.5.3. Hornitzaileekiko elkarrizketak.....	79
3.5.4. Ekitaldian hornitzaileen gestio arduraturako garatutako ekimenak.....	80
4. Beste magnitude batzuk	81
4.1. Bezeroak	82
4.2. Pertsonak.....	84
4.3. Ingurumena	91
5. Txostenari buruzko informazioa.....	92
6. Eranskinak	95
6.1. Baliokidetasun-taula	96
6.2. GRI edukien aurkibidea	98
6.3. Txostenaren edukia zehazteko prozesua	102
6.4. Jasangarritasun-informazioa zabaltea	103
6.5. AENORen egiaztapena.....	107

The background features a complex composition of overlapping geometric shapes and patterns. On the left, there is a vertical green-to-yellow gradient bar. To its right, a dark purple-to-black gradient bar is visible. The central area is dominated by a grid of faint, glowing purple lines. Overlaid on this grid are numerous white and purple outline icons of envelopes, some of which are larger and more prominent than others. The overall aesthetic is modern and digital.

0. Gutuna

LABORAL Kutxa Taldearen Jasangarritasun Txostenerako sarrera-lerro hauek idazten ditudan bitartean, bi urte bete dira COVID-19ak eragindako osasun-, gizarte- eta ekonomia-krisia hasi zenetik. 2021ean egoerak hobera egin badu ere arian-arian, krisiaren eraginari eta olatuei lotutako erronka, desafio eta ziurgabetasunak oso handiak dira oraindik ere.

2021a susperraldi ekonomikoaren urtea izan da. Hala ere, ez da zailtasunik falta izan: birusarekin batera bizi behar izan dugu eta ekonomiaren bilakaera baldintzatu duten murrizketak izan ditugu. Hala ere, txertaketa-prozesuak aurrera egin duenez, ekitaldiaren amaieran normalizatu egin da jarduera.

Mundu osoan izan dira zailtasunak. Urtearen lehen erdian, eskariak igoera nabarmena izan du. Bestalde, botila-lepo logistikoak ere gertatu dira, eta bidalketa-kostu handiak ekarri dituzte. Gainera, talka handi bat gertatu da energia-horniduran. Hamarkada bat baino gehiagoan ezagutu ez diren inflazio-tasak eragin ditu horrek guztiak.

Egoera desafiatzaile horiek guztiak gorabehera, LABORAL Kutxa Taldeak egoki itxi ahal izan du ekitaldia, aurreikusitako negozio-helburuak betetz. Efizientziaz, errentagarritasunez eta ezarri ditugun arrisku-mailetara egokituz hazten jarraitu dugu.

Era berean, gure jasangarritasun-estrategiaren oinarriak finkatu ditugu 2021ean. Kreditu-kooperatiba gisa gizarte justu eta bidezkoago bat sortzen laguntzeko sortu zen LABORAL Kutxa, ekonomia eta pertsonak uztartuko dituen gizarte bat. Gure gizartearen aurrerapenarekiko konpromiso horren ondorioz, ingurumena zaindu eta babesteko sentsibilitate berezia ere izan dugu betidanik. Horren adibide garbia da 2021ean ISO 14001 ingurumen-ziurtagiriarekin 20 urte bete izana. Finantza-sisteman aitzindariak izan ginen ziurtagiri hori lortzen.

Jasangarritasun-plana diseinatu aurretik, eraldaketa berde horrek dakartzan erronkei aurre egiteko nola gauden aztertu genuen urteko lehen hilabeteetan. Gure indarrak, etorkizuneko ardatzak eta lehentasunezko lan-eremuak identifikatu genituen. Ondorioz, jasangarritasun-estrategia ezartzeko ibilbide-orria prestatu dugu, datozen urteetan gure jarduera gida dezan. Ibilbide-orri hori zeharkakoa da Talde osoarentzat, eta askotariko alderdiei eragiten dieten lan-ildoak biltzen ditu: bezeroei eskainiko dizkiegun produktuak, inbertsioak, kreditua ematea, prestakuntza-beharrak, prozesuen ingurumen-hobekuntza eta gizarteari helaraziko dizkiogun mezuak.

Garrantzi berezia eman diogu Taldean jasangarritasunaren gobernantza diseinatu eta ezartzeari. Ardatz estrategikoa da, eta, beraz, Kontseilu Errektoreari dagokio hura sustatzearen erantzukizuna, bai eta jasangarritasunaren eta klima-aldaketaren alorreko arriskuak aztertu eta kontrolatzearena ere.

Ezarri ditugun helburuak lortzeko, funtsezkoa eta bereziki konplexua da jasangarritasun-arriskuak gure arrisku-ereduetan behar bezala txertatzeko behar den informazioa izatea. Horregatik, eta arlo horretan arautzaileengandik iristen ari zaigun araudi zorrotza betetzeko, urtean zehar lan handia egin dugu gure sistemak egokitzen. Datuak behar ditugu jasangarritasunaren alderdiek gure jardueran duten eragina ezagutzeko. Horretarako,

ezinbestekoa da datuak lortzea eta sailkatzea, Europar Batasunak argitaratutako jardueren taxonomian ezarritako irizpideen arabera.

Ikus daitekeenez, oso jarduera zorrotza eta ilusionagarria da, eta baliabide ugari eskaini beharko dizkiogu hurrengo urteetan.

LABORAL Kutxak bat egiten du Europar Batasunaren ikuspegiarekin: COVID-19aren krisitik ateratzeko, justizia soziala eta ekitatea protagonista izango dituen agenda bat mahaigaineratzea da modurik egokiena. Krisi honetatik sortuko den eredu ekonomikoak jasagarria izan behar du; hau da, bateragarria pertsonak erdigunean jartzearekin eta, aldi berean, orekatua ingurunearekin eta baliabide naturalekin.

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.



Txomin García Hernández

LABORAL Kutxako lehendakaria



1. Nor garen

1.1. Taldearen aurkezpena

LABORAL Kutxa, webgune korporatiboan bere burua aurkezteko dioen moduan, **banka kooperatibo eta parte hartzekoaren 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-funtsak, pentsio-funtsak eta BGAEak dira produktu nagusiak. Caja Laboral Popular Coop. de Cr ditok — 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 Cr ditoren 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 merkaturatzen ditu, batik bat auto-aseguruak, erantzukizun zibilekoak eta arrisku anitzekoak, etxeakoak batez ere. 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.

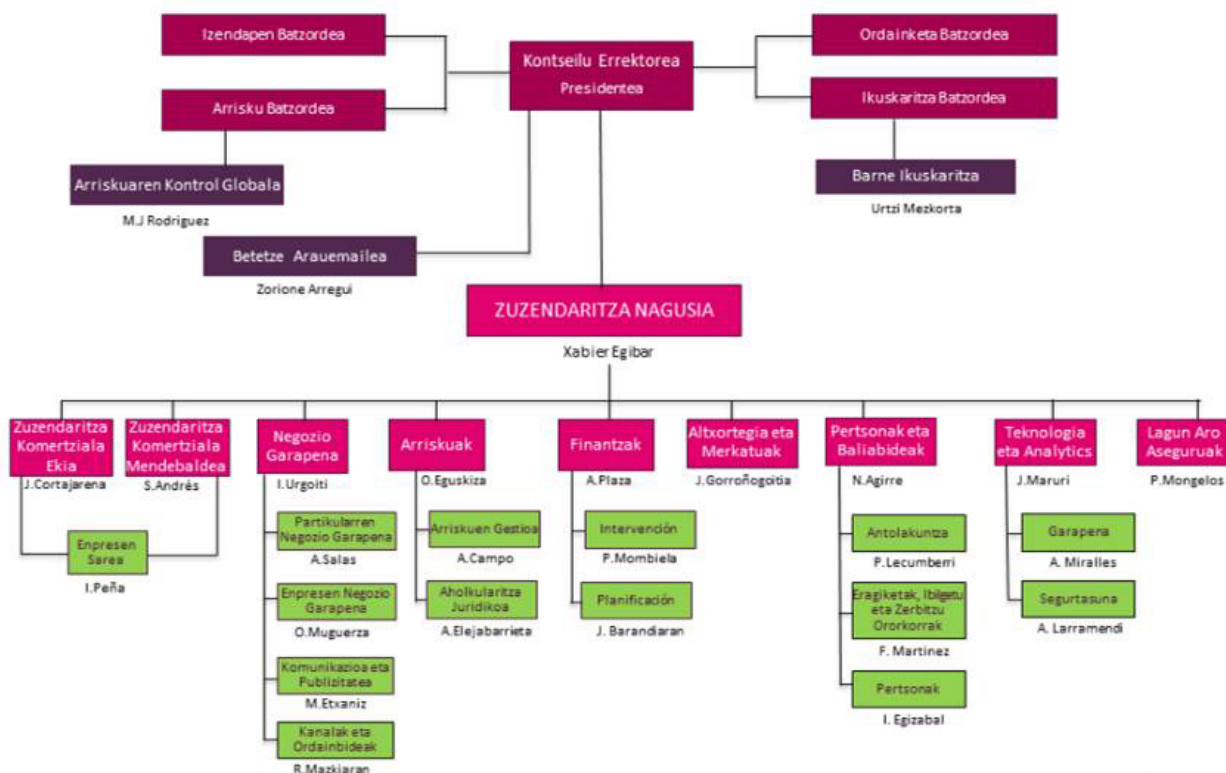
LABORAL Kutxa taldea osatzen duten partaidetzapeko enpresak:

Mendeko erakundeak	Jarduera	Partaidetza	Egoitza
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 SGIIC SA	Inbertsio-funtsen gestorea	% 100	Jose Maria Arizmendiarieta pasealekua, 5, 1, 20500 Arrasate (Gipuzkoa)
Caja Laboral Pensiones GFP SA	Pentsio-funtsen 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-edukitzailea	% 100	
Caja Laboral BancaSeguros (CLBS) OBSV SLU	Banka-aseguruetakoa 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)

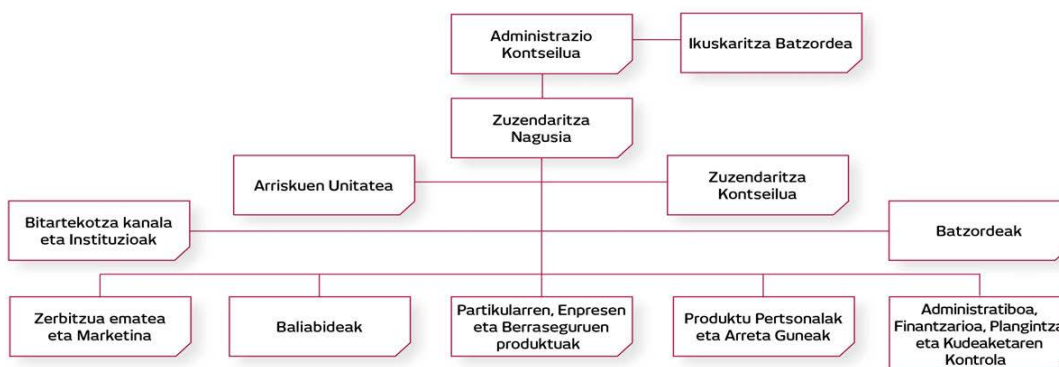
*2020ko ekitaldiarekin alderatuta, 2021ekoan ISGAk Sociedad para la Gestión de Activos Inmobiliarios de Caja Laboral SL (SGA) erakunde xurgatu du, urriaren 26an.

1.2. Egitura operatiboa

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



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-guztiek hartzen dute parte bertan, mozkinak lortzen eta horiek gure gizartean inbertitzen lagunduko digun gestio eraginkorra eta arduratsua bermatzearren.

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 jardueren 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 sortzarekin, 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—.

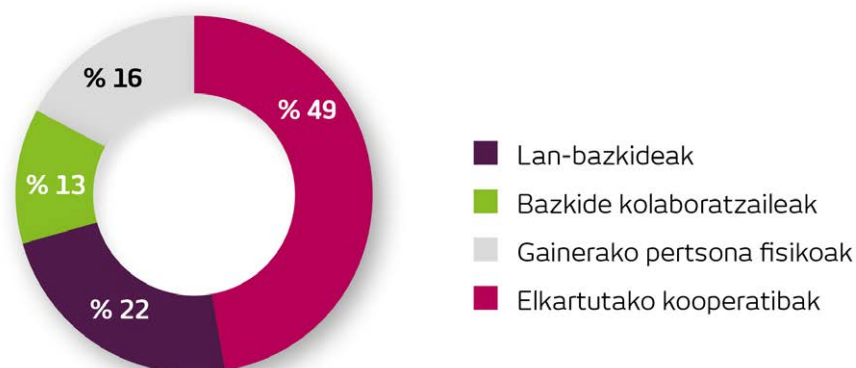
BALIOAK

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

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

KAPITAL SOZIALA 2021-12-31N

786,4 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 dira—. 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, barne-arauak Delituei aurrea hartzeko eta erantzuteko eskuliburuan eta Zigor Kodea Betetzeari buruzko Politikan jasota daude barneko 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 eta Barne Ikuskaritzak. Organo horrek, jarraipena egiteaz gain, baimenak edo salbuespenak eman eta Salaketen Kanalean jasotako salaketak ebazten ditu, dagokien bezala bideratzeko.

2021ean kontsulta bakarra egon zen, eta salaketarik bat ere ez. 2020an, berriz, ez zen ez kontsultarik eta ez 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 akziokako sozietatearen egitura juridikoa izan.

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

- poner en práctica sus principios rectores en todos los niveles de sus actividades.,
- 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 barruan gauzatuko duela jarduna.

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

1.5. Bulegoen banaketa geografikoa

LABORAL Kutxak banka-aseguruen estrategia batean biltzen du aseguruen 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 eta CLBSko langileak daude.

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

Bulegoen banaketa 2022-01-01ean			
Probintzia	Partikularrak	Enpresak	Bitartekotza
Bizkaia	80	1	1
Gipuzkoa	62	1	1
Nafarroa	36	1	1
Araba	28	1	1
Zaragoza	16	1	1
Valladolid	12	1	1
Madril	9	1	-
Asturias	8	-	1
Burgos	7	-	-
Salamanca	6	-	-
Errioxa	4	-	1
Kantabria	4	-	-
Leon	3	-	-
Palentzia	2	-	-
Bartzelona	1	-	1
Huesca	1	-	-
Zamora	1	-	-
Valentzia	-	-	1
Bulegoak guztira	280	7	9

1.6. Taldearen magnitude nagusiak

Kontzeptua	2020	2021
Aktiboak guztira (M€-kotan)	27.904	28.563
Funts propioak (M€-kotan)	1.835	1.916
Bezeroen gordailuak (M€-kotan)	22.984	23.500
Bezeroei emandako kreditua (M€-kotan)	14.459	15.158
Bulegoak	301	280
Kutzazain automatikoak	538	523
Interesen marjina (M€-kotan)	254,6	239,7
Marjina gordina (M€-kotan)	402,6	403,2
Administrazio-gastuak (M€-kotan)	210	223,7
Zerga ondorengo emaitzak (M€-kotan)	79,7	101,4

Taldeak sortutako aberastasunaren banaketa taula honetan ikus daiteke:

Kontzeptua (mila €-kotan)	2020	2021
1. Sortutako balio ekonomiko zuzena	420.094	411.814
Marjina gordina (beste ustiapen-karga batzuen aurretik)	417.729	408.729
Aktibo materiala eta esleitutakoa saltzearen irabaziak	2.365	3.085
2. Banatutako balio ekonomikoa	258.559	294.450
Hornitzaileei egindako ordainketak (kostu operatiboak)	108.842	118.992
- administrazioko beste gastu orokor batzuk	63.646	72.033
- beste ustiapen-karga batzuk	45.196	46.959
Pertsonal-gastuak	109.621	110.474
Mozkinen gaineko zerga	10.934	14.975
Kapitalerako interesak	9.783	31.640
Komunitaterako inbertsioak eta dohaintzak	19.379	18.369
Heziketako eta Sustapeneko Funtsa (HSF)	7.751	7.348
Kooperatiba arteko Funts Soziala (KFS)	11.627	11.022
3. Atxikitako balio ekonomikoa (1-2)	161.535	117.363

Kontzeptua (mila €-kotan). Aktibo higiezinaren gestioa	2020	2021
Sarrerak (salmentak)	46.102	168.980
Kostu operatiboak	3.270	4.369
Pertsonal-gastuak	0	0
Finantza-gastuak, interesengatik eta dibidenduengatik	78	413
Zerga gordinak	1.607	2.072

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

Kontzeptua (mila €-kotan). CLBS	2020	2021
Negozio-bolumena (komisioak)	42.449	44.392
Pertsonal-gastuak	8.122	10.233
Gastuak guztira	38.579	42.071
Zerga aurreko emaitzak	3.865	2.321

Aktibo higiezinak gestionatzeko sozietateek helburu hauek izan dituzte 2021ean: 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 lurzorua saltzea edo gestionatzea, etxebizitza bihurtzeko, autosustapenak nahiz eraikuntzak garatuz.

2021ean, ISGA sozietatearen bidez, higiezinaren arloko 17 proiektu bideratu ditugu, hau da, 877 etxebizitza hasi gara eraikitzen; horietatik, 7 proiektu bukatu ditugu (guztira, 471 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-emaitzaren 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 tributua (mila €-kotan). LABORAL Kutxa	2020	2021
Tributuak (OHZ, EJZ...)	1.296	1.602
BEZa	12.564	19.698
Gordailuen zerga	6.546	6.844
Ondare-prestazioa (DTAk)	2.266	2.051
LK guztira	22.672	30.195
Mozkinen gaineko zerga CLBSn	930	557
Zergak eta tributua (mila €-kotan). Lagun Aro	2020	2021
Sozietateen gaineko zerga	1.782	2.932
Tributuak (OHZ, EJZ...)	92	85
Lagun Aro guztira	1.874	3.017

2021ean, 14.975 mila €-ko sozietate-zerga sortu du LK-k.

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

Kontzeptua (mila eurokotan)	2020	2021
Dirulaguntzak (enplegurako, prestakuntzarako eta energiako inbertsioetarako)	226	31
Kontzeptua (mila eurokotan)	2020	2021
Lagun Aroren dirulaguntzak (euskara)	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 zituena. Zuzendaritza Kontseiluak gidatutako prozesua izan zen, eta kooperatibako zenbait mailatako pertsonak hartu zuten parte: departamentuetako zuzendariak, sekzioetako arduradunek, sare komertzialeko langileak... Gogoeta egiteko, Deloitteren laguntza izan genuen, eta, amaitutakoan, Kontseilu Errektoreak onartu zuen.

1. GOGOETA ESTRATEGIKOAREN JUSTIFIKAZIOA EGOERA-ALDAKETA: EGUNGO EGOERA



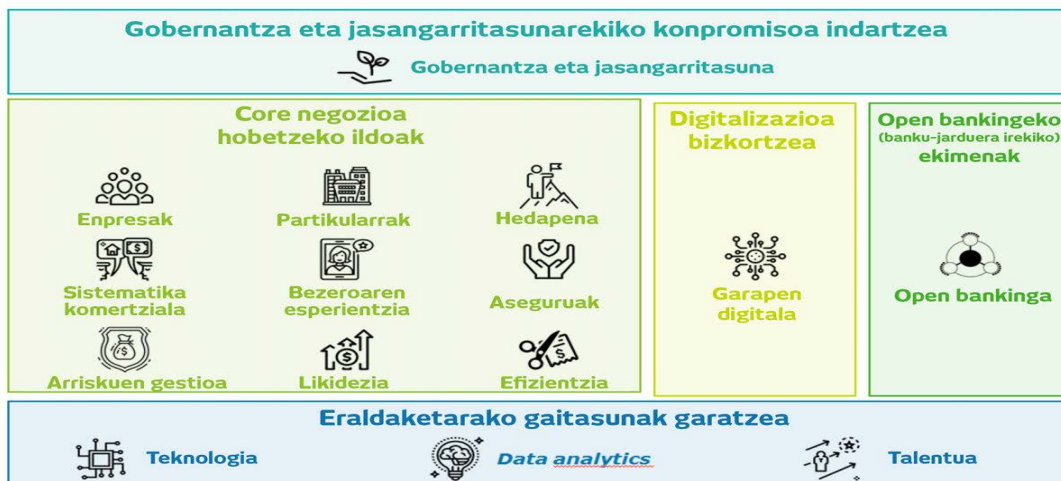
Asmo hau zehaztu da:

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.
- **Aseguruaren 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:

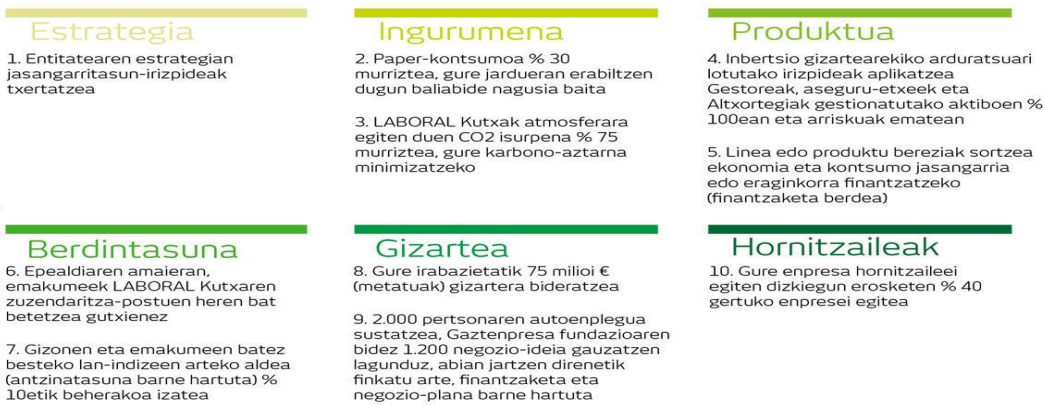


Arriskuen kudeaketa funtsezko elementutzat jo da Plan Estrategiko horretan. Hori dela eta, entitateak nahi duen arriskuarekiko grinaren esparrua berrikusi da, eta, ondoren, planteatutako helburuak programa guztietan nola txertatzen diren. Bestalde, arriskuaren kultura sarean hedatzeko neurriak ere proposatu 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-ekimenean lagungarri.



2.2 atalean, Konpromisoak eta lorpenak izenekoan, deskargu bat egiten da, 2021eko ekitaldia ixtean helburu horiek dauden egoeraren berri emateko.

2021ean, Zuzendaritza Kontseiluak Plan Estrategikoaren indarraldia berrikusi du. Zentzu horretan, ingurunearen egoera aztertu du, arreta berezia jarritz 2020ko krisiaren ondorengo susperraldiaren ondoriozko hazkunde-aurreikuspenetan eta LABORAL Kutxaren magnitude makroekonomiko, finantzario eta negozio-ko nagusietan.

Hona hemen Kontseilu Errektoreak berretsitako ondorio nagusiak:

1. Ziklo ekonomikoa aldatzen ari da, eta, krisiari egin zaion kudeaketari esker, LABORAL Kutxak egoera onbideratuan eta sendotasunez egin ahal izango dio aurre egoera berriari, bezeroak eta merkatua aintzat hartuta.
2. Agertoki horretan, aukera dugu agenda estrategiko bikoitzari berriro heltzeko, eta are abiadura handiagoa emateko ere.
 - a. CORE negozioa.
 - b. Eraldaketa. Inbertsio-gaitasuna handiagoa denez, agenda eraldatzailearen abiadura areagotu egin daiteke, eta jasangarritasuna jarduketa-ardatz berri eta indartsu gisa sartu. Taldearentzat jasangarritasun-estrategia ezartzea da helburua: definitutako ibilbide-orria aplikatzea, arau-eskakizunak betetzea, jasangarritasun-arriskuak integratzea eta areetako jasangarritasunaren arloko ekimenak garatzea.
3. Ordainbideetan programa estrategiko berria eratzea erabaki du.

Bestalde, **Seguros Lagun Arok** bere Gestio Plana egiten du urtero. Hartan, helburuak eta ekintza-planak ezartzen ditu, gestioko 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 kontratatuzko. 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 2021ean 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.
- Kontseilu Errektorearen 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.

2021eko uztaillean, Espainiako Bankuaren *Kreditu Kooperatibetako Gobernantzaren Zeharkako Berrikuspenari* buruzko txostena ezagutu ondoren, Kontseilu Errektoreak bilera monografiko bat egin zuen, Gobernantza aipatutako txostenetik eratorritako gainbegiraleen aurreikuspenetara egokitzeari buruz. Gogoeta horren ondorioz, 2021ean, Espainiako Bankuak kontseilari berriei eskatzen dizkien independentzia-irizpide berriak jorratu dira, Kontseilu Errektoreko lau batzorde ordezkarien osaera aldatu da eta hurrengo Batzar Nagusian aurkeztu beharreko estatutu-aldaketak landu dira —Kontseilu Errektoreko kideen kopuruarekin,

adinagatiko mugarekin, bazkide ez diren kontseilarien kopuruarekin eta kideen ordainsari-politikarekin daude lotuta—.

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.

2020ko ekitaldian, Batzar Nagusiak estatutu-aldaketa bat onartu zuen, Kontseilu Errektoreko kide-kopurua 15era handitzeko. Handitze horrekin, 2021eko abenduaren 31n ordezkariarik txikiena duen generoaren ehunekoa handiagoa da gobernantza onaren kodeetan ezarritako gutxieneko ehunekoa baino, % 46koa alegia (2020. urtera arte, genero-parekotasunari eutsi zitzaion 14 kideko Kontseilu Errektorearekin).

Era berean, goi-zuzendaritzako kideak hautatu, izendatu eta berritzearen alorrean, Funtsezko Postuetarako Ondorengotza Plana du LABORAL Kutxak. 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 zenez, sozietatearen Administrazio Kontseilua osatzen duten kide guztiek bete egiten dituzte gaitasun- eta ohore-baldintzak, aseguru- eta berraseguru-entitateen antolamendu, gainbegiraketa eta kaudimenaren 2015eko azaroaren 20ko 1060/2015 Errege Dekretuaren (RDOSSEARen) 18. artikulua araberaren arabera.

Gobernu-organoa	30 eta 50 urte artekoak				50 urtetik gorakoak			
	2020		2021		2020		2021	
	G	E	G	E	G	E	G	E
Kontseilu Errektorea*	1	4	3	5	5	2	5	2
Kontu-hartzaileak	0	1	0	1	1	1	1	1
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	6	7	8	6	4	2	3	3
Zuzendaritza Kontseilua	2	1	1	1	7	1	8	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	1	2	1	2	0	2	0
Zuzendaritza Kontseilua –Seguros Lagun Aro	0	1	0	1	5	1	5	1

(*) 2020ko Batzar Nagusiaren ondoren, Kontseilu Errektorea 12 kidetik 15era igaro zen 2021ean, baina ez dira batzordekide izan joan den urtearen amaierara arte.

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 ordezkatzea. EGEari lotutako alderdiak urtean behin aztertzen ditu; inpaktuak, arriskuak eta aukera ekonomiko eta sozialak, berriz, etengabe. Ez du izaera betearazlerik.	1960
Errekurtso Batzordea	Kontseilu Errektorearen erabaki batzuen aurkako errekurtsioak ebatzeko estatutuen arabeko organo eskuduna. Batzar Nagusian aukeratzen da.	1993
Ikuskaritza Batzordea	Barne-ikuskaritzako zerbitzuak gainbegiratzea, finantza-informaziorako prozesua eta barne-kontrolerako sistemak ezagutzea eta jokabide-kodeak eta gobernu korporatiboaren arauak betetzen diren gainbegiratzea.	2004
Izendapenen Batzordea	Kontseilu Errektorerako hautagaiak identifikatzea eta kideen egokitasuna eta ezagutzen, gaitasunaren, aniztasunaren eta esperientzien oreka ebaluatzea. 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 ezarri, bezeroari eskaintzen zaizkion produktu guztien inguruko arriskuak ebaluatu eta onartzea.	2015
Segurtasun Osoko Batzordea	Entitatean segurtasun osoa (fisikoa nahiz logikoa) ziurtatzeko estrategia bermatzea.	2015
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
Berrikuntza Batzordea	Berrikuntzako ildo estrategikoak zehazten ditu eta haien bilakaeraren jarraipena egiten du.	2021

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 espezifikoak dago Kontseilu Errektorean.

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

- Kontseilu Errektoreko kideen ezintasunak eta bateraezintasunak.
- Balore-merkatuko jokabideen araudia.
- Kontseilu Errektorearen araudiaren erregulazioa, interes-gatazkak saihesteko.

Etika Batzordearen eginkizuna da LABORAL Kutxaren jardura guztietan portaera etikoa sustatzea. Kontseilu Errektorearen 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, Kontseilu Errektoreari *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-multzok bat erabiltzen da. 2021. urtearen amaieraz geroztik, batzorde horren eginkizunen artean dago, berariaz, jasagarritasunaren eta klima-aldaketaren arriskuak gainbegiratzea. 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 Aro**n 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-organotako kideei, bai gobernu-sistemako funtsezko eginkizun hauek dituztenei: arriskuen gestioko funtzioa, barne-ikuskaritzako funtzioa, funtzio aktuariala eta araudia betearazteko funtzioa.

Administrazio Kontseiluak jardunbide egokien kode bat du, eta Seguros Lagun Aroren printzipio etikoak deskribatzen ditu. 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 Arok, 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:

Arriskuen gestioko eginkizunak

- ✓ Arriskuak neurtzeko eta ebaluatzeko erabili beharrezko 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 agertokiek eta estres-egoerek entitatearen mailan eta kaudimenean duten eraginari buruzko ebaluazioak egitea aldizka.
- ✓ 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-organismoak onartutako idatzizko politikak daude. Politika horietan, eginkizunak eta erantzukizunak zehazten dira besteak beste, behar bezala banatuta eta eginkizunak argi eta garbi bereizita, kaudimenari buruzko egungo II. araudian independentziaren inguruan ezarritakoaren arabera.

1.9. Gobernu-organoen garapena

Aurreko txostenetan, organoek jasagarritasunaren arloan duten gaitasuna aipatzen da.

2021ean, LABORAL Kutxako gobernu-organoko (Kontseilu Errektoreko eta Zuzendaritza Kontseiluko) kideek Aseguruen Negozioko Programa Aurreratuan hartu dute parte. Aseguruen negozioko prestakuntza-programa oso bat da, ezagutzak eskaintzen dituena, besteak beste, aseguru-sektorearen azterketan eta joeretan, produktuen portfolioan eta finantza-alderdietan —balantzea, emaitza-kontua, kaudimena, kapital-betebeharrak eta IFRS17—. Aseguruen negozioaren alorreko guztia jorratzen du. 6 saiotan garatu da, eta 36 orduko iraupena du 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 —17 lagun 2021ean eta 16 2020an— jaso dituzten ordainsariei buruzkoak dira.

LK kontzeptua (mila eurokotan)	2020	2021
Egindako lanaren ordainsari osoa	1.822	1.976
Kapitalizatutako itzulkin kooperatiboak + ekarpenaren interesak	217	217
Guztira	2.039	2.193
Pertsona bakoitzeko batez besteko ordainsaria	127,4	129

Lagun Aro kontzeptua (mila eurokotan)	2020	2021
Egindako lanaren ordainsari osoa	471	482
Kapitalizatutako itzulkin kooperatiboak + ekarpenaren interesak	5	6,1
Guztira	476	488,1
Pertsona bakoitzeko batez besteko ordainsaria *	95,2	97,62

* 5 gizon eta 2 emakume 2021ean eta 2020an.

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 jardura. Jokabide-arau edo -jarraibide horiek Balore-merkatutako Jokabideen Barne Araudian daude jasota, eta Kontseilu Errektoreko eta Zuzendaritza Kontseiluko kideei nahiz jardura-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:

	2020		2021	
	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.
Aztertutako bulego guztiak	96	92	91	96
Aztertutako bulegoen %-a	% 32	% 31	% 32	% 33

Esan beharra dago ezarritako urrutiko ikuskaritza-kontrolek entitatearen bulegoen % 100ean dutela eragina.

Ustelkeriari lotutako gertaerei erantzuteko hartutako neurriei dagokienez, ez da kasurik izan 2021ean.

2021ean eguneratu egin dira Delituei aurrea hartzeko eta erantzuteko eskuliburua eta Zigor Kodea Betetzeari buruzko Politika.

2021ean, PricewaterhouseCoopers Auditores SLren zerbitzu profesionalak kontratatu dira, 2021-2023 aldirako kapitalak zurtzeari eta terrorismoaren finantzaketari aurrea hartzearen alorrean kanpoko adituaren txostena prestatzeko, 2010eko apirilaren 28ko 10/2010 Legearen arabera.

Hobekuntzen plan zuzentzailea onartu da, entitatearen kapitalak zurtzeari eta terrorismoaren finantzaketari aurrea hartzeko (KZTFA) sistema berrikusi ondoren Espainiako Bankuak egindako ikuskapenaren ondorioen idazkia dela eta. Aurreko ekitaldian, hobekuntza-ekintza hauek egin dira:

2021ean gauzatutako ekintzak

Talderako gobernantza berria zehaztu da KZTFaren inguruan. Horri dagokionez, Kontseilu Errektoreko kide bat izendatu da Sepblacen aurrean entitatearen ordezkari izateko, Taldean Barne Kontroleko Organo bat eratu da eta goi-zuzendaritzak KZTFaren arloan dituen funtzioak berrikusi dira, baita KZTFako eta Barne Auditoretzako unitateei dagozkienak ere.

Taldeko KZTFA gaietarako Prestakuntza Politika onartu da, eta 2022-2024 epealdirako Urteko Prestakuntza Plana diseinatu da.

Arriskuak ebaluatzeko metodologia berrikusi da, KZTFaren arloko arriskuak identifikatu eta kuantifikatzeko.

Kapitalak Zurtzeari Aurrea Hartzeko Unitateak kapitalak zurtzeko eragiketa susmagarrien 27 komunikazio bidali dizkio Kapital Zurtzearen eta Arau-hauste Monetarioen Prebentzio Batzordearen Zerbitzu Exekutiboari.

Seguros Lagun Aron, bulego guztietan egiten dira *barne-ikuskaritzak*, bai **CLBS** kanalean eta 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 konprometituta gaudenez, UNESPAk bultzatutako gida hauei lotu gatzaizkie, erakunde horren gomendioei jarraikiz:

- gobernu korporatiboaren jardunbide egokien gida
- barne-kontroleko 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 Kutxa ko gestio-politiketan, *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-egituran, *Barneko Kontrol Organoa (BKOa)* sortu da *Taldean*. Eginkizun espezifikoa izango ditu prebentzioaren arloan.
- Gainera, arau eta prozedura zehatzak finkatu dira eta *Kapitalak zuritzeari eta terrorismoaren finantzaketari aurrea hartzeko eskuliburua* izeneko txostenean jaso (2020-07-29an 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 funtsak LABORAL Kutxa taldearen bitartez bidera ez daitezela 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-kontrolko 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. 2021ean amaitu zen kanpoko aholkularitza-entresa baten laguntzarekin alerta-sistema berrikusteko eta eguneratzeko prozesua. Berrikuspen horren ondorioz, guztira 23 alerta garatu dira, eta horien lehen aplikazioa ekitaldi horretako ekainaren 1ean hasi zen. 2021ean, 1.900 alarma erregistratu dira, aurreko urteetan baino askoz gehiago, bai alerta-sistema berriari esker, bai sistema berriaren akats batzuk doitzen ziren bitartean denbora batez aurreko sistema erabili behar izan delako. Aztertutako alarma guztien artean, bi jakinarazpen egin zitzaizkion CNMVri, informazio pribilegiatua erabiltzearen ondoriozko eragiketa susmagarri posible bati buruz.



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 partaidetzako 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, Segurtasuneko eta Zerbitzu Orokorretako, eta Plangintzako eta Gestio Kontroleko kideek osatzen dute; azken horretako ordezkariak egiten ditu koordinatzaile-lanak. *Rioko Adierazpenaren* zuzentze 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 jasangarritasunaren alor guztiak ukitzen badituzte ere, klima-krisiaren larritasun-egoera dela eta, gure jarduerak (kredituenak eta inbertsioenak) ingurumenean duen inpaktuari erreparatzen diote.

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

Hornitzaileen gestioaren ikuspegitik, gogorarazi beharrekoa da *hornikuntza-katearen* gestio egokiak duen garrantzia, jarduera arduratsuaren helburuak betetzekotan. 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 **3.5. Enpresa hornitzaileekiko harremanak** puntuan azaldu dira.

2.2. Konpromisoak eta lorpenak

Segidan, LABORAL Kutxak EGEaren aurreko txostenetan bere egindako konpromisoak betetz 2021ean gauzatu dituen jarduera nagusiak azalduko ditugu laburtuta, bai eta 2022rako 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
2021eko 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
Zuzeneko arriskuen eta klima-aldaketaren alorreko trantsizioaren inpaktua aztertzea	Hasita, 2022aren amaieran	EGEaren Batzordea	Ertain-handia G eta I
Bezeroekiko harremanen gestioan bikaintasun-posizioei eustea	Aribidean	Kalitate integralerako prozesua	Ertain-handia B
Enpresak sortzeari eta finkatzeari laguntzea, MONDRAGONen bidez	Aribidean	Funtsak, KFSaren eta HSFaren bidez 2019	Ertaina G eta B
Green MiFID	2022ra atzeratuta	2020ko Gestio Plana	Ertaina B eta I
Finantza jasangarrien estrategia ezartzea. Horretarako, egoera-azterketa egitea, ibilbide-orrria diseinatzea eta ezartzen hastea	Eginda	Zuzendaritza EGEaren Batzordea	Handia B, G eta I
Lan-arriskuen prebentzio-sistemarako ISO 45001 ziurtapena lortzea	Eginda	Segurtasun eta Osasun Batzordea	Ertaina P eta G
2088/2019 Erregelamenduaren informazio ez-finantzarioaren dibulgazio-eskakizunak betetzea	Eginda	Negozio Garapenaren Area Gestorea	Handia B, I eta G
Arrisku psikosozialak ebaluatzeko metodologia berria ezartzea.	2022ra atzeratuta	Segurtasun eta Osasun Batzordea	Ertaina P
Outsourcing-proiektua garatzea	Eginda	Antolamendua	Ertaina P
Zirbersegurtasuna etengabe hobetzea	Aribidean	Segurtasuna	Handia B
Langileentzako mugikortasun iraunkorrerako neurriak ezartzea	Eginda	Ingurumen Batzordea	Ertaina I eta P
2020-2022rako helburu estrategikoen egoera			
Entitatearen estrategian jasangarritasun-irizpideak txertatzea	Eginda	Zuzendaritza Batzordea	Ertaina G, B, I eta P
Epealdiaren amaieran, emakumeek LABORAL Kutxaren zuzendaritza-postuen heren bat beteko dute	2020an gairidituta	Berdintasun Batzordea	Ertaina P eta G
Gizonen eta emakumeen batez besteko lan-indizeen arteko aldea (antzinatasuna barne hartuta) % 10etik beherakoa izango da	2021ean % 12,2koa	Berdintasun Batzordea	Ertaina P eta G
LABORAL Kutxak atmosferara egiten duen CO2 isurpena % 75 murriztea, gure karbono-aztarna minimizatzeke	2021ean % 76,2koa	Ingurumen Batzordea	Ertaina I
Inbertsio gizartearekiko arduratsuari	Abian	Negozio	Ertain-handia

lotutako irizpideak aplikatzea Gestoreak eta Altxortegiak gestionatutako aktiboen % 100ean eta arriskuak ematean		Garapenaren Area Altxortegia Gestorea Arriskuak	B, G eta I
Paper-kontsumoa % 30 murriztea, gure jardueran erabiltzen dugun baliabide nagusia baita	2021ean –% 11,02koa	Ingurumen Batzordea	Ertaina I
2.000 pertsonaren autoenplegua sustatzea, 1.200 negozio-ideia gauzatzeko lagunduz, abian jartzen direnetik finkatu arte, finantzaketa eta negozio-plana barne hartuta	Ez da 400eko urteko helburua lortu (278)	Gaztenpresa Fundazioa	Ertain-handia G eta B
Finantzaketa-produktu berde bat garatzea	2022an osatuko da eskaintza	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	2021ean eginda (% 43)	EGEaren Batzordea	Ertaina P eta G
EGEaren inguruko jarduerak. 2022rako oinarrizko proiektu eta ekintzak			
Gobernantza eta jasangarritasun-esparrua ezartzea	Batzordea, lantaldea eta jarraipenak. Politika, plan zuzentzailea eta gestio-plana	Jasangarritasun Batzordea eta Bulegoa	Handia G, P, B eta I
Zerbitzu Zentraletako LK3 eraikinaren birgaitze energetiko integrala abiaraztea	Ingurumen-hobekuntza, kontsumoak eta isurtzeak murriztuz	Ibilgetua	Ertaina I
Datu-baseak sortzea eta klima-arriskuak txertatzea	Bezeroen eta inbertsioen datuak lortzea	Arriskuak	Ertaina B eta I
Produktu jasangarrien eskaintza garatzea	Inbertsioa eta finantzaketa	Negozio Garapenaren Area	Ertaina B eta I
Mugikortasun-plana diseinatzea	Analisisa eta ezarpena	Jasangarritasun Bulegoa	Ertaina P eta I
Jasangarritasunaren alorreko prestakuntza-premiak aztertzea	Orokorrak, Zuzendaritza/KE eta esparru bereziak	Gestio Soziala	Ertaina P
Bulego jasangarriaren eredu berria	Ingurumen- eta gizarte-jasangarritasuna	Ibilgetua	Ertaina G, B eta I

2.3. EGEaren ibilbide-orria

■

Interes-taldeetan egindako hausnarketaren eta kontsultaren ondorioz —ikus materialtasun-analisisa—, 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	Zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna: adeitasuna, eragiketaz azkar eta erraz egin ahal izatea, hutsegiteak ahalik eta gehien txikitzea...	Bezeroak
8	Enpresa-ehunaren garapen ekonomikoan eta finantzarioan laguntzea: finantzaketa-hitzarmenak enprekin, ekintzaileei laguntzea...	Bezeroak Gizartea
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 jasagarria: tokiko hornitzaileak, ordaintzen ez atzeratzea eta, prezioaz gain, erosketan arduratsuko irizpideak erabiltzea	Hornitzaileak Gizartea
12	Kosten/interes/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 gizaritearekiko eta ingurumenarekiko arduratsua	Bezeroak Gizartea Ingurumena
16	Ingurumenaren gestioa: berotegi-efektuko gasen isurtzeak (karbono-aztarna) murriztea, kontsumoak eta hondakinak txikitzea, gaikako bilketa...	Ingurumena
17	Gure hornitzaileen jardura arduratsua kontrolatzea: lan-baldintzak, laneko arriskuak, administrazioekiko ordainketak eta betebeharrak...	Hornitzaileak Gizartea
18	Ordaindu gabeko zorrak berreskuratzeko eta birfinantzatzeko malgutasuna	Bezeroak

2.4. LABORAL Kutxaren EGEaren inguruko aginte-taula

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

Jarduera ekonomikoaren adierazleak (datu bateratuak):

Adierazleak	2020	2021
Zerga ondorengo emaitzak (M€-kotan)	79.685	101.432,6
Efizientzia-indizea (%-tan) (1)	57,79	61,06
Bezeroen gordailuak (M€-kotan)	22.984	23.500
Bezeroei emandako kreditua (M€-kotan)	14.459	15.158
Kaudimena (%-tan) (2)	21,2	21,81
Funts bereziak (M€-kotan)	931	887
Inbertsioen gaineko zalantza-arriskuen %-a	3,15	3,00

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

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

Gizarte-arloko jardueraren adierazleak:

Alderdia/Adierazlea	2020. urtea	2021. urtea
Pertsonak		
Jarduneko pertsonen kopurua (LK + CLBS)	2.082	2.057
Prestakuntza		
Prestakuntza-orduak / plantilla osoa	77,2	78,4
Prestakuntzaren ebaluazioa (1-10)	8,13	7,98
Segurtasuna eta osasuna		
Absentismoa %-tan	4,23	3,45
Garapen profesionala		
Batez besteko lan-indizea	2,37	2,36
Sustapena: egiturazko indizearen hazkundera	8,1	7,07

Alderdia/Adierazlea	2020. urtea	2021. urtea
Soldaten dispertsioa		
LKn ondoen ordaindutako langilearen ordainsari osoa / ordainsari oso medianoa	4,64	4,76
Berdintasuna		
Emakume bazkideen %-a	% 50,68	% 51,86
Emakumezko zuzendarien %-a / zuzendari guztiak	% 34,5	% 36,8

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	2020	2021
Funtsetarako (HSF eta KFS) ekarpenak (m€-kotan)	9.653	8.531
Ordaindutako zergak (m€-kotan)	25.476	33.769
Gaztenpresaren laguntzaz sortutako enpresak	256	278

Ingurumen-arloko jardueraren adierazleak:

Kontsumoa	2020	2021
Publizitaterako papera (kg/bezeroa)	0,089	0,107
Barruko papera (kg/bezeroa)	0,206	0,219
Ura (m ³ -kotan) (2)	8.200	6.363
Elektrizitatea (kWh-tan)	11.505.454	11.432.660
Tonerra (kontsumitutako kg-tan)	2.269	2.557
Gasolia (litrotan)	621	695
Kudeatutako hondakinak (kg-tan) (1)	199.418	311.496

(1) Hondakinen % 100 kudeatzea da helburua. Bolumena urtero aldatzen da, inguruabarren arabera.

(2) Datu horretan, aurreko urteko azken hiruhilekoa eta urteko lehen 3 hiruhilekoak hartu dira kontuan.

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.

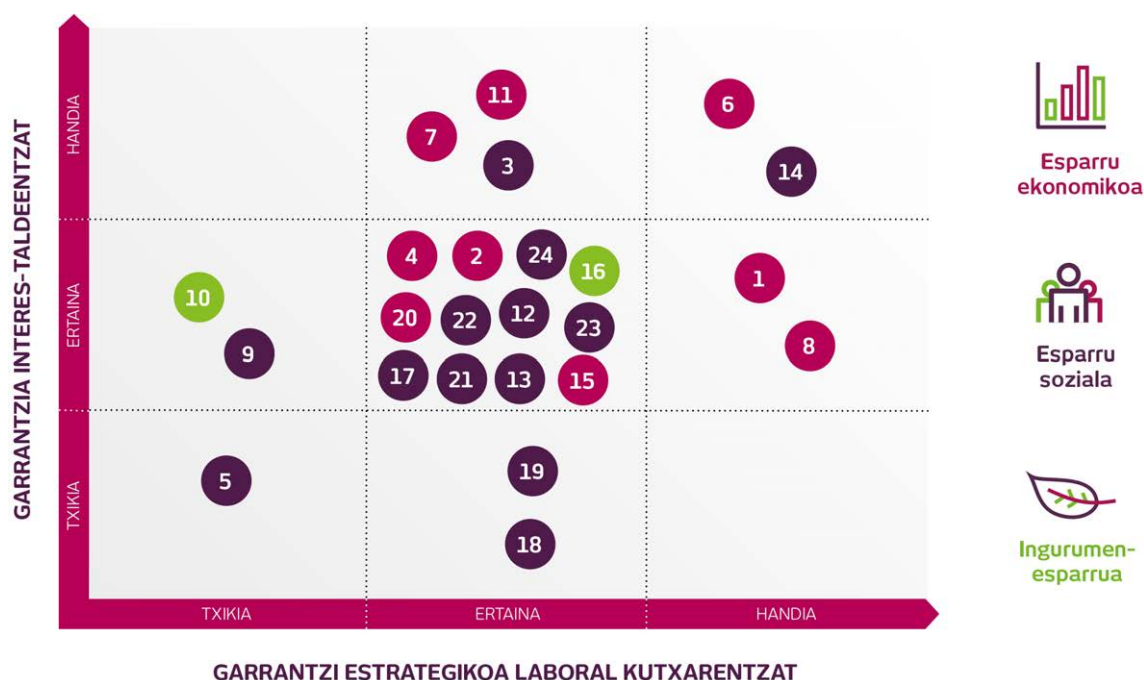
Hurrengo urteetan, bildutako informazioa zabaltzeari esker, hobetu egin da entitatearekin harremana duten interes-taldearen beharrizanen eta itxaropenen interpretazioa. 2017an, 2019an eta 2020an, metodologia eta galde-sorta berrikusi egin dira, bai eta emaitzak lehiakideenekin alderatu eta interes-taldearen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

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

- Bezeroak (urtean behingo kontsulta): 74 enpresa, 423 autonomo eta mikroenpresa, 106 bezero banka pertsonalean eta 1.302 bezero KIDE/TOP segmentuan (lotuak); guztira **1.905**. Bezeroak LABORAL Kutxarenak eta Lagun Arorenak dira.
- 20 enpresa hornitzaile (bi urtean behingo kontsulta)
- 160 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.

2021eko 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
	11- EGEari eta kontrolari lotutako neurriak: Kode Etikoa, iruzurraren aurkakoak; kapitalak zuritzearen aurkakoak; armagintzara, jokora, pornografiara... doan finantzaketa kontrolatzekoak...
	7- Zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna: adeitasuna, eragiketak azkar eta erraz egin ahal izatea, hutsegiteak ahalik eta gehien txikitzea...
ERTAINA	4- Enpresa-ehunaren garapen ekonomikoan eta finantzarioan laguntzea: finantzaketa-hitzarmenak enpresekin, ekintzaileei laguntzea...
	24- Pertsonen osasuna babestea, bai gure langileena, bai bezeroena eta bai gizarte osoarena
	17- Emakumeen eta gizonen berdintasuna sustatzea
	22- Gure hornitzaileen gestio jasangarria: tokiko hornitzaileak, ordaintzen ez atzeratzea eta, prezioaz gain, erosketa arduratsuko irizpideak erabiltzea
	15- Kostuen/interesen/primen eta horien ordainetan emandako produktuen/zerbitzuen/prestazioen arteko oreka justua
	2- Kooperatibei, MONDRAGONeko ikerketa- eta hezkuntza-zentzuei eta gizarte-ekonomiari laguntzea
	13- Gure plantillaren gestioa: kontziliazioa, soldata-mailak eta -tarteak, enpresa osasuntsua...
	12- Produktu eta zerbitzu gizarateariko eta ingurumenariko arduratsuek
	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...
	23- Zenbait ekimenekin bat egitea eta horiei laguntzea: Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJHak) eta Nazio Batuen Banku-jardura Arduratsuen Printzipioak, adibidez
20- Ordaindu gabeko zorrak berreskuratzeko eta birfinantzatzeko malgutasuna	
ERTAIN-TXIKIA	18- Gizarte-ekintza: babesletzak, GKE-entzako ekarpenak, gizarte-jarduerak, garapenerako lankidetzak...
	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 irauaraztea, bereziki bazterketa finantzarioarako arriskuan dauden taldeentzat
TXIKIA	5- Bezeroen eta gizaratearen finantzaketa eta aseguruetako hezkuntzan laguntzea



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

- Interes-taldeen eta LABORAL Kutxaren lehentasunak bat datoz, eta nabarmentzekoa da hori. Balioztatutako alderdien % 63 koadrante berean dago garrantziari dagokionez, eta handi-txikia/txiki-handia koadranteetan ez dago alderdirik.
- Emaitzak oso sendoak dira, eta denboran zehar alde txikia dago lehenetsitako alderdien eta materialtasun txikiagokotzat jotakoen artean.

2.6. Nazio Batuen Banku-jarduera 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-jarduera Arduratsuaren Printzipioen](#) gainekoa gehitu zitzaion.

Txosten honen bigarren zatiko Konpromisoak eta lorpenak atalean, LABORAL Kutxak 2021ean landu dituen alderdi nagusiak jaso ditugu, bai eta horien aurrerapen-maila eta 2022rako helburu estrategiko eta espezifikoak ere. Horrenbestez, hurrengo taulan azalduko dugu alderdi horietako zein txertatzen den Mundu Itunaren Printzipioetan, Garapen Jasangarrirako Helburuetan eta Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioetan:

Txostenaren helburuak eta erronkak	Mundu Ituna	GJHak	OP - Arduraduna
Bulegoen integrazioa egitea, herri txikiak finantza-zerbitzuetatik baztertu gabe efizientzia handitzeko	1. printzipioa	1., 3. eta 8. helb.	1., 2., 3. eta 4. printz.
IV. Berdintasun Plana hedatzea	1. eta 6. printz.	5. helburua	1. eta 4. printz.
Digitalizazioa aprobetxatzea, paper-kontsumoa murrizteko eta urruneko harreman pertsonalizaturako	9. printzipioa	13. eta 15. helb.	1., 2. eta 3. printz.
Zerbitzu-kalitatearen bikaintasunari irauaraztea	1. printzipioa	8. helburua	3. eta 6. printz.
Multikanalitatea garatzea bezeroarekiko harremanean, ordainbideetan eta zuzeneko merkaturatzean	9. printzipioa	8., 9. eta 12. helb.	3. printzipioa
MONDRAGONen bidez enpresak sortzen eta daudenak sendotzen	1., 3. eta 6. printz.	5., 8., 9., 10. eta 16.	1. eta 4. printz.

laguntzea		helb.	
Finantza-hezkuntza	1. printzipioa	4., 12. eta 17. helb.	1., 3. eta 4. printz.
Mikrokreditu eta enpresa berritzaileetarako EIF berme-hitzarmenak eguneratzea	1. printzipioa	1., 5., 8., 9. eta 10. helb.	1. eta 3. printz.
Plantillaren kompetentzia digitalak garatzea	Printzipioak	4. helburua	4. printzipioa
Green MiFIDa ezartzea	Printz.: denak	13. eta 15. helb.	2. eta 3. printz.
Zuzeneko arriskuen eta klima-aldaketaren alorreko trantsizioaren inpaktua aztertzea	7., 8. eta 9. printz.	13. eta 14. helb.	2. printzipioa
Langileentzako mugikortasun iraunkorrerako neurriak ezartzea	7., 8. eta 9. printz.	3. eta 11. helburuak	2. printzipioa
LK3 eraikinaren alderdi energetikoa goitik behera birgaitzea	9. printzipioa	9. helburua	2. printzipioa
Jasangarritasun-estrategia: gobernantza, arriskuen integrazioa, produktua, prestakuntza, datuak eta prestakuntza	Printzipioak: denak	Helburuak: denak	Printzipioak: denak
Arrisku psikosozialak ebaluatzeke metodologia berria ezartzea.	1. printzipioa	3. helburua	4. printzipioa
Outsourcing-proiektua garatzea	2. eta 10. printz.	8. helburua	2. printzipioa
Zirbersegurtasuna etengabe hobetzea	10. printzipioa	9. eta 16. helburuak	2. printzipioa
Estrategian jasangarritasun-helburuak txertatzea	Printzipioak: denak	Helburuak: denak	1. eta 5. printz.
Zuzendaritza-postuetan herena emakumeak izatea gutxienez	1. eta 6. printz.	5. eta 16. helburuak	1. eta 4. printz.
Gizonen eta emakumeen batez besteko lan-indizeen arteko aldea (antzinatasuna barne hartuta) % 10etik beherakoa izango da	1. eta 6. printz.	5. eta 16. helburuak	1. eta 4. printz.
Atmosferara egindako Co2 isurtzeak % 75 txikitzea	7., 8. eta 9. printz.	13. eta 15. helb.	2. eta 5. printz.
Inbertsio gizartearekiko arduratsua (IGA) aplikatzea Gestoreak eta Altxortegiak gestionatutako aktiboen % 100ean eta arriskuak ematean	Printzipioak: denak	Helburuak: denak	Printzipioak: denak
Paperaren kontsumoa % 30 murriztea	7., 8. eta 9. printz.	6., 13. eta 15. helb.	2. eta 5. printz.
2.000 lagunuen autoenplegua sustatzea, 1.200 negozio-idea gauzatzen laguntzearen bidez	1. printzipioa	1., 8., 9. eta 16. helburuak	2. eta 3. printz.
Finantzaketa-produktu berde bat garatzea	7., 8. eta 9. printz.	13. eta 15. helb.	2. eta 3. printz.
Gure irabazietatik 75 milioi € (metatuak) gizartera bideratzea	1. printzipioa	Helburuak: denak	2. eta 4. printz.
Gure enpresa hornitzaileei egiten dizkiegun erosketen % 40 gertuko enpresei egitea	7. printzipioa	8. eta 12. helburuak	2. eta 4. printz.

Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJHak): abian diren jarduerak

Segidan, laburtuta emango ditugu Garapen Jasangarrirako Helburuei (GJHei) eta Nazio Batuen 2030 Agendari lotuta LABORAL Kutxa gauzatzen 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, PDSI-2a, Mondragoni laguntzea, LK3 eraikinaren energia-alderdia berritzea, 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.

The image shows a modern office interior. On the left, a man in a light-colored suit is talking on a mobile phone, standing next to a woman in a white top and blue jeans. The background wall is made of vertical wooden slats with small green and white decorative elements. In the center, there are two large grey beanbag chairs. On the right, a man is standing with a blue bicycle, talking to a woman in a pink patterned top and black pants who is carrying a black briefcase. The floor is light-colored wood. The scene is lit with warm, ambient lighting. The image is overlaid with a purple-to-pink gradient and geometric shapes in purple and green.

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

Ondorengo taulan LABORAL Kutxako bezeroen bilakaera ikus daiteke. Esan beharra dago urtean behin araztu egiten dela datu-basea eta aktiboak ez diren bezeroei baja ematen zaiela.

Eremu geografikoa	Bezero-kopurua		%
	2020	2021	
Araba	136.915	131.583	% 11,68
Aragoi, Katalunia eta Errioxa	71.941	72.954	% 6,48
Asturias eta Kantabria	33.061	34.033	% 3,02
Bizkaia	347.745	350.038	% 31,08
Gaztela eta Leon	124.124	127.991	% 11,36
Gipuzkoa	259.053	260.495	% 23,13
Madril	19.244	20.182	% 1,79
Nafarroa	119.764	121.246	% 10,76
Egoitza Nagusia	7.646	7.899	% 0,70
Gainerakoak*	17.597	-	-
LABORAL Kutxa guztira	1.137.090	1.126.421	% 100
Bezero partikularrak (%-a)	% 85,80	% 85,73	
Bezero autonomoak (%-a)	% 8,33	% 8,29	
Bezero negozioak (%-a)	% 3,36	% 3,45	
Bezero enpresak (%-a)	% 0,97	% 0,94	
Gainerakoak*	% 1,55	% 1,60	

*Segmentatzen ez ziren jabekideen erkidegoak eta irabazi-asmorik gabeko elkarteak. 2021ean, lurralde bakoitzean sartu dira.

3.1.3. Bezeroekiko elkarrizketak

Aurreko urteetan bezala, 2021ean 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: 25.738 inkesta (bulego finantzarioan 13.698, kanaletan 9.715, aseguruetan 2.540)
- Stiga azterketa: bezeroen gogobetetasuna, 14.752 (LK-400); bezero ez direnak (mystery), 3.387 (LK-85)

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

Marka-irudiaren trackinga EAEn eta Nafarroan (2021) (ezaugarri bakoitzean entitate nabarmenen artean gaudela dioen merkatuaren, egungo bezeroen eta bezero potentzialen %-a)	2020	2021
Hemengo entitatea, gizartearekin eta bertako garapenarekin konprometitua	% 35	% 43
Bezeroengandik hurbil dagoen entitatea	% 27	% 32
Gestio zintzoa eta arduratsua duen eta fidagarria den entitatea	% 18	% 23
Bere gain hartzen duena bere jarduerak ingurumenean eta gizartean duen inpaktuaren erantzukizuna	% 12	% 15
Gizartean gizonen eta emakumeen arteko berdintasuna sustatzen duen entitatea	-	% 13
Aholkularitza profesionala eta pertsonalizatua	% 18	% 25
Bulegoen erabilgarritasuna	% 22	% 24

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

Banku-sektoreko zerbitzu-kalitatearen benchmarkinga 2020an (0tik 10era bitarteko puntuazioa)	2020	Sektorearekiko diferentziala 2020	2021	Sektorearekiko diferentziala 2021
Bezero potentzialei emandako arreta - Sektoreko Kalitate Objektiboaren Azterketa (EQUOS-Stiga)	8,36	0,72	7,98	0,37
Entitatearekiko gogobetetasun orokorra	7,90	0,48	7,62	0,32
Harremanetako ukiezinen balioztapena: gardentasuna, konfiantza eta pertsonalizazioa	7,26	0,5	7,02	0,35
Markako ukiezinen balioztapena: sendotasuna eta kaudimena, modernotasuna eta gizarte-konpromisoa	7,84	0,39	7,66	0,30
Bulegoarekiko gogobetetasuna	8,36	0,44	8,25	0,41

Bezero gomendatzaileen posizioa nabarmentzen da: +% 10,4ko NPSa (sektorean 0,2koa).

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

Lagun Aro. Aseguruen sektoreko zerbitzu-kalitatearen benchmarkinga, ICEA, 2021eko abendua Aseguruetako bezeroen gogobetetasuna (1etik 10era bitarteko puntuazioa)	AUTOA		ETXEA	
	2020	2021	2020	2021
Erakundearekiko gogobetetasun orokorra	7,91	7,85	7,51	7,39
Aseguruen merkatua	7,81	7,87	7,37	7,41

Iturria: Aseguruen sektoreko bezeroaren esperientziaren barometroa azterlana, ICEA.

Bezero gomendatzaileen posizioa nabarmentzen da: +% 24,3ko NPSa Autoan (sektorean % 16,8koa) eta +% 9,7ko NPSa Etxean (sektorean % 3,7koa).

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 % 27,59 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	2020	2021
Espedienteak guztira	9.470	12.083
Espedienteen izaera		
Kexak	7.084	10.876
Erreklamazioak	2.341	1.079
Kontsultak	1	21
Iradokizunak	1	8
Zorionak edo eskerrak emateko gutunak	2	1
Hainbat eskaera eta bestelakoak	41	98

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua	2020	2021
Irekita dauden espedienteak	9.470	12.083
Idatziak: liburuxka/gutuna	7.087	8.900
Internet/Telefonoa	1.894	2.557
Erakunde publikoak: KIUB/gobernu autonomikoak	398	55
Beste batzuk	91	571

2020ko EGEaren Txostena egin ostean, azken urteetan ohikoa denez, komunikazio-jarduera jarri zen martxan, eta Txostenaren Laburpena bidali zitzairen loturarik handieneko bezeroei. Informazio horrekin batera, galde-sorta bat ere erantsi zen, nahi zuten bezeroek jasagarritasunari buruzko iritzia eman zezaten. Lau bidalketa ezberdin egin dira: enpresa bezeroei, bezero autonomo eta mikroenpresei, Banka Pertsonaleko bezero partikularrei eta KIDE/TOP bezero partikularrei. **615.902** bezerori bidali zaie guztira, eta, horietatik, % 25,6k irakurri du mezua.

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

Galde-sorta	Bidalketa-kopurua	Erantzun-kopurua	Jasagarritasun Txostenaren garrantziari emandako balioztapena	
	2021	2021	2020	2021
Bezero enpresak	7.466	65	7,9	7,1
Bezero autonomoak eta mikroenpresak	86.694	423	8,3	7,2
Banka Pertsonaleko bezero partikularrak	17.771	106	8,5	7,9
KIDE/TOP segmentuko bezero partikularrak	503.971	1.302	8,3	7,9
Guztira/batez bestekoa	615.902	1.896	8,3	7,7

3.1.4. Bezeroarekiko gestio arduratsua eta zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna

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

- ✓ 2021ean, Higiezin Kredituko Kontratu Legearen (HKKLaren) arabera egiaztagiria lortzeko prozesuarekin jarraitu dugu, oraindik lortu gabe zeuden pertsonekin, batez ere sartu berriekin.
- ✓ Bezeroarekiko gestio arduratsuaren ildo horretan bertan eta enpresa-finantzaketa errazte aldera, azpimarragarria da EIBren (Europako Inbertsio Bankuaren) EIFrekin (**European Investment Fundekin**) dugun lankidetzak. 2021ean, 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), eta 2022aren amaierara arte luzatu da.
- 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. 2021ean, LABORAL Kutxak kontsulta hauek egin dizkio Autocontrolari:

Aurretiatzko aholkularitza	2020	2021
Positiboak	276	366
Aldaketadunak	152	148
Negatiboak (iragarkia baztertzea aholkatu digute)	0	1
GUZTIRA	428	515
Kontsulta deontologikoak	43	41

- ✓ Gure webgunean (laboralkutxa.eus) eta Lagun Aroren orrialdean eskuragarri dago produktu eta zerbitzu nagusiei buruzko informazioa, hala nola aurrezki-produktu, txartel, hipoteka, mailegu, plan, funts, 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, garrantzi handia du. Eragindako pertsonengan duten inpaktu handiagatik, baina aldi berean hedabideetan eta gizartearen oihartzun handia duen

alderdi bati buruzko gardentasun-betebeharra betetzeko asmoz, bereziki hipotekak ordaintzeko arazoak dituzten bezeroekin egiten ditugun jarduketan 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	2020	2021
Eskaerak	29	44
Ukatuak	25	26
Onartuak	4	18

Onartutako 18 eragiketei Dekretuak xedatutako baldintzak ezarri zaizkie, zerga-onurak barne. 7 sinatu dira eta gainerakoak sinatzeko geratu dira.

Era berean, eskuragarri dauden 37 etxebizitzetatik, 35 Etxebizitzen Gizarte Funtsera 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 partekatuzko. Bestalde, lehengo jabeak etxebizitzan jarraitzeko hitzarmena ere aurreikusten dugu, epailearen ebazpenak etxebizitza LABORAL Kutxari eman arren.

Adostasunak asko izan badira ere, entitateak 64 etxebizitza eskuratu ditu (horietatik 34 ezohikoak), kasu batzuetan ordainean emateko akordio bidez eta beste batzuetan epailearen erabakiz. Azken kasu horietako epai judizialaren ostean ere, bezeroek badute beren etxea izandakoaren botatze-exekuzioa etetea eskatzerik. 2021ean, exekuzioaren ondoren jabe izateari utzi dion pertsona bati aitortu zaio etxean jarraitzeko eskubidea.

Erreklamazioak

2017ko urtarrilean, judizior 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 judizior 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 judizior kanpoko erreklamazioak. 1/2017 Errege Lege Dekretua (ELD)	2020ko abenduan	2021eko abenduan
- Baztertuak (ELDa ez da aplikagarria)	1.140	1.145
- Onartuak	489	551
- Ukatuak	3.487	3.492
- Kudeatzen ari direnak	44	132
Sarrerak GUZTIRA	5.160	5.320

Hauxe izan da kontsumitzaileei erreklamazioa baztertzeko ia arrazoi bakarra: aurretik entitatearen eta beraien artean akordio bat lotuta izatea, entitateak zoru-klausula ezabatzeko eta bezeroek aurretik ordaindutako likidazioak erreklamatzeari uko egiteko. Azken urteotan, ez da aldatu erreklamazio-kopurua.

Beste alde batetik, 2021ean entitatearen aurka aurkeztutako demanda judizial masiboek arrazoi hauek izan dituzte nagusiki:

- Hipoteka-maileguen zoru-klausulen ondorio direnak: 73 izan dira (2020an, 75).
- Hipoteka-maileguak formalizatzean sortutako gastuen ondoriozkoak: 3.111 izan dira 2021ean, 2020ko 1.450ak baino nabarmen gehiago.

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 edo fidantzamenduarena.

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: 2 2021ean eta 8 2020an.

Azkenik, irekitze-komisioari lotutako 185 demanda jaso dira. Dagoeneko hutsalak dira IRPHagatik (1) eta 57/68 Legearen alorrean (1) jasotakoak.

3.1.5. Datuen eta eragiketen pribatutasuna eta segurtasuna babestea

Datu pertsonalak

Azken urteotan, LABORAL Kutxak indartu egin du datuak babesteko konpromisoa, eta zeharkako izaera ematen saiatu da, erakundearen erabakietan datuen babesa aintzat hartzen dela bermatzeko.

Horretarako, LABORAL Kutxak DBEOra egokitzeko erronkari heldu zion, **Datuak Babesteko Eskuliburua** ezarriz. Eskuliburu horretan, erakundean nahitaez bete beharreko hainbat politika eta barne-prozedura dago jasota:

- **Datu pertsonalak babestearen inguruko gobernu-politika.** Horren arabera, besteak beste **Datuak Babesteko ordezkari** bat izendatu behar da, arauak betetzearen alorrean informatu, aholkatu eta ikuskatzeko eginkizunak modu autonomo eta independentean bete ditzan. Politika horren ondorioz sortu zen, halaber, **Datuen Babeserako Batzordea**, datuak babestearen alorreko politikak eta prozedurak gainbegiratu eta sustatzeko helburua duena. Batzordearen ohiko bilkura seihilekoan behin egiten da gutxienez, eta, ohiz kanpokoa, egoerak eskatzen duen guztietan. Seihilekoan behin, Datuak Babesteko ordezkariak txosten bat aurkezten du Batzordean, eta, bestalde, urtean txosten bat egiten du, entitatearen goizuzendaritzan aurkezteko.
- Erakundearen ardurapean egindako **tratamendu-jardueren erregistroa** prestatu eta mantentzea. Erregistro horretan, tratamendu bakoitzaren helburuak, legitimazioa eta tratatutako datuen kategoriak jasoko dira, besteak beste. Erregistro hau dinamikoa denez eta etengabe berritu behar denez, edukia eguneratu zaio 2021ean, tratamenduei buruzko berrikuntzak islatzeko.

- Arriskuaren gestioa, tratamendu bakoitzari dagozkion **arriskuen azterketa objektiboan** eta, dagokionean, inpaktu-ebaluazioetan oinarritua, arriskuak ezabatzeko edo arintzeko beharrezko neurriak hartzeko.
- **Pribatutasuna diseinutik eta lehenetsita** —datu horiei buruzko edozein tratamendu egin aurretik datu pertsonalen babesa bermatzeko neurri teknikoak eta antolakuntzakoak aplikatzea dakar horrek— eta tratamenduaren xedeetarako behar-beharrezkoak diren datuak soilik tratatzeko konpromisoa. 2021ean, Datuak Babesteko ordezkariak 453 barne-kontsulta erantzun zituen, entitatean printzipio hori aplikatu izanaren erakusgarri.
- **Datu pertsonalen segurtasunari lotutako gertakarien gestio-plana**, egoera bakoitzean egokiena den erantzuna zehazteko jarraibideak ematen dituen.
- **Hornitzaileak datu pertsonalak babestearen alorrean kudeatzeko prozedura**. Helburu hau du: LABORAL Kutxaren erantzukizunpeko datu pertsonalak eskura dituzten hornitzaileekiko harremanak DBEOaren arabera garatzen direla bermatzea. Horretarako, datu pertsonaletarako sarbidea duen hornitzaileen erregistro bat dago, eta etengabe eguneratzen da.
- **Segurtasun-neurriak**, hau da, tratamendu bakoitzaren arriskuari egokitutako segurtasun-maila bermatzeko eta datuen osotasuna eta erresilientzia babesteko neurri tekniko eta antolamenduzkoak.
- **Urteko kontrol-** eta jarraipen-**plana** egitea, araudia betetzen dela bermatzeko.

2022. urteari begira, Europar Batasunean epe laburrean agertzen diren arau-erronketara arrakastaz egokitzea da LABORAL Kutxaren asmoa, eta badaki horretarako etengabeko hobekuntza eta bere politika eta prozedurak etengabe eguneratu eta berrikustea direla bide bakarrak.

Zibersegurtasuna

Eraldaketa digital eta kulturalak zibersegurtasuna sartu behar du enpresa-ikuspegiaren barruan. Zibersegurtasuna hain da garrantzitsua, ezen jada ezin baita diziplina bakartu gisa ulertu. Hala, zibersegurtasuna jasangarritasunaren barruan integratzea aukera bat da ikuspegi guztietatik: soziala, instituzionala eta enpresariala.

Gaur egun, zibersegurtasun-eten bat jasatea da negozioen arriskurik handienetakoa. 2021ean, gizarteak hainbat alditan ikusi du zenbait sektoretako enpresek nola eten behar izan duten jarduera, zibereraso baten ondorioz. 2020-2022 Segurtasunaren Plan Zuzentzailearen (ESPDaren) esparruan, LABORAL Kutxak sakon aztertu ditu gertaera horiek guztiak, entitateari halako mehatxuen aurrean baliorik handiena ematen dioten ekimenak lehenesteko. Hori dela eta, *malware*en edo software gaiztoen aurkako estrategia bat diseinatu da, *machine learning*aren teknikak erabiliz entitatea patroi gaizto ezezagunetatik babesteko.

Era berean, datua babesteko gestioak gauzatu dira, bezeroen, hornitzaileen eta langileen erantzukizuntzat hartuta. Horretarako, baliagarriak izan dira, besteak beste, *phishing* simulazioen jarduerak eta *hacking* etikoko programa bat abian jarri izana —indartu egin da, ingurune guztietan segurtasun-proba gehiago egiteko—.

Intzidenteei erantzuteko plana ere indartu egin da. Horretarako, talde espezializatu bat sortu da, urteko 365 egunetako 24 orduetan irregulartasunak aztertu eta horien aurrean etengabe jarduteko.

Era berean, zibersegurtasuneko arrisku-egoerak aztertu dira, baita horien erregulazio-, estrategia- edo irudi-ondorioak eta negozio digitalaren eta onlinekoaren eremuan dituzten eraginak ere. Horrela, arriskuak kontrolatzeko metodologiak hobetu dira, arriskuen estrategia negozio-planean txertatuz, aukera eman dezan barnean onartu diren grina, tolerantzia eta arrisku-mugak betetzeko.

LABORAL Kutxaren azpiegitura teknologikoaren arabera sistemak babesteko irtenbiderik egokienak ebaluatu eta hautatzeko estrategia diseinatu da, funtzionatzeko ekosistema seguru eta fidagarriak behar dituzten teknologia berriak zabaldu ahal izateko.

Hodeiko zerbitzuetarako prestatzea izan da lan-ildo nabarmenetako bat. Teknologia oso azkar ari da aldatzen, eta hodeiko zerbitzuak gero eta gehiago eskaintzen dira balio diferentzial gisa, mundu hiperkonektatu honetan. Teknologia eta zerbitzu horiek beti eskaini behar dute gure negozioak eskatzen duen segurtasun-maila. Horregatik, hodeiko zerbitzuen politika korporatiboa definitzen inbertitu da, eta merkatuko jardunbide eta erreferentziarik onenak hartu dira, identitate digitalaren kudeaketan eta datuaren babesean oinarritutako eredu sendoa eraikitzeko.

Zibersegurtasunaren gobernantzaren beste alderdi batzuek ezarritako planaren arabera jarraitu dute garatzen. Prestakuntza-programak sortu dira, zibersegurtasun pertsonalaren, kompetentzien eta hezkuntza digital prebentiboaren alorretan. Halaber, *skateholder* direlakoekin partekatutako edukiak, jardunbide egokiak eta albisteak sortu dira (dagokionean kanal digital irisgarrietan argitaratuak), segurtasun globaleko kultura sustatzeko eta, besteak beste, iruzur digitala ahalik eta gehien saihesteko.

Bestalde, Segurtasun Batzordeak onartutako zibersegurtasun-politikak eta neurri tekniko eta antolakuntzakoak kudeatzeko protokoloak hobetu dira. Entitateari aplikatzekoak diren informazioaren segurtasunari edo segurtasun-betekizunei buruzko legezko, estatutueta, arau-gintzako edo kontratuzko betebeharrak etengabe ebaluatzen dira.

Entitatearen zibersegurtasun-arriskuen profilararen arabera baliabideak eta inbertsioak esleitzeko aurreikuspen argiak finkatu dira, eta diziplina anitzeko taldeak garatu. Horietan, segurtasunak protagonismo handia hartu du, hala nola hirugarrenen kudeaketa-prozesuetan, non LABORAL Kutxak lankidetzan eta lanean izaten dituen hornitzaile eta fabrikatzaileen segurtasuna aztertu eta baliozkotu behar baita.

Azkenik, zibersegurtasun-arriskuen gestioarekin eta gobernuarekin lotutako desbideratze garrantzitsuei tratamendua emateko behar diren ekintza guztien jarraipena sartu da gainbegiratze korporatiboaren funtzioetan.

LABORAL Kutxak ikuspegi integrala proposatzen duen ibilbide-mapa bat definitu du, zibersegurtasunaren gobernu eta gestioa arriskuen enpresa-kudeaketarekin lerrotatuz eta alderdi interesdun guztien parte-hartzea integratzen duen ikuspegi holistikoa emanez.

3.1.6. Produktu eta zerbitzu arduratsuak

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

- Gizarte-ekonomiako enpresentzako maileguetan. 2021ean berriro egin da Europako Inbertsio Bankuaren organismoa den 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.
- Aseguratutako txartelak. Baldintza bereziak (Lagun Aroekin Istripu Asegurua, adibidez) dituzten txartelak dira. Oro txartelean, adibidez, bidaiako 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. Adibidez, 2021ean, hauekin sinatu genituen akordioak: AEKrekin, Nafarroako Unibertsitatearekin, Nafarroako Unibertsitate Publikoarekin, MONDRAGON Unibertsitatearekin, Erasmus programekin 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.
- Beste entitate batzuekin egindako akordio eta hitzarmenetan: KOI, Elkargi, Luzaro, INNOVFIN eta Sendotu.

Hitzaarmenak 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-negozioak-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-negozioak-eta-profesioanalak/zure-negozioarentzako-laguntzak/hitzarmenak>

Elkartasunezko txartelak

Bezeroek **elkartasunezko txartelak** erosketetan erabiltzeagatik LABORAL Kutxak lortzen dituen diru-sarreraren zati bat hauei ematen die entitateak: Medicus Mundiri, Cáritasi 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	2020	2021
Fakturazioa guztira (eurotan)	41.614.619	45.602.566
• Medicus Mundi	18.056	22.710
• Cáritas	2.374	3.084
• Ikastolak	28.435	23.130
Dohaintza guztira (eurotan)	48.865	48.924

Nazioarteko lankidetzaren proiektuetarako dohaintzak

LABORAL Kutxaren Super LK 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)	2020	2021
Mundukide Fundazioa. «Ireki txorrotak». Mozambikeko pertsonen laguntzeko lankidetzaren kooperatiboa. Tokiko nekazariak ahalduz ditu, prestakuntza tekniko eta merkataritzaren eta laborantzaren alorretako aholkularitza eskainiz.	3.410	2.633
Mundubat. «Saharar herriaren osasun-eskubidearen alde».	2.112	2.022
Alboan. «Indiako diskriminazioaren eta eskubidearen aurka». Dalit herritarrei eskubideak bermatzea eta hezkuntzarako ateak irekitzea sustatzen duten proiektuak.	2.961	2.480
Medicus Mundi. «Sexu- eta ugalketa-eskubideak sustatzea». Gizonen eta emakumeen arteko benetako berdintasuna, sexu-hezkuntza eta erakunde publikoen eskubide horiekiko konpromisoa sustatzen duten laguntza-programak, Perukoak eta Kongoko Errepublika Demokratikokoak.	2.583	2.762
Emandako zenbatekoa guztira (BEZa barne)	11.066	9.897

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 erakundeetara ez diren ondasunei eragindako kalteen erreklamazioa estaltzen du. 2021ean, 39 elkarte eta 711 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. Ekarpen horiek hauek 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 eta 2021ean, COVID-19ak sortutako krisia dela eta, aurreko urteetakoak baino txikiagoak izan dira ekarpen horiek, bai banku-arautzaileak (Espainiako Bankuak) aginduta eta bai irabazi txikiagoak egon direlako.

Mondragon talderako ekarpenak (mila eurokotan)	2020	2021
MONDRAGON Inversionesi egindako ekarpena	875	516
MONDRAGON S. Coop. sozietateari egindako ekarpena	4.367	6.681
MONDRAGON Fundazioari egindako ekarpena	2.817	1.349
Ekarpenen batura	8.059	8.546
MONDRAGONeko enpresetako inbertsioa (1)	363.481	349.918

(1) Inbertsio hau jaso da: zirkulatuak, egiturazkoak 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 eta ikatzari.

Memorian azaldu denez, 2021ean hausnarketa bat jarri da martxan, LABORAL Kutxa Taldearentzat finantza jasagarrien estrategia bat ezartzeko. Hausnarketa horren ondorioz, estrategi hori ezartzeko behar diren ekintza-lerroen ibilbide-orria zehaztu da. Hainbat esparru finkatu dira bertan: gobernantza, prestakuntza, komunikazioa, arriskuen gestioa eta datuen lorpena. Halaber, produktu eta inbertsioei buruzko ekintzak ere proposatu dira, eta 2022rako helburuak ezarri, bezeroei eskaintzen zaizkien inbertsio-produktuetan eta gure inbertsioetan ESG alderdiak sartzeko. Bestalde, finantzaketa-lerro berde bat merkaturatu nahi da.

Inbertsio gizartearekiko arduratsuari dagokionez, 2021ean garrantzitsua izan da 2088/2019 Erregelamendua, jasagarritasunari buruzko informazioa zabaltzearena, betetzeko egindako lana. Arau horrek jasagarritasun-arriskuak eta -eragileak aintzat hartzea behartzen ditu finantza-zerbitzuak ematen dituzten entitateak.

Enpresentzako kreditu-inbertsioaren harira, 2017tik aparteko informazio ez-finantzarioa eskatzen zaie gizarte-arriskudun enpresei. Horrela, zabaldu egin da ingurumenaren ikuspuntutik arazoak sor litzaketen enpresei aplikatu ohi zitzaizen sistematika.

2019an 2020-2022 epealdirako garatutako Plan Estrategikoaren barruan, funtsen 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.

2022ko udan, MiFID II izeneko araudia hasiko da aplikatzen, eta uste dugu aldaketa sakona ekarriko duela finantza-sektorean aholku eman eta inbertitzeko moduan. Finantza-entitateak behartuta egongo dira inbertsioen alorreko aholkularitzan eta egokitasunean bezeroen jasagarritasun-lehentasunak sartzera, errentagarritasun-aurreikuspenez eta arrisku-profilaz gain. Jasagarritasunaren arloko lehentasunei buruzko kontsulta horren ondorioz, beharrezkoa izango da lehentasun horiei erantzungo dien inbertsio jasagarrien eskaintza bat izatea.

2021ean, eutsi egin zaio izaera etiko eta solidarioa duen inbertsio-funts arduratsuaren (LABORAL Kutxa Konpromiso IFaren) eskaintzari. Funts 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	2020	2021
MEDICUS MUNDI	30.870,11€	56.22,78
MUNDUKIDE	27.025,69€	52.108,83
CARITAS	19.222,10€	34.373,25
GUZTIRA	77.117,91€	143.404,86

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:

	2020	2021
Erabilitako maileguak (mila €-kotan)	36.370	19.982

Finantza-zerbitzuetarako irisgarritasuna

Udalerri txikiak

Finantza-sektorearen erronka berrien ondorioz azken urteotan sare komertziala arrazionalizatzeko gauzatzen ari garen prozesuan, herri nahiko txikietan finantza-bazterketa saihesteko ahaleginak ari gara egiten. Helburua da urte askoan presentzia izan dugun landa-udalerrak edo biztanle gutxiko udalerrak 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.

Efizientzia-arrazoiak direla eta, 2021ean Alfaroko bulegoa itxi da, kontuan harturik herrian badirela beste finantza-entitate batzuk.

Arkitektura-oztopoak

Gero eta bulego irisgarriagoak izatearren, bulegoak arkitektura-oztoporik gabeko eremuez hornitzeko konpromisoa du LABORAL Kutxak. Lokalaren ezaugarri fisikoek ahalbidetzen dutenean bulegoetan egiten diren esku-hartze guztietan, irisgarritasuna hobetzea da helburua. Beraz, arkitektura-oztopoak kentzen dira eta irisgarritasun-araua bete. Urte asko daramatzagunez esku-hartzeok egiten, gaur egun oso lantoki gutxi geratzen dira irisgarritasun-arazoren batekin.

2021ean, 10 bulegotan ezarri da bulego-eredu fisiko berria. Eredu berri horretan, irisgarritasunari eman zaio lehentasuna, bai bulego barruan, oztopo arkitektonikoak ezabatuz, bai espazioen tipologia osoan, kutxako transakzio-eremuari espazio berezi bat emanez, mugikortasun murriztua duten pertsoneri arreta eskaintzeko. Bulegora sartzeko, ate automatikoen sistema bat ezarri da, edonori sarbidea errazteko (ateak irekitzeko ez dago ezer manipulatu beharrik), eta, gainera, botoien sistema *touchless* da, hau da, ez dago zertan botoiak ukitu, kutxazainaren barrura sartzeko atea blokeatu eta desblokeatzeko. Kanpoko kutxazainak ere ipini dira.

Interneten eta telefono mugikorraren bidezko sarbidea. Banka multikanala

LABORAL Kutxaren ustetan, estrategikoa da jarduera digitalizatzen jarraitzea. Lehiakortasuna handitzeko ez ezik, ezinbestekoa da irisgarritasuna eta bezeroentzako komunikazio-bideak eta zerbitzua hobetzeko ere.

2021ean emandako urratsen eta ezarritako hobekuntzen artean, hauek nabarmentzen dira:

1. Sarbide-gako ahulen irizpideak aldatzea.
2. Onlineko hipoteka-mailegua.
3. Onlineko saltokietan BIZUM bidez ordaintzea.
4. Bezeroen altak webgunetik egitea.

Bezeroekin komunikatzeko kanal ez-presentzialak zabaltzeko beharra ekarri du, zalantzarik gabe, COVID-19ak eragindako egoerak. Urruneko Bankaren bidez emandako erantzunetan 2020an izandako hazkundera errepikatu egin da 2021ean ere:

Eragiketak	2020	2021
Jasotako deiak	288.985	331.077
Egindako deiak	24.113	42.043
WhatsApp	57.358	49.438*
Online Bankako txata (2020-10-22an merkaturatua)	9.592	44.136
Txartelen iruzurrari buruzko alertak	9.302	18.388

*Kontabilizatzeko irizpidea aldatu egin da: 2021ean ez dira aintzat hartu larunbat arratsaldeak eta igandez jasotakoak.

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 182 artikulua erantsi ditugu, horietatik 72 finantza-kultura eta -gaurkotasuna hobetzen laguntzeko helburuarekin. Horrela, formatu errazean eta irisgarrian, finantza-kulturari buruzko edukiak eta gizarte-erantzukizunarekin zerikusia dutenak tartekatzen dira. Hona hemen batzuk: finantza etikoak, aseguruaren betebeharezkototasuna, zerga-berritasunak, enpresak nola sortu eta abar.

2021ean 5 aldiz bidali da **Newsletter Pro** (martxoan, apirilean, maiatzean, uztailean eta urrian). Euskal Autonomia Erkidegoko eta Nafarroako Pro bezeroentzako eta Mikroenpresentzako (60.000tik gora) formatu elektronikoko informazio-buletina da. Ekintza hori **Consulting Pro** doako zerbitzuaren esparruan kokatzen da, gure bezeroari negozioaren gestioan laguntzeko. Hala, autonomo eta profesionalentzako informazio interesgarria eskaintzen dugu (laguntzak eta dirulaguntzak, zergari eta legerari lotutako berrikuntzak, saltzeko teknikak eta abar).

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

2021ean, Consulting Pro zerbitzuak **340 bezeroren 900 kontsulta** hartu ditu, batzuk aurrez aurre eta beste batzuk 900 100 240 doako telefono-zenbakiaren bidez edota webgunean dagoen [inprimakiaren](#) bidez.

[LABORAL NEXT](#) tresna jarri dugu abian. Laguntzaile birtual bat da, NEXT GENERATION funtsei eta eskura ditzaketen programei buruzko informazioa emango diena merkataritzako bezeroei (eta bezero ez direnei; autonomoak barne). Gainera, bulego tekniko ere sortu da; zalantzak argitzeaz eta laguntzen kudeaketa aztertu eta, dagokionean, tramitatzeaz arduratzen da.

[ZUZENKO LAGUNTZEN SIMULAZIOA – SIMAD](#) tresna sortu da eta merkataritzako bezeroen (eta bezero ez diren) eskura jarri. Tresna horren bidez, erraz jakin ahal izan dute ea badagozkien gobernuak autonomia-erkidego bakoitzaren bidez eman dituen zuzeneko laguntzak.

2021. urtean, LKS Nextekin, Afi-rekin, Aseguruekin eta LKren Ikerketa Departamentuarekin batera online saioak egin dira, autonomo, negozio eta enpresentzat. Ikusi gertaera bakoitzaren xehetasunak biltzen dituen taula.

2021ean egindako web-mintegiak	Eguna	Bertaratuak	Balioztapena	Itxaropenen betetze-maila	NPSa
KOI-COVID nobazioak	2021-02-26	442	8,80	8,60	% 69
Ziberarriskuak	2021-05-07	387	8,38	8,00	% 50
Next Generation EU funtsak + Laboral Next	2021-06-22	549	8,47	8,24	% 52
COVID-19aren osteko ekonomia	2021-07-09	150	8,80	8,50	% 60
Laboral Next	2021-11-24	174	7,75	7,50	% 17
Denen batez besteko balioztapena 2021ean			8,47	8,18	% 50

2021EKO NEWSLETTERRA:

[2021-01-22 CONSULTING-PRO](#)

[2021-03-23 CONSULTING-PRO](#)

[2021-06-16 CONSULTING-PRO](#)

[2021-10-28 CONSULTING-PRO](#)

[2021-12-09 CONSULTING-PRO](#)

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 CLNeten ere ezartzen da. Bestalde, hiru hilean behin infografia bat bidaltzen zaie BPko eta Premium multzoko bezeroei, zorroen posizionamenduarekin 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

2021ean, enpresa bezeroei zerbitzu globala eskaintzeko eta merkatu berriak bilatzen laguntzeko estrategiaren barruan, LABORAL Kutxak berriro 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).

LABORAL Kutxa oso aktiboa izan da azken 6 urteetan nekazaritzako elikagaien sektoreko enpresei laguntzen, batez ere Ipar Amerikako merkatuan. Hala, 2020ko otsailean lankidetzahitzarmen 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. Apirilaren 4tik 6ra Bartzelonan ELIKADURAKo azoka egingo dela eta, LABORAL Kutxak eta haren GFI merkataritza-bazkideak banaketaren sektoreko zuzendari estatubatuarren bisita jasoko dute. Hala, azoka ezagutzeaz gain, bisitak egingo dira sektoreak Aragoi, Nafarroan eta Errioxan dituen lantegietan.

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 moral*

(*mobbing* esaten zaiona), *sexuala eta sexista* aurreikusten ditu. 2021ean eta 2020an ez da salaketarik eta kontsultarik jaso salaketen kanal horretan.

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

Lagun Arok ere prozedura bat du laneko gatazkak, jazarpena eta indarkeria kudeatzeko. 2021ean eta 2020an 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 araberrakoak —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. Galde-sorta 481 pertsonari bidali zitzaion, eta % 68,2ko erantzun-indizea lortu zen. Inkestan bildutako balioztapen kuantitatibo eta kualitatiboetan oinarrituta, hainbat hobekuntza-ekintza jarri dira martxan.
- ✓ Barne Iradokizunen Sistema. 2019tik eta 2021eko ekitaldia itxi bitartean, langileen 991 ekarpen bildu dira, eta horietatik 113 (% 11,4) ezarri.
- ✓ Funtsezko gobernu-organoetan parte hartzea eta erabakitze ahalmena izatea: Ohiko eta Ezohiko Batzarretan eta Kontseilu Errektorean, baita Plan Estrategikoak eta Gestio Planak lantzen ere.
- ✓ Negoziatzeko eta erabakitze ahalmen handiak dituen Kontseilu Sozialaren jardura.
- ✓ Lehendakariaren eta zuzendari nagusiaren agerraldi 1 pertsona guztien aurrean, egoeraren diagnostikoa eta hartzen diren neurriak ezagutarazteko. Horietan, pertsona guztiek dute hitz egiteko aukera, egoki 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, 2021eko negoziazio-prozesua ere baldintzatu du, bigarren urtez, osasun-krisiak. Ildo horretan, negoziazio- eta kontraste-prozesu batzuk burutu dira alderdi sozialarekin, entitatean pertsona guztien osasuna eta segurtasuna bermatzeko hartutako neurriekin eta hartutako ezohiko kontziliazio-neurriekin lotuta.

Ohiko negoziazio-prozesuaren barruan, gai hauen inguruan lortu dira akordioak 2021ean:

- Goizeko eta arratsaldeko ordutegi jarraitua duten bulegoetako langileen lan-ordutegia.
- 2014ko martxoko Mugikortasun Geografikoari buruzko Araudiaren artikuluetako bat garatzen duen eranskin berria.
- LKrako lan-eredu malgua negoziatzen hasi gara.
- Lan-arauak.

Urtero bezala, urteko negoziazio-prozesua amaitu ondoren, 2022an negoziatu beharreko gaien zerrenda trukatu dute bi alderdiek.

Seguros Lagun Arok harreman etengabea eta erraza du langileen legezko ordezkariarekin. Berorrek negoziatzen du, hain zuzen, enpresaren estatutuaren arabeko hitzarmena. 2018-2021 hitzarmenaren azken urtea izan da 2021a. 2022an, langileen % 100 estaliko duen beste hitzarmen bat negoziatuko da.

Caja Laboral **Bancaseguros** SLU (CLBS) sozietateari dagokionez —LABORAL Kutxaren partaidetzapekoa da % 100ean—, bertako langile guzti-guztiak inoren kontura daude kontratatuta, eta 2021ean 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

2021ean, **pertsona guztien segurtasunak eta osasunak** lehentasuna izaten jarraitu dute, eta osasun-krisiaren kudeaketak gure agendaren zati bat betetzen jarraitu du, batez ere urtearen azken zatian, non abenduan bakarrik urte osoko positiboen erdiak erregistratu baitira. Nabarmentzekoa da jakinarazi diren positiboek sortutako lan-harreman estu urriak, entitateak ezarritako prebentzio-neurriek funtzionatu dutela eta pertsonak errespetatu egin dituztela erakusten dutenak. Bada azpimarratzeko beste kontu bat: 2021ean barne-bilatzailen talde bat sortzea erabaki zen. Talde horrek astelehenetik igandera artatu ditu entitateko pertsonak, proba diagnostikoak kudeatzeko eta laneko harreman estuak identifikatzeko.



GUZTIRA: 445 positibo. 65 positibok laneko 128 kontaktu estu sortu dituzte eta, horietatik, 17 positiboak izan dira.

COVID-19a alde batera utzita, planifikatutako lan-ildo askotan egin ahal izan dugu aurrera. Hona hemen garrantzitsuenak:

Iraupen mugatuko bazkidea

Aldi baterako kontratazioaren kalitatea hobetzearen, iraupen mugatuko sozietate-harremanak egoteko aukera eman da. Horren bidez, homogeneotasun juridikoa lortuko da erakundeko pertsona guztien artean.

Formula berri hori ezartzearen ondorioz, berrikusi eta hobetu egin da **harrerako eta kooperatiba-hezkuntzako** prozesua.

Antolamendu-kulturaren garapena

Antolamendu-kulturari buruzko inkesta **egokitu** ondoren, entitateak ekin nahi dien erronkak atzemateko (eraldaketa digitala, besteak beste) kulturari buruzko galde-sorta **jarri da martxan 2021eko lehen hiruhilekoan**. Hauek dira helburuak: entitatean kulturaren alorreko diagnostikoa egitea, kulturaren egungo egoera ezagutzea eta 2017an eta 2012an egindako azken neurketekiko bilakaera aztertzea.

Galde-sortan **neurketako berritasun** hauek aplikatu dira 2021ean:

- Erakunde **digitalak** bereizten dituzten **kultura-atributuak**.
- Aparteko galderak erantsi dira **lorpen- eta jarraipen-kulturari** buruz.
- **Lidergoaren** palanka birformulatu da, eta entzuteko gaitasuna, laguntza eta konfiantza indartu.
- Pertsonen **kultura-aldaketarako** duten **jarrera** neurtu da: sentsibilizazioa, gaitasun digitalak eta erabilera.

Gainera, **hiru informatzaile-talde** bereizi dira (Zuzendaritza Kontseilua, bitarteko lerroa eta taldea), ikuspegi zabalagoa lortzeko eta ekintza-planak hobeto zehazteko.

Edonola ere, egokitzapen horiek guztiak egiteko, trazabilitatea antolamendu-kulturaren aurreko neurketetan bermatu da.

2021eko azken hiruhilekoan, Kulturako emaitzak Zuzendaritza Kontseiluan aurkeztu dira, eta, bertan, beharrezko ezaugarri kulturalak eta horiek entitatearen lidergo-estiloan duten eragina zehazteko prozesuari ekin zaio.

Hortik aurrera, **Kultura Plana** diseinatzeari ekin zaio. Horren barruan sartzen dira plantillari emaitzen eta ikuspegi kulturalaren berri ematea eta ekintza-plan espezifikokoak abian jartzea.

Plantillaren plangintza estrategikoa (PPE)

2021ean, **lehentasun nagusiak ezarri** dira; hona hemen adibide batzuk:

- **GOM figura** ezarri da (PGOen % 60 GOM bihurtu dira).
- **Birziklatze-programak** abiatu dira: LKBA programaren 2. eta 3. emanaldiak, adimen artifiziala finantza-merkatuetako inbertsioetan aplikatzeko programa, bezeroen esperientziaren (CX) inguruko ezagutzak eta trebetasunak garatzea eta abar.
- **Profil berriak sartzea** zenbait eremutan —teknologia, datuak, zibersegurtasuna, ereduak, IT auditoretza eta abar— eta **horiek errekrutatze**ko iturri berriak bilatzea.

- PPEan zehaztutako profilen eskakizunak kontuan hartzea, bai **barne-sustapeneko prozesuetan** eta bai **kanpoko hautaketa-probetan**.

Proiektuak 2025erainoko ibilbidea finkatzen badu ere, jarduera-**planak** eta lehentasun nagusiak urtero **berrikusi eta egokitzen** dira, area-zuzendaritza bakoitzaren, Pertsonen Departamentuaren eta Antolamenduaren artean.

Horrez gain, **BIDEANen eskumenen katalogoa** berrikusi da, PPEan garrantzitsutzat jo diren *skillak*, Onenak-en definitutako dinamikak, estrategia digitala eta lan egiteko modu berriak kontuan hartuta, haien idazketa koherentea izan dadin eta etorkizunerako kritikoenak diren gaitasunak garatzen lagun dezan.

2021 Ondorengotza Plana:

Lan metodiko eta ordenatua egin dugu, **zuzendariak eta beste lanpostu kritiko batzuk ordezteko** beharrari aurre egiteko prest egotearren, eta ordezkapen hori arrakastaz egitearren.

Talentuaren mapa

2021ean, hauek egin ditugu:

- **Jarduera eta potentziala ebaluatzearekin** zerikusia duten merkatuko **jardunbiderik onenen** adibideak aztertu.
- **Eguno tresnak/sistemak** aintzat hartuta **jarduera eta potentziala identifikatu eta ebaluatzeko** moduz hausnartu.
- **Talentuaren Mapa sortzeko** zehaztu beharreko **funtsezko alderdiak** identifikatu.

Gainera, **trebakuntza-programa** nagusiekin jarraitu dugu 2021ean: aseguruak, merkataritza, BKPak, digitala eta salmenta-trebetasunak. Horrez gain, **enbaxadore digitalen** figura jarri dugu abian, eginkizun hauek har ditzaten beren gain:

- Aldaketa sustatzea, entitateko pertsoneri ezagutza eta esperientzia digitalak transmititzearen bidez.
- Pertsonak aldaketak ulertzeko moduan eragitea.

Pertsonen hautaketari dagokionez, hauek nabarmentzen dira: hautaketa-prozesua erabat digitalizatzeko egindako lana (PI testa, test kognitiboa, gamifikazio-probak eta elkarriketa pertsonala, dena online) eta hautagaien gaitasun digitalak online prozesuaren beraren bidez ebaluatzea.

Etengabe prestatzeko programak

LABORAL Kutxaren 2021eko prestakuntza-jarduera 530 ikastarotan eta 172.180 prestakuntza-ordutan gauzatu da.

Prestakuntza kudeatzeko 2021eko 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—

Prestakuntza-metodologia 2020an erabilitako bera izan da; hau da, Teams saioekin eta praktikekin osatutako onlineko prestakuntza-ibilbideak.

Bestalde, MiFID II zuzentarauaren eta Higiezin Kredituko Kontratuen Legearen (HKKLaren) inguruko ziurtagiria ez zuten pertsoneri ziurtapena 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.

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 aurrea hartzeko sistemak eta politikak» izeneko prestakuntza jarri zen abian, eta plantillaren % 86k egin du dagoeneko.

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: aldaketaren gestioa eta harreman-osasuna, komunitate-partaidetza, alderdi juridikoak, jarduera fisikoa eta osasuna, elikadura osasungarria, teknologia berriak eta abar.

2021ean 4 ikastaro egin dira eta 40 lagunek hartu dute parte.

Jardueraren gestioa – Bidean

Pertsonen garapena gestionatzeko sistema bat dago: BIDEAN. 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. Honako hauek dira sistema horren zutabeak:

- 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 sortu dugu, LABORAL Kutxaren estrategia eta pertsonen gogobetetasuna eta konpromisoa betetzen laguntzeko.

Euskara

Zuzendaritza Kontseiluak 2020ko urtarrilean onartu zuen Euskararen 2020-2022 Plan Estrategikoaren arabera, lan-esparruak garatzen jarraitu dugu, bai eta bertan jasotako erronkak eta helburuak ere.

- ZERBITZUAREN HIZKUNTZA
 - 1. Bezeroei zerbitzua euskaraz ematen zaiela bermatzea eta sustatzea.
 - 2. Euskararekiko konpromisoa duen entitate gisa azaltzea.
- LAN-HIZKUNTZA
 - 3. Euskara erakundearen dinamikan txertatzea.
 - 4. Langileengan euskararen ezagutza handitzea.
 - 5. Euskararen barne-erabilera handitzea.

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.

Egindako lanari esker, Kontseilu Errektoreak eta Kontseilu Sozialak osaera parekidea izatea lortu dugu. Txikizkako Sareko bulegoen zuzendaritzetan dauden emakumeen ehunekoa ere nabarmen handiago da: % 55ekoa Nafarroan eta % 58koa Gipuzkoan. Horrela, finkatu egin da azken urteetako joera. Nabarmenezkoa da 2021az geroztik lehen bulego-zuzendari emakumea dugula enpresen sarean, entitateko gainerako esparruetan baino askoz ere maskulinoagoa den horretan.

Ildo beretik, Zerbitzu Zentraletako erantzukizun-postuetan sendotzen ari da emakumeen presentzia, eta, 2021. urtearen amaieran, buruzagien % 43 emakumeak ziren, bai eta departamentu edo areetako zuzendarien % 31 ere.

Hala ere, bide luzea dugu oraindik egiteko, eta erronka handiei egin beharko diegu aurre.

Alde horretatik, hauek izan dira LABORAL Kutxaren Emakumeen eta Gizonen arteko Berdintasunerako IV. Planaren barruan 2021ean garatu ditugun ekimenik garrantzitsuenak:

- Emakumeak ahalduzko lantegiak eta gizonak sentsibilizatzeko lantegiaren beste emanaldi bat. Aurten, gainera, aurrez lantegietakoren bat egin dutenei zuzendutako mantentze-lantegiak abiatu ditugu, ahalduzkoen alorrean lanean jarraitzeko.
- Bestalde, kontziliazio-neurri berriak diseinatzen aritu gara, COVID-19a kontziliazio erantzunkidean sortzen ari den zailtasunei erantzuteko.
- Beste urte batzuetan legez, bi data zehatz baliatu ditugu (Emakumearen Nazioarteko Eguna eta Emakumeenganako Indarkeriaren kontrako Eguna), barrurako nahiz kanporako sentsibilizazio-kanpaina bi antolatuz. Bereziki nabarmenezkoa da martxoaren 8an gauzatutako ekimena: eragin berezia izan du eta, Euskaliten arabera, 2021eko jarduerarik onenetakoa izan da.

- Kanpoko komunikazioari eta hedapenari dagokienez, hainbat ekimenetan hartu dugu parte, berdintasunaren arloan egiten ari garen lanaren berri emateko. Adibidez, EHUK enpresari eta generoari buruz antolatutako jardunaldi batean hartu dugu parte, bai eta Emakunderen *BaiSarea* sarean ere.

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.

Oro har, handia izan da 2021erako diseinatutako planaren betetze-maila. 30 jarduera antolatu genituen, eta % 74 garatu ziren erabat.

Ondo dakigu entitatearen jarduerak oihartzun handia dutela lurraldean, eta sinetsita gaude gizarte-eraldaketarako eragile izan gaitezkeela. 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 Errektorarako hautagaiak hautatzeko politikan eta ebaluazio-eta egokitasun-prozesuetan.

Esan beharra dago 2021eko 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 genero-parekotasunari.

Desgaitasuna duten langileen enpleguari dagokionez, LABORAL Kutxan halako 19 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 haienzako enplegua sortzeko.

Generoaren ondorio ez den diskriminazioaren kontrako politikei dagokienez, EGE politikak beren-beregi aipatzen ditu honako hauek: sexu-orientazioagatiko diskriminazioa eta amatasunarekin eta betebeharr 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, berariazko baimen edo lizentzien bidez. Zenbait alderdi jasotzen dituzte: lan-ordutegia, lan ez-presentziala, ordaindutako eta ordaindu gabeko baimenak, Zerbitzu Zentraletako ordutegi-malgutasuna eta ordaindutako eta ordaindu gabeko baimenak hartzeko aukerak handitzea.

Aipatu dugunez, 2021ean ere ezohiko neurriak erabili ditugu, bizi izandako 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 hazkundera 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 indibidualaren bidez (unibertsal da).
- Ordainketa aldakor kolektiboaren bidez. Kontratu mugagabea duten langileei aplikatzen zaie (plantilla osoari, esateko), langileek 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.

Hasierako soldata LKn eta CLBSn	2020	2021
Bazkideen hasierako soldata minimoa eurotan / lan egindako orduak	15,30	15,30
Bazkideen hasierako soldata minimoa eurotan / lanbide arteko gutxieneko soldata*	% 1,92	% 1,89

(*) 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.

Lagun Aroko hasierako soldata	2020	2021
Hasierako soldata minimoa eurotan / lan egindako orduak	11,43	11,43
Hasierako soldata minimoa eurotan / lanbide arteko gutxieneko soldata	1,43	1,41

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

	2020	2021
LKn ondoen ordaindutako langilearen ordainsari osoa / ordainsari oso medianoa	4,64	4,76
LKn ondoen ordaindutako pertsonaren urteko ordainsariaren hazkundera / urteko ordainsariaren hazkunde medianoa	-0,41	-0,17
CLBSn ondoen ordaindutako langilearen ordainsari osoa / ordainsari oso medianoa	2,17	2,20
CLBSn ondoen ordaindutako pertsonaren urteko ordainsariaren hazkundera / urteko ordainsariaren hazkunde medianoa	0,86	0,18
Ondoen ordaindutako langilearen ordainsari osoa / Lagun Aroko ordainsari oso medianoa	2,1	1,7
Lagun Aron ondoen ordaindutako pertsonaren urteko ordainsariaren hazkundera / urteko ordainsariaren hazkunde medianoa	-2,98	3,64

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

Ekitaldia ixtean, ekitaldi horretan lortutakoa aztertzen da, ordainketa aldakor indibidualarekin (OAIarekin) lotuta. Amaitutako ekitaldia helburu kuantitatiboen edo kualitatiboen arabera ebaluatzen da, kasua kasu. Ebaluazio hori bazkide guztiei egiten zaie. 539 bazkidek banakako helburuak izan dituzte 2021ean (548k 2020an), eta gainerakoek lantaldeari lotutako helburuak.

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

	2020	2021
Ordainketa aldakorra / Ordainketa osoa (%-tan)	% 7,19	% 8,61

Kapital sozialari ordaindutakoa

Bazkideek kapital sozialera egindako ekarpenak urteko % 1,25eko interes-tasa gordinarekin ordaindu dira 2021ean, nahitaezko ekarpenen kasuan eta borondatezkoen kasuan.

Kapital sozialari ordaindutakoa (mila eurokotan)	2020	2021
Kapitalerako interesetan ordaindutakoa guztira (enpresa elkartuei, bazkide langileei...)	29.170	9.784
Lan-bazkideek eta kolaboratzaileek jasotakoa guztira (1)	9.715	3.309

(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; ISO 45001 araua betetzen du eta AENOREk egiaztatu du. LABORAL Kutxa Osarten Prebentzio Zerbitzu Mankomunatuak kidea da.

Gestio-programa: 2021erako proposatutako ekintzak eta horien egoera
1. ISO 45001 araua ziurtatzeko auditoretza gainditzea. Eginda
2. Bulego-sarean enpresa-jardueren koordinazioa ezartzeko prozesua hobetzea. Eginda
3. Aurrerapausoak ematea interes-taldeen artean kontsultatzeko eta parte hartzeko dinamikak hobetzeko. Eginda
4. Arrisku psikosozialak ebaluatzeko metodologia berria ezartzea. 2022ra atzeratu da, ez dago erabat garatuta eta.
5. Ohiko jarduerari eustea, mediku-azterketetan, arriskuen ebaluazioetan, enpresa-jardueren koordinazioan eta enpresa osasungarrian (Zainduz). Eginda
Gestio-programa: 2022rako helburu eta konpromiso nagusiak
1. Arrisku psikosozialak ebaluatzeko metodologia berria ezartzea.
2. Zainduz erabiliz, plantillako arrisku psikosozialei aurre egiteko ekimenak bideratzea.
3. Bulego-sarean enpresa-jardueren koordinazioa ezartzeko prozesua finkatzea.
4. Pandemia aurreko mailak berreskuratzea mediku-azterketen eta arriskuen ebaluazioen jardueran.

Aurreko OHSAS ziurtagiria ordezkatzeko duen ISO 45001 arauaren ziurtagiria lortzeko kanpikuskapena gainditzea izan da 2021eko kudeaketa-sistemaren mugarri nagusia. Laneko Segurtasunaren eta Osasunaren Politikak jasotako helburuak lortzeko, LSOko Gestio Planaren

jarduerak planifikatzen dira urtero. Gestio Sistemaren barruan, prozedura hauek daude, besteak beste: arriskubideak identifikatu eta arriskuak ebaluatzeak, istripuak ikertzeak eta osasuna zaintzeak.

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

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

Istripu-tasa	2020	2021
Langileen istripu-tasa	0	1,46
LK-ko, CLBSko eta LAko langileen istripu-kopurua	25	28
Hildako langileen kopurua	0	0
Lapurreta-kopurua	0	0

Istripuen maiztasun-indizean oinarrituta ateratzen da istripu-tasa, baina in itinere, hau da, lanaren eta bizilekuaren arteko joan-etorrietan gertatu direnak eta bajarik sortu ez dutenak kanpoan utzita. Helburua da lanpostuan gertatu eta larritasunik handiena izan dutenak bakarrik hartzea kontuan. 2021ean, in itinere izan dira baja eragin duten 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-istriputzat 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.

2016. urtean, bi orduko nahitaezko prestakuntza bat ezarri zen, Laneko Segurtasuneko eta Osasuneko langile guztientzat. Oinarrizko prestakuntza-modulu hori partaide berrientzako hasierako prestakuntzan sartu da harrezkero. Era berean, aldian behingo arriskuen ebaluazioan eta mediku-azterketetan, prestakuntza ematen da ergonomiaz, arrisku orokor zein berariazkoek eta ebakuazio-planez. 2020an, larrialdiei buruzko ordubeteko prestakuntza eman zitzaizen langile guztiei, nahitaezkoa hori ere.

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, oraindik ere, 2021eko egoera nagusia. Horren ondorioz, langileen eta bezeroen osasuna are gehiago lehenetsi behar izan du erakundeak. Prebentzio-neurriak mantentzera eta egokitzera behartu duten pandemiaren olatuek baldintzatu dute prebentzio-plangintza.

Koronabirus Batzordeak, Kutxako hainbat esparrutako pertsonak osatuak osasuneko langileekin —medikua eta erizaina— eta Segurtasun eta Osasun Batzordeko beste kide batzuekin —prebentzioko arduraduna (batzordeko lehendakaria) eta prebentzio-ordezkaria— batera, biltzen jarraitu du. 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.

Aldian behin, barne-komunikazioak egin dira, erakundeko kideei egoeraren, hartzen ari ziren neurrien eta funtzionamendu-jarraibideen berri emateko.

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, taldeaosatzen duten pertsonen osasuna eta ongizate fisiko zein emozionala hobetzeko helburuarekin.

Aldi honetan, ZAINDUZ erreferentzia bihurtu da ongizatearen kulturari dagokionez, eta, politikoki, osasun-jarrerak ari dira ezartzen entitatearen arlo guztietan. Hona hemen 2021ean egin diren ekintza nagusiak:

- Garapen pertsonaleko lantegia, 6 saiokoa.
- Norbera zaintzeko gomendioen ikastaroa.
- 11 proposamen, gehiago eta hobeto bizitzeko.
- Udako errezeta osasungarrien ikastaroa.
- Mugikortasun jasangarriko ekimen bat (Laboral byBike) ezartzea, lantokira bizikletan etortzea diruz laguntzen duena.
- Elikadura-segurtasunari eta nutrizio-etiketei buruzko jokoa.
- Norberaren zaintzari buruzko liburu elektronikoa: aldatzeko motibazioa.
- Bideokonferentzia: «Ohitura osasungarriak lan-munduan».
- Entrenamendu-errutina.
- Zainduzek bere bizitzako 3 urteetan abian jarritako ekimenen laburpen-bideoa.

https://youtu.be/84_mPfgw_iY



3.2.9. Onura sozialen paketea

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

Onura sozialak
<p>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 eta 2021ean ezin izan dira egin.</p>
<p>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, auto-asegurua, etxe-asegurua, bizitzako / edozein arrazoiren ondoriozko heriotzako funtsa.</p>
<p>Beste onura batzuk (bazkideentzat): Ikasketa pribatuak egiteko eta euskara ikasteko finantzaketa. Izaera pertsonaleko ezohiko premiak betetzeko diru-funtsak. Enpresako jantokia diruz lagunduta (pertsona guztientzat). Ibilgailuaren kalteetarako estaldura. Bazkideen heriotzak eragindako aparteko beharrianetarako laguntza. Aldi baterako ezintasuneko kasuetan aplikatzeko diru-laguntzak. 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.</p>

Zehazki, entitateko lan-bazkideek onura sozial hauek dituzte:

Lankide Kluba

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

2021ean, osasun-egoera dela eta, ezin izan dira urteko adiskidetz- 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. 2021erako 10.200 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 (% 1,25ekoa 2020an eta % 4koa 2021ean) 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)	2020	2021
Urteko kopuru globala	9.689	9.185
Batez besteko kopurua bazkideko	5,01	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 partekatua kontsumo-aurrerakin gordinaren gaineko % 1,40 hartu du 2021ean.

3.3 Gizartearekiko harremanak

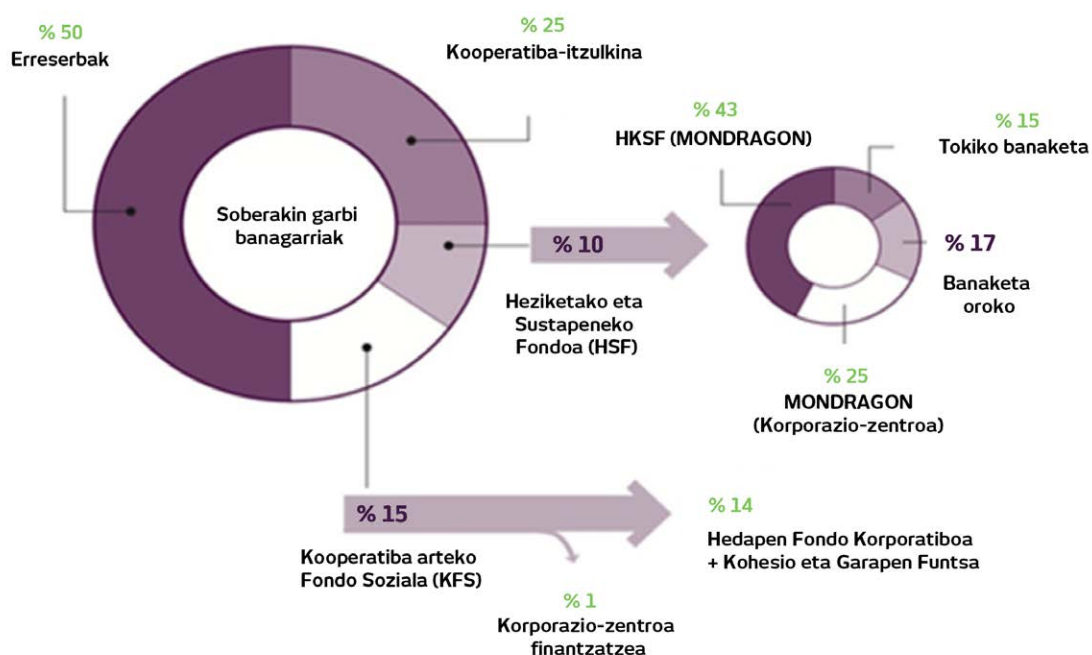
3.3.1. Gestio-ikuspegia

LABORAL Kutxa Euskal Herrian sortu zen, gizartea zerbitzatzeko konpromiso handia duen enpresa-talde baten barruan. Taldearen misioa da partaidetzako 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 Funtsekin ataletako baten (Banaketa Orokorren) kargura banatzen diren dirulaguntzak. Alabaina, Kontseilu Sozialak (hau da, entitateko langileak ordezkatzeko 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 Funtsak (HSFak) helburu hauek ditu:

- Plantilla kooperatibismoaren printzipio eta balioetan trebatu eta hezteak.
- Kooperatibismoa hedatzea eta kooperatiben arteko harremanak sustatzea.
- Gizartean kultura, lana eta laguntzak bultzatzea, bizi-kalitatea hobetzea eta gizarte-garapena eta ingurumena babesteko ekintzak sustatzea.

Kooperatiba arteko Funts Sozialak (KFSak) helburu hauek ditu:

- Enpresa-proiektuak eta kooperatiben zabalkundea indartzea, Mondragon Inversioenen eta Hedapen Funts Korporatiboaren bidez.
- Besteak beste, zailtasunak dituzten MONDRAGONeko kooperatibei eta I+G+b-ko edo prestakuntzako proiektuei laguntzea, Mondragon Fundazioaren eta KGfaren (Kohesio eta Garapen Funtsaren) bidez.

2021eko 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 zen ohiko mozkin-banaketa hori egin. Europako eta Espainiako banku-arautzaileek mugatu egin zuten 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. Hartzaille 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 278 enpresa eta 547 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	2020	2021
Bideragarriak izaki negozioa abiarazi dutenak	259	278
Bideragarriak izan ala ez negozioa abiarazi ez dutenak	209	174
Baterakuntza	-	129
Deribatuak	104	127
Kontsultak	242	358
Guztira	813	1.066

Hauxe da negozioa abiarazi duten proiektu bideragarrien lurraldekako banaketa:

Gaztenpresaren proiektuak 2021ean	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Nafarroa	Guztira
Bideragarriak izaki negozioa abiarazi dutenak	37	140	67	34	278

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

- Batez besteko inbertsioa 71.200 €-koa izan da 2021ean.
- Kutxak emandako batez besteko finantzaketa 35.618 €-koa izan da.
- % 49k langile 1 izan du hasieran, baina, batezbestekoa 2 lanpostukoa da sortutako enpresa bakoitzeko.
- Ekintzailearen batez besteko adina 39-40 urtekoa da.
- Sexuaren ikuspegitik, ekiten duten emakumeen ehunekoa % 44koa 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 laguntzeko. Era berean, kontsultak jasotzen ditu inbertsio berriei, ixteko erabakiei, merkatu-aldaketei edo laguntza-eskaera berriei buruz.

Enpresak finkatzea	2020	2021
Lantegiak	40	51
Finkatze-bidean dauden enpresak	370	129
PRO zerbitzuan jasotako kontsultak	978	341
Mentoring programa	19	33

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. Gaztenpresaren mentoring-programa *Youth Business International* sareko beste kide batzuen esperientzian oinarrituta egituratutako prozesua da, eta *Youth Business International* 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.

2021ean, pandemiak ekarritako egoerak eragin itzela izan du ekarpen horietan. Batetik, Espainiako Bankuaren aginduz, finantza-entitateok ezin izan ditugu irabaziak banatu. Aldi berean, bizitako egoeraren eraginez, aukera gutxiago izan ditugu ekitaldiak antolatzeke eta babestu izan ditugun jarduerarik gehienak babesteko —kultura, kirolak, hitzaldiak, sariak, ekintza solidarioak...—.

Halere, 2021ean ekintza ugari sustatu ditugu. Honako hauek, adibidez: Gizakia Helburu Nafarroa, EITB Maratoia, Euskharan, Ume Alaia, Nafarroako Elikadura Bankua, Atzegi, Ikertze, Gureak, Zaporeak, Aspargi, Autismoa Araba, Eusko Ikaskuntza Gazte Saria, Sendabide, Aspanoa, Inclusport, Txatxilipurdi, Euskal Herriko Bertsolari Elkarte, Bizipoza, Kultura Bizia, Unesco Etxea, Lur Maitea, Atletismo Egokituko Kluba, Herri Kirolak, AED Sariak.

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 Arriskuaren 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 elkarerik edo erakunderik, taula honetan adierazitako alderdi politikoentzako maileguak eta abalak izan ezik:

	2020	2021
Eusko Alkartasuna	96	90
EAJ	550	569
Kredituak (mila eurokotan)	646	659

3.3.2 Magnitude nagusiak: irabaziak gizartean banatzea

Gestio-ikuspegiari azaldu dugunez, hauxe da LABORAL Kutxa taldeak gizarteari egiten dion ekarpen nagusia: bere urteko irabazi banagarrien % 25 banatzea. 2021ean, **8 milioi eta erdi euro** pasatxo izan dira. Azaldu dugunez, Espainiako Bankuaren aginduz 2020an eta 2021ean ezin izan dugu Kooperatiba arteko Funtz Sozialean ohiko emaitzen ekarpena egin. Hauxe izan da banaketa, kontu-sailen artean:

Kontzeptua (mila eurokotan)	Aplikazio-urteak	
	2020	2021
Enpresa kooperatiboak abian jartzeko eta finkatzeko elkartasunezko ekarpena (MONDRAGONen bidez)	0	0
Kooperatiba arteko Funts Soziala - KFS (emaitza banagarrien % 15)	0	0
Kooperatiben sustapena, MONDRAGONen bidez (HSFaren % 68)	8.118	6.113
Beste ekimen kooperatiba eta balio sozial batzuk	121	273
Ekintzailtza eta Enpresa- eta lan-prestakuntza (<i>Gaztenpresa fundazioa</i>)	197	105
Kultura-jarduerak, oro har, eta bestelakoak	446	750
Euskararen eta euskal kulturaren sustapena	318	536
Laguntza-erakundeak eta garatzeko bidean dauden herrialdeetakoak	398	729
Nekazaritzako elikagaien sektorea	55	33
Heziketako eta Sustapeneko Funtsa – HSF (emaitza banagarrien % 10)	9.653	8.531
KFS + HSF	9.653	8.531

3.3.3. Gizartearekiko elkarrizketak

Honako hauek dira gizartearekin erabiltzen ditugun elkarrizketa-bide nagusiak.

Interes-taldea: gizartea
2021ean 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 kezkek jaso eta lankidetzak-ekimenak proposatzeko. LABORAL Kutxa Espainiako Youth Business Internationaleko (YBI-YBSko) kide sortzailea da. Jardunbide egokien eta gazteen ekintzailtzaeren 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: 9.001 jarraitzaile ❖ Facebook: 20.873 zale ❖ Twitter: 8.024 jarraitzaile ❖ Bloga: 878.485 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: 2021eko Eusko Ikaskuntza - Laboral Kutxa saria, Humanitate, Kultura, Arte eta Gizarte Zientzietakoa, Agustin Azkarate historialariak eta arkeologoak eta Ane Zulaika ikus-entzunezkoen sortzaileak lortu dute. Etxepare Itzulpenaren saria, berriz, Nami Kaneko japoniarrentzat izan da. Bestalde, 2021ean Elkartasunari emandako Nazioarteko Nafarroa Sariari heldu zaio berriro, eta El Caracolek jaso du; Mexikoko hirian kalean bizi diren pertsonen laguntza die elkarte horrek. ▪ LABORAL Kutxak EGEaren alorrean egiten dituen jardueren inguruko inkesta, enpresako, Banka Pertsonaleko, KIDE eta TOP segmentuetako eta PRO-mikroenpresetako bezeroei zuzendua, 2020ko txostenaren txosten exekutiboa bidali genielarik 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.

2021ean, 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 615.000tik 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 FIARErekin, 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
Hitzarmenak emakume enpresaburuen elkarteekin	Enpresa bat sustatzeko asmoa duten emakumeei laguntza integrala eskaintzea. Hitzarmenak Bizkaiko (AED), Gipuzkoako (ASPEGI), Arabako (AMPEA) eta Nafarroako (AMEDNA) emakume enpresaburu eta zuzendarien elkarteekin.	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 elkartearen) bidez.	2010
Elkarrekiko harremanetan euskararen erabilera indartzeko hitzarmenak hainbat udalekin	Hasiera batean, Andoaingo, Astigarragako, Hernaniko, Lasarte-Oriako eta Urnietako udalekin. 2016an UEMAko 38 udalerritara hedatu zen.	2011
Gizarte-ekonomiari laguntzeko hitzarmenak	Urteko hitzarmenak gizarte-ekonomiari lotutako elkarteekin: Euskadi (KONFEKOOP, ASLE), Nafarroa (ANEL), Asturias (ASATA), Salamanca (OWEN), Kantabria (ACEL), Leon (ULECOOP) eta, estatuan, CEPESekin.	2012
Akordioak Europako Inbertsio Funtzarekin (IEFREkin)	Mikroenpresak eta bertako lanpostuak sortu eta finkatzen laguntzeko akordioak: EaSI Mikrokredituak, EaSI Soziala eta EaSI Innovfin.	2013
Hitzarmenak enpresa-elkarteekin	Enpresaburuentzako eta ETE-etako kudeatzaileentzako prestakuntza-jardunaldiak eta lantegiak Bizkaian, SEArekin (Arabako enpresaburuekin) eta Arabako eta Gipuzkoako merkataritza-ganbarekin.	2013
YBS-Youth Business Spain elkartearen tokiko bazkide eratzaila	Youth Business Internationalen, Gazte Ekintzaileei Laguntzeko Nazioarteko Sarean, parte hartzea.	2014
Hizkuntza-eskubideak zaintzeko hitzarmena Eusko Jauraritzarekin	Bezeroei eragiketa guztiak bi hizkuntza ofizialeko edozeinetan egiteko aukera bermatzea.	2015
Finantza-hezkuntzako ekimenetarako jardunbide egokien kodea	Finantzen alorreko hezkuntza-programak. CNMVrekin eta Espainiako Bankuarekin lankidetzan, eta jarduera komertzialetik bereizita.	2016
Berriz Enpresa programa GIPUZKOAKO GANBERAREKIN	Gaztenpresaren bidez beren enpresa-ekimenei finantza-orientazioa emateko ganberara jotzen duten ekintzaileekin lankidetzan.	2017
Hitzarmena BCCrekin (Basque Culinary Centrekin)	Gastronomiarekin eta prestakuntzarekin lotutako sustapen eskusiboak, BCC antolatuak eta LK-k gainbegiratuak, hainbat gestio-segmentutarako.	2017
Nazio Batuen Banku-jarduera Arduratsuen Printzipioak	Etorkizuneko banku-sistema jasangarriko esparrua. 6 printzipioekiko konpromisoa.	2019

Lagun Aro Aseguruak:

Lagun Aroren EGEari buruzko txostenaren 63. eta 64. orrialdeetan aseguru-etxeak egindako ekintzak ezagutu daitezke.

<https://www.segurolagunaro.com/corporativa/uploads/html/memoria-rse-2020/eu/index.html>

Finantza-hezkuntza

Finantza-hezkuntzaren esparruan 2021erako aurreikusitako jarduerak oso gutxi garatu dira aurten. Pandemiak eragin handia izan du bai definitutako, diseinatutako eta aurreikusitako ekimenetan, bai hasierako fasean zeuden eta urtean zehar garapen eta ibilbide nabarmena izan behar zuten proiektuetan.

Ondorioz, eskaera nahiko handia izaten hasiak ziren jarduera berriak, hala nola unibertsitateko ikasleentzako aurreko lantegiak eta ikastetxeetako bisitak, gelditu egin ziren urtean.

Beste jarduera batzuek, adibidez Finantzeta Murgilduz Erronkak ez du izan esperotako eragina; hezkuntza-programa hori hainbat ikastetxe-saretan sustatzea zegoen aurreikusita (bigarren hezkuntzako eta batxilergoko ikasleentzat).

Jakina, ahalegin handia egin dugu orain arte erabili dugun formatu presentziala behar ez duten finantza-hezkuntzako jarduerari ere eusteko.

Finantza-hezkuntzaren alorrean, ekimen hauek bideratu ditugu:

- Hezkuntza-programa: Finantzeta Murgilduz Erronka. 2021ean, 13 ikastetxek erabili dute baliabide didaktiko hori.
- Bigarren hezkuntzako ikastetxeek LK bisitatzea: nahiz eta gehiago antolatuta izan, lantegi bakarra egin ahal izan da 8 ikaslerekin.
- Finantzargi (unibertsitateko ikasleak). Oinarrizko finantzeta Mondragon Unibertsitateko ikasleentzat. 3 taldek eta 70 ikaslek hartu dute parte.
- Haurrentzako marrazki-lehiaketa, KKNBren ondoan, «Zure finantzak ere jasagarriak» gaiaren inguruan.
- Blogean 72 testu argitaratzea, gaurkotasun finantzarioaren kultura eta ezagutza hobetzen laguntzeko.
- LABORAL Kutxako Ikerketa Zerbitzuak aldi behin hainbat txosten argitaratzea: Euskal Autonomia Erkidegoko eta Nafarroako ekonomiari buruzko txostena, ekonomia-aurreikuspeni buruzko txostena eta enpresen eta familien konfiantza-indizea.

Jasotako sariak

Azken 3 urteotan, sari hauek jaso ditugu:

- Master Marketing saria (PesMes), 360 graduko komunikazio-kanpainengatik.
- Digitalizazio eta Adimen Artifizialeko Estatu Idazkaritzaren enerTIC Awards saria, LABORAL Kutxak Smart Buildings kategorian garatutako energia-efizientziaren digitalizazioa proiektuari.
- 2020ko Computing saria, «Azpiegituraren eta aplikazioen modernizazioa» kategorian.

Lagun Arok, berriz, «EthSI®» (Ethical and Solidarity-Based Insurance) ziurtagiria berritu du 2020an —2 urteko iraupena du—.

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 berri egin zen beste 3 urterako.

Ingurumena Gestionatzeko Sistema Ingurumen Batzordeak kudeatzen du, eta Aholkularitza Juridikoko, Barne Ikuskaritzako, Arriskueta, Higiezinetako, Segurtasuneko eta Zerbitzu Orokorretako, eta Plangintzako eta Gestio Kontrolako kideek osatzen dute; azken horretako ordezkariak egiten ditu koordinatzaile-lanak. Rioko Adierazpenaren zuhurtziatzko printzipioa ezarri, jarduerak izan litzakeen inpaktuak hartzen dira aintzat, ingurumenari kalterik ez egiteko. Finantzen eta aseguru-jarduerak ingurumenean dituen zuzeneko ondorioak (isurtzeak, kontsumoak edo hondakinak) ez dira bereziki garrantzitsuak; kreditu- eta inbertsio-jarduerak eragindakoak bai, ordea.

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

Jardueraren izaeragatik, txikia da aseguru-entitateak eragindako zuzeneko ingurumen-inpaktua, eta haren gestioak paper-kontsumoan jarri du arreta.

Ingurumenaren ikuspegitik bada berritasun bat: 2021ean 10 bulego ireki dira, eredu fisiko berriarekin. Eredu horren arabera, aire-girotzeko eta led-argiztapeneko instalazio berriak ezarri dira, presentzia detektatzeko sistema eta guzti, eta, ondorioz, jardueraren eragina hobetu da, energia-kontsumoa murriztearen bidez.

Mugarri garrantzitsua izan da, halaber, mugikortasun jasangarriko LABORAL Bybike programa abian jartzea, lantokira bizikletaz joatea bultzatzen duena.

Nolanahi ere, 2021ean ingurumenaren alorrean egindako aurrerapenik garrantzitsuenek ez dute zerikusirik jardueraren zuzeneko eraginarekin —kontsumoak, hondakinak eta isurtzeak—, baizik eta finantza-sistema ingurumenaren aldetik jasangarriagoa egitearekin. Txosten honetan esanenez, Europako Batasunak finantza-sistema erabili nahi du egungo eredu ekonomikoa

iraunkorragoa bihurtzeko eragile gisa. Urtean zehar lan handia egin da araudi hori aplikatzeko eta erakundea jasangarritasunaren paradigma berri horretara egokitzeko. Hauek dira finantzaketaren edo inbertsioaren bidez ingurumenearan eragina duten ekintzetako batzuk:

- Jasangarritasunari buruzko informazioa zabaltzeari buruzko 2088/2019 Erregelamendua aplikatzea.
- Finantza jasangarrien estrategiari buruz gogoeta egitea.
- Taldearen gobernantza estrategia horretara moldatzea.
- Datu-sistemak egokitzea, jasangarritasunari buruzko informazioa sartzeko, EBko jardueren taxonomia aplikatuz.
- Hipotekatutako etxebizitzaren energia-kalifikazioa erregistratzea.
- Higiezinak birgaitzeko mailegu bat garatzea.

AENOREk urtero ikuskatzen du IGSa, eta, 2021ean, auditoretza Laneko Segurtasuneko eta Osasuneko ISO 45001arekin batera egin da, lehen aldiz. Ziurtagiria berritzeko 2021-11-23ko auditoretza-txostenean, IGSaren alde indartsu hauek aipatzen dira:

- Ikuskatutako langileek gardentasunez egitea auditoretza-prozesua.
- Ikuskatutako taldearen inplikazioa eta laguntza.
- Sistemaren malgutasuna COVID-19aren pandemiaren testuinguru berrira egokitzeko.
- 2022ko Aste Santuan LK3 eraikina berritzeko asmoa dago, eta horrek biomasaren instalazioa aprobetxatzea ekarriko du.

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 baliabideekin, 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	2020	2021
IGSaren mantenua (1)	4.106	2.015
Hondakinen gestioa (2)	3.705	3.705
Ingurumen-sustapena	2.519	0
Neurketak (isurtzea)	1.145	0
Gutzizkoa €-tan	11.475	5.720

(1) IZAITE, Planetaren Ordua eta legezko betekizunak. 2021ean, AENOREn ikuskaritza ISO 45001 delakoarekin batera egin denez, ez zaio ingurumen-programari egotzi.

(2) Papera eta olioaren kudeaketa 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 zuzeneko 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	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Enpresak	751	622	938.704	1.381.153	28	30	103	88	490	434
Partikularrak	5	2	14.333	8.100	-	-	-	-	5	2
Autonomoak	2	2	130	1.450	-	-	-	-	2	2
Negozioak	20	23	23.673	25.061	-	-	2	-	17	22
Sustatzaileak	61	46	314.962	238.554	-	-	-	-	50	42
Erakundeak	163	110	415.341	404.477	8	7	35	4	81	54
Publikoa	51	41	2.539.052	2.165.119	-	-	-	-	44	39
Kreditua finantzatzea	10	11	8.313	5.982	-	-	-	-	1	1
Guztira	1.063	857	4.254.507	4.229.895	36	37	140	115	690	596

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 ekoitzi 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)	2020	2021
Kreditu-arriskuarekiko esposizioa		
Zirkulatuzailearen arriskua	35.621,4	61.103
Egiturazko arriskuaren saldoak eta abalak	6.799,7	8.280
Handizkako arriskuko partaidetzak	0	0
Esposizioa guztira	42.421,1	69.383

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

2021ean, lehen TCFD txostena egin zen, 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, inbertsio-ahalegin handia egin du LABORAL Kutxak, Arrasateko Zerbitzu Zentraletako 3 eraikinetako 2 goitik behera berritzeko. Hirugarrenaren berrikuntza 2022an abiatzea dago aurreikusita. Esku-hartzeen ondorioz, argiztapeneko, aire-girotzeko eta isolamenduko azken teknologiak ezarri ditu, eta, ondorioz, ingurumenaren alorreko sailkapen gorena (A) lortu du LK1 eraikinean. 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 ditzaketan 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	
		2020	2021	2020	2021
Kartoi- eta paper-hondakinak	Kiloak	55.980	108.340	1.509	1.503
Birziklatutako toner-kartutxoak	Kiloak	3.065	2.881	(1)	
Erabilitako landare-olioa	Litroak	540	720		

(1) Hondakin horiek ez dagozkie Lagun Arori.

Gure jarduera dela eta, ez da apenas elikagairik alferrik galtzen. Nolanahi ere, 2020an onlineko erreserba-sistema bat ezarri da Zerbitzu Zentraletako jantokira sartzeko, egunero prestatzen diren janarien kopurua doitzeko.

Baliabideen erabilera jasangarria

Uraren kontsumoak garrantzi handirik ez badu ere finantza-erakundeetan, gure ingurumen-sisteman kontrolatu egiten dugu Zerbitzu Zentraletako kontsumoa, baina ez bulegoetako eta Lagun Aroarena. 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 nabarmen zat 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 analisia egiten da, legezko mugen barruan dagoela egiaztatzeko.

Egoitza Nagusiko ur-kontsumoa (m3-tan)	2020	2021
Uraren kontsumoa	8.200 (1)	6.363 (1)

(1) Datu horretan, aurreko urteko azken hiruhilekoa eta urteko lehen 3 hiruhilekoak hartu dira kontuan.

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 (Zerbitzu Zentralen eta bulegoen) eta Lagun Aroren Ingurumena Gestionatzeko Programaren adierazle nagusiak direnak aurkeztuko ditugu.

Paperaren kontsumoa kg-tan	LABORAL Kutxa eta Lagun Aro	
	2020	2021
Publizitaterako papera	101.650	120.807
Bulegoko papera (gutunak, libretak, karpetak, folioak, gutunazalak...)	234.798	246.574
Paperaren kontsumoa guztira*	336.448	367.381

*Kontsumitutako paperaren % 100 klororik gabeko paper ekologikoa izan da. Inprimagailuko paperak EU Ecolabel, FSC eta Rainforest Alliance ziurtapenak ditu. Erabilitako paper-moten ugaritasuna dela eta, ez da birziklatutakoaren %-a erregistratzen.

Bezeroekiko jakinarazpenetan erabilitako papera murriztearren, azken urteotan bultzada handia ari gara ematen teknologia berriak eta posta elektronikoko bidezko jakinarazpenak (Postamail) erabiltzeari eta bulego barruko eragiketen digitalizazioari. Horren ondorioz, kontsumitu ohi den paperaren eta tonerraren bolumena jaisten ari da pixkanaka, nahiz eta 2020an baino gehiago kontsumitu den, COVID-19ak elkarri duen ohiz kanpoko egoera dela eta.

Toner-kontsumoa aletan	LABORAL Kutxa eta Lagun Aro	
	2020	2021
Toner-kartutxoaren kontsumoa guztira	3.038	3.236
Kartutxo-kontsumoa pertsonako	1,35	1,45
Erabilitako tonerraren pisua kg-tan	2.269	2.557
Pertsonako erabilitako tonerraren pisua kg-tan	1,01	1,15

LABORAL Kutxaren jardueraren inpaktu zuzena (finantzarioa ez dena) mugatua da. Elektrizitate-kontsumoa da garrantzitsuenetakoa. Arrasateko Zerbitzu Zentralekoa ISO 14001 ingurumen-ziurtapenaren barruan dago, eta aktiboki kudeatzen da:

Urtea/alea	LABORAL Kutxa		Seguros LA	
	2020	2021	2020	2021
Kontsumo elektrikoa urteko kWh-tan, Zerbitzu Zentralak	3.031.271	3.136.949	255.882	288.765
Kontsumo elektrikoa urteko kWh-tan, LK-N GUZTIRA	11.450.964	11.432.660		

*Zerbitzu Zentraletan kontsumitu eta Ingurumen Sisteman kontrolatu diren gasolioa eta propanoa ez dira materializat hartzen.

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.

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	
	2020	2021	2020	2021
1. irismena: zuzeneko isurtzeak	145	213	0	0
2. irismena: zeharkako isurtzeak	0	0	0	0
3. irismena: zeharkako beste isurtze batzuk	677	940	30	59
Isuritako CO2 tonak guztira	822	1.154	30	59

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); 0 da, energia guztia iturri berriztagarrietatik datorrelako.
- 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, gora egin dute Co2 isurtzeak. 2021eko mugikortasuna (eta, beraz, lekualdaketen ondoriozko isurtzeak) berreskuratzeak ekarri du, batez ere, gorakada hori.

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:

- 2019an egin zen gogoeta estrategikoan, jasangarritasuna sartu da zeharkako aldagai estrategiko gisa. Era berean, hainbat urtetarako helburuak finkatu dira, Co2aren isurtzeak eta paperaren kontsumoa murrizteko, produktu berdeak garatzeko eta inbertsio gizartearekiko arduratsuan sakontzeko.
- Nazio Batuen Banku-jarduera Arduratsuen Printzipioekin bat egitearen ondorioz, LABORAL Kutxaren jardueraren eraginak aztertzeari ekin zaio 2021ean. Jarduerak ingurumenean eta gizartean dituen eragin nagusiak aztertu nahi dira.
- Ekitaldian, jasangarritasunaren arloan eskuragarri dauden datuen kalitatea hobetzen aritu gara. Horiek zenbat eta hobeto eta sakonago landu, orduan eta hobeto ezagutuko ditugu jardueraren eragina eta aurre egin beharreko klima-arriskuak, eta errazagoa izango da politika eta produktuak diseinatzea. Hala, 2021ean, energia-kalifikazioa lortu da hipotekatutako higiezin guztietan.
- Aurrez txostenean azaldu denez, 2021ean definitu den finantza jasangarrien strategiak aldaketa sakona dakarkio Taldeari, eta area guztiei eragiten die zeharka.

Biodibertsitatearen babesa

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

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. Horren eraginez, gaur egun enpresa hornitzaileak ez dira oraindik jasangarritasun-irizpideen arabera aztertzen.

Halere, LABORAL Kutxak jakin badaki hornidura-katearen gestioa kontu garrantzitsua dela jasangarritasunaren alorrean, eta, horregatik, 2021ean 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 edo azpikontratatuak, gure langileei ezarritako segurtasun-neurri berberak ezarri dizkiegu.
2. **Laneko arriskuen prebentzioari** dagokionez, aurrerapausoak eman ditugu, sare komertzialeko bulegoetan lan egitera etortzen diren kontratekin enpresa-jarduerak koordinatzeko.
3. 2020ko urtarrilaren geroztik, kontratugile guztientzat nahitaezkoa da hornitzaileen prozedurari jarraitzea ondasunak eta zerbitzuak erosteko. **Enpresa hornitzaileak kudeatzeko proiektu** horren barruan, zenbait agiri onartu ziren, LABORAL Kutxak enpresa hornitzaileekin modu etiko eta jasangarrian lan egiteko duen borondatea garatzeko:

- 1) LABORAL Kutxaren erosketaren arduraturako politika
- 2) Hornitzaileen kode etikoa
- 3) Erosketa arduraturako jokabide-kodea

Zerbitzuak kanpora ateratzeak sortzen dituen arriskuak gestionatzearen garrantziaz jabeturik eta eginkizun horietan araudia betetzen dela bermatzeko helburuarekin, LABORAL Kutxak hainbat jardura 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 balioztatze eta segurtasun-baldintzak identifikatzeko (bete beharrezko kontrol-sorta bat barne).

2021ean, hirugarrenen gestio-eredua garatzen eta Europako Banku Agintaritzaren (EBaren) **Outsourcing Gida** betetzen aritu gara, LABORAL Kutxaren eta Seguros Lagun Aroren egungo egoera aztertuz, EBaren/AEPEaren (Aseguruen eta Erretiro Pentsioen Europako Agintaritzaren) Outsourcing jarraibideekiko arrakalak identifikatuz eta ekintza-plan bat zehaztuz, entitateari aukera emateko araudien eskakizunetara eta merkatuko jardunbide egokietara moldatzeko.

Gidari jarraikiz, 2021eko azaroko Kontseilu Errektorean onespina eman zitzaion **Zerbitzuak Eskuordetzeko Politika** (kanporatze-politika ere deitua) eguneratzeari. 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.

Gida betetzeko egindako lanaren ondorioz, hainbat proiektu jarri dira abian:

- Sekzio-mailako antolakuntza-unitate bat eratu da, Hirugarrenen Gestioa izenekoa, eta hornitzaileen gestioa zentralizatzeaz eta gauzatzeaz arduratzen da.
- Enpresa hornitzaileak gestionatzeko tresna informatikoa berritu da.
- Aldi berean, kanporatutako funtsezko zerbitzu edo funtzioak identifikatu dira, eta horiek egoki gestionatzeko beharrezko kontrolak ezarri. Egiten den arriskuaren analisiaren barruan, ospe-arriskua da baloratu beharreko alderdietako bat.

Gure enpresa hornitzaileen ezaugarriak direla eta, ez dugu beharrezkotzat jo horiei auditoretzak egitea, ematen dizkiguten produktu nahiz zerbitzuen ezaugarriekin zerikusirik ez duten alderdietan, salbu eta informazioaren eta datuen informazioari dagokionean. Hori dela eta, gaur egun, enpresa hornitzaileei ez zaizkie ingurumen- eta gizarte-arloak ebaluatzen; dena den, txikitat jotzen dira horien jardueraren inpaktuak. Zuhurtasun-printzipioari erantzunez, beste eragile batzuk ere hartzen ditugu aintzat, tokikoez 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

	2020	2021
Erosketa-bolumena (mila eurokotan)	127.409	133.508
Tokiko enpresei erositako ondasun eta zerbitzuen %-a (2)	% 94,9	94,2
Tokiko enpresa hornitzaileak hornitzaile guztiekiko (%-tan)	% 92,6	% 90,9
Barruko erosketak, inportatu gabekoak (%-tan) (1)	% 99,2	% 98,34

- (1) 2021ean, estatutik kanpoko 28 enpresa hornitzaile izan zituen LABORAL Kutxak: enpresa hornitzaile guztien % 2,13 eta eskuratutako ondasun eta zerbitzuen % 10,82. Horietatik, 15 Europar Batasunetik kanpoko herrialdeetakoak dira —UK, USA eta Israel—. Zenbatekoaren % 48,7 Euskal Herriko Saretik dator (EAEtik eta Nafarroatik).
- (2) Tokikotzat hartzen ditugu gure bulego-sarea hedatuta dagoen probintzietakoren batean dutenak helbidea.

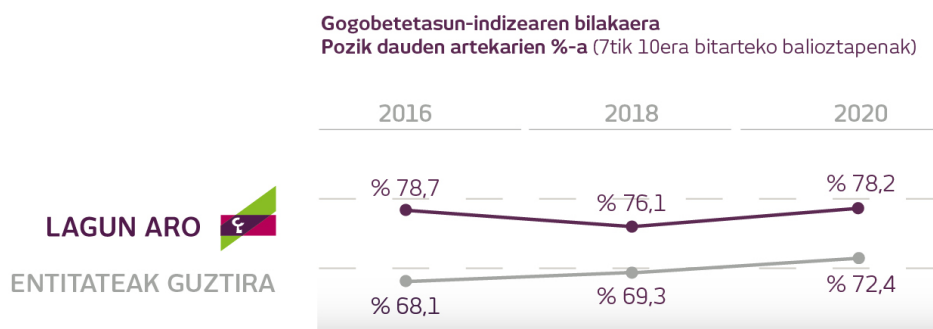
3.5.3. Hornitzaileekiko elkarrizketak

Enpresa hornitzaileekin EGEaren inguruan dituen **elkarrizketei** dagokienez, 2020ko txostena egiteko galde-sorta bat bidali zitzairen 165 enpresa hornitzaileari. Gure instalazioetan jarduten duten langileekin lotura berezia zuten enpresak aukeratu genituen. Azpikontrataturako enpresak eta kanporaturako jarduerak egiten dituztenak hartzen zituzten barne. 20 enpresaren erantzunak ditugu, eta 8,5eko notarekin balioztatu zuten txosten honen garrantzia.

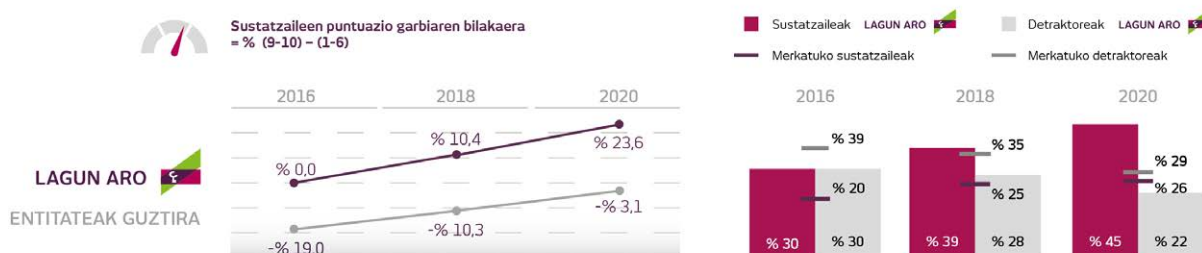
Orobat, enpresa hornitzaileak kudeatzeko proiektuan, kanal bat (helbide elektronikoa bat) gaitu da, gure enpresa hornitzaileek aukera izan dezaten gurekin harremanetan jarri eta zalantzak argitu edo salaketa nahiz kezka guztiak helarazteko.

Hornitzaileen esparruan, arreta berezia merezi du **Lagun Aroren bitartekaritza-kanalak**. Aseguru-etxeen ikuspegitik, bitartekaritza-kanala interes-talde garrantzitsua da negozioarentzat.

Bitartekariekin etengabe egoten gara harremanetan, eta horien gogobetetasuna aztertzen dugu, bi urtean behin neurketak eginez. Halaber, lan-bilerak egiten ditugu, prozesu berriak diseinatzeko eta daudenak hobetzeko.



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



GURE BITARTEKARIEN AINTZATESPENA ETA PRESTAKUNTZA

2021ean, ekitaldiak eta bilerak birtual bihurtu diren urtean, Lagun Arok telebista-kanal bat sortu du komunikazio-hari gisa. Horrela, konpainiaren hurrengo ekitaldietarako datuak eta helburuak aurkezteko topaketa bihurtu zen urteko konbentzioa.

Ekitaldiaren bigarren zatian, urte eta erdian aurrez aurreko ekintzarik egin gabe egon ondoren, Lagun Arok hainbat jardunalditan bildu zituen SPECIAL CLUBeko kideak. Jardunaldi horietan, lan-taldeak egin ziren, osasun-krisiaren ondoren etengabe mugitzen ari den merkatu horren egungo beharrak ezagutzeko eta etorkizuneko proiektuetarako sarrera gisa. Topaketek alderdi ludikoa izan zuten, eta horrek berriro nabarmendu zituen Lagun Arok bitartekotzaren, hurbiltasunaren eta baterako lanaren alorretan dituen balioak.

2021eko ekitaldian, bitartekaritza-kanal osorako, Lagun Arok laguntza-neurri hauek jarri zituen abian: ezbeharren izapideak egiteko bideo-peritazioa, ordaintzeko epea luzatzea, zatikatzeo malgutasuna, marketin jarraituaren laguntza eta kolektiborik kaltetuenentzako deskontu bereziak.

3.5.4. Ekitaldian hornitzaileen gestio arduratsurako garatutako ekimenak

Hornitzaileen alorreko ekintza-lerro nagusia **laneko arriskuen prebentzioa** da. 2021ean eragiketa berria ezarri da sarbide-kontrolaren inguruan, inolako azpikontratarik ez dadin gure instalazioetan sartu, beharrezko dokumentazioa eguneratuta eduki barik. Era berean, gure bulegoetara sartzen diren azpikontraten kontrola nabarmen hobetu da.

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 zuritzearekin 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)	2020	2021
Sektore publikoa	894,1	1.278,2
Beste sektore egoiliar batzuk	13.852,4	14.189,1
Etxeko ekonomiak	10.596,6	10.774,5
- Hipotekarioak	9.941,3	10.349,6
- Kontsumorako finantzaketa	404,7	398
- Gainerakoak	250,6	26,9
Enpresak	2.691,0	2.821,5
Beste kreditu batzuk	564,8	593,1
Ez-egoiliarrei emandako kreditua	26,2	27,9
Bezeroei zuzendutako kreditu gordina guztira	14.772,2	15.495
Aktiboen narriaduraren ondoriozko balio-zuzenketak	-328,9	-349,6
Bezeroei zuzendutako kreditu garbia guztira	14.443,8	15.145,5

Hauxe da LK-ko bezeroen banaketa geografikoa:

Eremu geografikoa	Kreditu-inbertsioa		Gordailuak	
	2020	2021	2020	2021
Bizkaia	% 23,51	% 20,52	% 32,46	% 30,99
Gipuzkoa	% 17,81	% 14,18	% 27,25	% 26,80
Araba	% 7,77	% 7,69	% 11,08	% 12,35
Nafarroa	% 7,35	% 8,65	% 9,49	% 9,54
Burgos	% 1,90	% 1,89	% 1,66	% 1,70
Madril	% 5,12	% 4,24	% 1,04	% 1,09
Valladolid	% 4,09	% 3,36	% 2,17	% 2,20
Zaragoza	% 4,77	% 4,97	% 1,80	% 1,75
Beste batzuk	% 27,69	% 34,50	% 13,05	% 13,58
GUZTIRA	% 100	% 100	% 100	% 100

Hona hemen CLBS sozietateko bezeroen profila, 2021-12-31n:

Modalitatea	Aseguratu gizonetzkoak		Aseguratu emakumezkoak	
	Poliza-kopurua	Batez besteko adina	Poliza-kopurua	Batez besteko adina
Bizitza Arriskua	41.854	47	38.521	47
BPMen amortizazioa	27.312	45	21.702	46
HBMen amortizazioa	12.475	40	11.864	39
Etxea Jabea	66.429	54	52.103	55
Etxea Errentatzailea	7.274	56	6.054	57
Etxea Maizterra	3.137	49	3.567	48

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua - eskatutako zenbatekoak (mila €-kotan)	2020	2021
Entitatearen alde ebatzitako espedienteen zenbatekoak	2.155	1.502
Bezeroaren alde ebatzitako espedienteen zenbatekoa	225	196
Entitateak kalte-ordainetan emandako kopuruak	225	196
Entitateak bezeroei itzulitako zenbatekoak; ez dago kobratzerik	0	0
Hirugarren batzuek itzuli edo kalte-ordainetan emandako kopuruak	0	0
Guztira	2.380	1.698

Espedienteak irekitzeko arrazoiak (BAZ)	2020	2021
Bezeroentzako zerbitzu zentralizatuak	% 2	% 2
Komisioak eta gastuak	% 87	% 90
Baldintza ekonomikoak	% 2	% 1
Informazioa falta da edo okerra da	% 0	% 0
Beharren estaldura	% 0	% 0
Bulegoak, elementu objektiboengatik	% 4	% 2
Bezeroekin harremanak izateko elementuak	% 2	% 2
Kanpainak, oro har	% 0	% 0
Kutzazainak	% 1	% 2
Erreklamazioen zenbatekoa	2020	2021
≤ 100 €	% 0,27	% 0,24
> 100 ≤ 250 €	% 1,19	% 0,86
> 250 ≤ 1.000 €	% 39,54	% 23,58
> 1.000 €	% 59	% 75,32

Hauek izan dira eskuragarri dauden kanalen bidez aurkeztutako erreklamazioak:

	2020	2021
Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzuan produktuen segurtasunaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua (1)	7	4
Espainiako Bankuan LABORAL Kutzaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	5	2

Ordainbideen eta phisingaren iruzurrezko erabilerarekin zerikusia duten erreklamazioak.

	2020	2021
Espainiako Bankuaren, Aseguruaren Zuzendaritza Orokorren, CNMVren eta Kreditu Kooperatiben Nazio Batasunaren erreklamazio-zerbitzuan produktuen eta zerbitzuen informazioaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua (1)	27	27
Espainiako Bankuan eta CNMVn LABORAL Kutzaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	16	11

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

	2020	2021
Espainiako Bankuaren eta CNMVren erreklamazio-zerbitzuan produktuen eta zerbitzuen publizitatearen gainean eta pribatutasunaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua	0	1
Espainiako Bankuan eta CNMVn LABORAL Kutzaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	0	1
Zerbitzuen hornikuntzari eta erabilerari buruzko araudia ez betetzeagatik jarritako isunen zenbatekoa	0	0

	2020	2021
Legeak eta arauak ez betetzeagatik taldeari jarritako zehapenak (€-tan)	0	0

Lagun Aro	2020	2021
Irekitako espedienteak (erreklamazioak eta kexak)	696	694
Aseguruaren eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Orokorreko (APFZOko) erreklamazio-zerbitzuen aurrean aurkeztutako erreklamazioen kopurua	24	16
Itxitako espedienteetan baietsitakoaren edo hein batean baietsitakoaren %-a	% 47,8	% 46
Erantzuteko batez besteko epea (egunak)	11,09	12,02
Bezeroaren aldeko ordainketen zenbatekoa, €-tan	82.564	81.212
Gainbegiraleak jasotako azken txostenen artean erreklamaziozaileraren alde (erabat edo hein batean) ebatzitakoaren %-a	% 19,3	% 7,7
CLBS	2020	2021
Irekitako espedienteak (erreklamazioak eta kexak)	10	4
Itxitako espedienteetan baietsitakoaren edo hein batean baietsitakoaren %-a (1)	% 9,1	% 25
Erantzuteko batez besteko epea (egunak)	2,36	2,75
Bezeroaren aldeko ordainketen zenbatekoa, €-tan	0	0

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

Produktu eta zerbitzu arduratsuen magnitude nagusiak

	2020		2021	
	Kop.	Mila €-kotan	Kop.	Mila €-kotan
Mikrokredituak	1.759	26.335	1.177	18.811
Mailegu pertsonala	178	397	168	343
Hipoteka-mailegua	-	-	78	5.681
Aseguratutako txartelak	268.184	-	261.425	-
Erkide mailegua	1	14	29	269
FCTC mailegua	0	0	6	84
CEPES/ASLE mailegua	5	60	1	14

Hauxe da hitzarmen horiek 2020an eta 2021ean izan duten bolumena:

Erakunde publikoa (mila €-kotan)	Formalizatutako eragiketa-kopurua		Formalizatutako zenbatekoa		12-31ko saldo erabilia	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
KOI	4.595	954	450.750	100.197	382.422	424.389
Eusko Jaurlaritza + Elkargi	2.825	181	193.864	20.916	200.121	200.891
Nafarroako Gobernu + SODENA	393	50	29.169	5.976	29.642	32.107
EIF. Horretatik:	126	66	11.244	8.112	69.371	46.143
• EaSI Soziala	-	63	-	7.387	-	20.129
• Innovfin	-	3	-	725	-	26.014
EaSI Micros II	1.757	1.175	26.617	18.767	41.718	45.145
Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako aldundiak	0	0	0	0	599	341
Luzaro	31	27	4.073	4.701	12.738	14.965
Beste hitzarmen batzuk	0	0	0	0	13.659	0
Maileguak + Leasinga	9.727	2.453	715.417	158.669	752.417	763.981
EBSekin (Elkargi, Iberaval, Sonagar, Oinarri...)	3.602	586	266.763	74.960	386.169	407.698
EBSrik gabe (KOI, Europako Inbertsio Funtsa...)	6.725	2.054	527.361	121.169	529.796	550.500
Maileguak + Leasinga Bermatuak	10.327	2.640	794.124	196.130	916.684	958.198

Kanal berrien erabiltzaileak diren bezeroak	2020	2021
CLNet kontratuen kopurua	713.377	741.369
CLNeteko bezero aktiboak	484.068	510.561
Kontratuetak bezero aktiboaren %-a	% 67,9	% 68,9
Banka Mugikorra (mugikorraren bidez sartu diren erabiltzaileak)	396.274	434.736
Alertak (kontratu aktiboak)	385.426	392.521
Bizum	240.702	297.819

4.2. Pertsonak

LK-ko bazkideen plantilla, sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera*	2020				2021			
	Gizonak		Emakumeak		Gizonak		Emakumeak	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zuzendariak	19	% 1,0	6	% 0,35	18	% 1,06	7	% 0,35
Buruak	226	% 14	123	% 7,26	205	% 12,11	123	% 7,26
Teknikariak	312	% 18,11	375	% 22,12	318	% 18,78	384	% 22,12
Administrariak	117	% 7,20	234	% 13,81	107	% 6,32	225	% 13,81
Bestelakoak	183	% 9,85	144	% 8,50	166	% 9,81	140	% 8,50
Guztira	857	% 50	882	% 52	814	% 48	879	% 52
Jarduneko bazkideak	1.739				1.693			

*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	2020						2021					
	Bazkidea			Gainerakoak			Bazkidea			Gainerakoak		
	G	E	Guztira	G	E	Guztira	G	E	Guztira	G	E	Guztira
30 urtera artekoak	5	3	8	56	78	134	8	14	22	79	82	161
31 eta 40 urte artekoak	99	211	310	23	28	51	87	189	276	10	13	23
41 eta 50 urte artekoak	415	430	845	7	3	10	397	436	833	11	2	13
51 eta 60 urte artekoak	314	232	546	3	1	4	305	233	538	3	0	3
60 urtetik gorakoak	24	6	30	0	0	0	17	7	24	0	0	0
Langileak guztira	857	882	1.739	89	110	199	814	879	1.693	103	97	200

CLBSko langileak, sexuaren, kategoria profesionalaren eta negozio-arearen arabera	2020				2021			
	Gizonak		Emakumeak		Gizonak		Emakumeak	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zuzendariak	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00
Buruak	8	% 4,68	2	% 1,17	8	% 5,52	2	% 1,38
Teknikariak	0	% 0,00	1	% 0,58	0	% 0,00	1	% 0,69
Gestore komertzialak	25	% 14,62	99	% 57,89	32	% 22,07	102	% 70,34
Langileak guztira	33	% 19,30	102	% 59,65	40	% 27,59	105	% 72,41
Zerbitzu Zentralak	1	% 0,58	1	% 1	1	% 0,69	1	% 0,69
Merkataritza Sarea	32	% 18,71	101	% 59	39	% 26,90	104	% 71,72
Langileak guztira	33	% 19,30	102	% 59,65	40	% 27,59	105	% 72,41
Langileak guztira	135				145			

CLBSko langileak, adinaren arabera	2020			2021		
	Gizonak	Emakumeak	Guztira	Gizonak	Emakumeak	Guztira
30 urtera artekoak	0	1	1	7	4	11
31 eta 40 urte artekoak	2	12	14	1	7	8
41 eta 50 urte artekoak	13	49	62	12	49	61
51 eta 60 urte artekoak	18	40	58	19	43	62
60 urtetik gorakoak	0	0	0	1	2	3
Langileak guztira	33	102	135	40	105	145

Lagun Aroko langileak, sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera	2020				2021			
	Gizonak		Emakumeak		Gizonak		Emakumeak	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zuzendariak	4	% 8	2	% 4	4	% 7	2	% 2
Buruak	14	% 26	12	% 23	15	% 27	14	% 12
Teknikariak	32	% 60	51	% 96	33	% 59	51	% 45
Administrariak	5	% 9	46	% 87	4	% 7	47	% 41
Langileak guztira	55	% 33	111	% 67	56	% 33	114	% 67

Lagun Aroko langileak, adinaren arabera	2020		2021	
	G	E	G	E
30 urtera artekoak	2	2	1	3
31 eta 40 urte artekoak	4	11	7	7
41 eta 50 urte artekoak	18	52	14	50
51 eta 60 urte artekoak	29	46	31	53
60 urtetik gorakoak	2	0	1	3
Batura	55	111	54	116
Langileak guztira	166		170	

LKrekiko kontratu-harremana (12-31n)	2020			2021		
	Guztira	Gizonak	Emakumeak	Guztira	Gizonak	Emakumeak
<i>Jarduneko bazkideak</i>	1.739	857	882	1.693	814	879
Eszedentziak	20	2	18	15	4	11
Zerbitzu-eginkizunak	15	5	10	16	5	11
Aurre-erretirodunak	88	56	32	123	76	47
Sozietate-kontratuak	1.862	920	942	1.847	899	948
Behin-behinekoak lanaldi osoan	186	81	105	155	78	77
Behin-behinekoak lanaldi partzialean	6	1	5	8	2	6
Aldi baterako kontratuak	192	82	110	163	80	83
Kontratu mugagabeak	7	7	0	37	23	14
Langileak guztira 12-31n	2.061	1.009	1.052	2.047	1.002	1.045

CLBSrekiko kontratu-harremana (12-31n)	2020			2021		
	Guztira	Gizonak	Emakumeak	Guztira	Gizonak	Emakumeak
Aldi baterako kontratuak	3	0	3	12	7	5
Kontratu mugagabeak	132	33	99	133	33	100
Langileak guztira 12-31n	135	33	102	145	40	105

LArekiko kontratu-harremana (12-31n)	2020			2021		
	Guztira	Gizonak	Emakumeak	Guztira	Gizonak	Emakumeak
Aldi baterako kontratuak	4	2	2	3	1	2
Kontratu mugagabeak	162	53	109	167	55	112
Langileak guztira 12-31n	166	55	111	170	56	114

LKrekiko kontratuak adinaren arabera, 12-31n	2020						2021					
	Guztira	30 urtera arte	31-40	41-50	51-60	> 60	Guztira	30 urtera arte	31-40	41-50	51-60	> 60
<i>Jarduneko bazkideak</i>	1.739	8	310	845	546	30	1.693	22	276	833	538	24
Eszedentziak	20	0	12	7	0	1	15	0	9	3	2	1
Zerbitzu-eginkizunak	15	0	4	6	5	0	16	0	4	7	5	0
Aurre-erretirodunak	88	0	0	0	52	36	123	0	0	0	97	26
Sozietate-kontratuak	1.862	8	326	858	603	67	1.847	22	289	843	642	51
Behin-behinekoak lanaldi osoan	186	128	51	6	1	0	155	139	13	3	0	0
Behin-behinekoak lanaldi partzialean	6	6	0	0	0	0	8	8	0	0	0	0
Aldi baterako kontratuak	192	56	0	0	0	0	163	147	13	3	0	0
Kontratu mugagabeak	7	0	0	4	3	0	37	14	10	10	3	0
Langileak guztira	2.061	64	326	862	606	67	2.047	183	312	856	645	51

Langileak, kokapenaren arabera (LK eta CLBS)	2020				2021			
	Bazkideak	Inoren kont.	Emak.	Gizon.	Bazkideak	Inoren kont.	Emak.	Gizon.
Zerbitzu Zentralak	415	50	233	232	439	32	238	233
Partikularrak	26	0	12	14	26	0	12	14
Aseguruak	61	0	39	22	65	1	43	23
Enpresak	88	3	26	65	84	4	26	62
1. lurral. sar.	491	108	368	231	469	111	349	231
2. lurral. sar.	658	38	314	382	610	52	308	354
Guztira 12-31n	1.739	199	992	946	1.693	200	976	917

Lagun Aroko langile guztiek Zerbitzu Zentraletan egiten dute lan.

Lan-bazkideen bajak eta urteko errotazioa LABORAL Kutxan	2020	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:	50	0	0	22	4	10	3	2	0	4	5
Borondatezko eszedentzia eta kargu publikoa betetzeagatikoa	3	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-
Seme-alabak edo senitartekoak zaintzeko eszedentzia	33	-	-	20	3	8	2	-	-	-	-
Erretiroa	9	-	-	-	-	-	-	-	-	4	5
Heriotza eta baliaezintasuna	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Borondatezko baja	3	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-
Zerbitzu-eginkizunak	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aurre-erretirodunak	1	-	-	-	-	-	-	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

Lan-bazkideen bajak eta urteko errotazioa LABORAL Kutxan	2021	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:	66	0	0	24	5	5	7	4	7	0	14
Borondatezko eszedentzia eta kargu publikoa betetzeagatikoa	4	-	-	2	-	1	-	-	1	-	-
Seme-alabak edo senitartekoak zaintzeko eszedentzia	36	1	-	22	9	3	1	-	-	-	-
Erretiroa	12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12
Heriotza eta baliaezintasuna	2	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
Borondatezko baja	3	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-
Zerbitzu-eginkizunak	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aurre-erretirodunak	9	-	-	-	-	-	-	4	5	-	-
Irteera-tasa guztira (*)	% 3,80	% 33,33	% 0,00	% 11,37	% 9,09	% 0,93	% 1,20	% 1,72	% 2,23	% 0,00	% 50,00
Zuzendarien irteera-tasa	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 0,00
Buruen irteera-tasa	% 1,15	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 6,25	% 2,41	% 0,00	% 0,00
Teknikarien irteera-tasa	% 6,11	% 50,00	% 0,00	% 15,38	% 10,14	% 1,74	% 1,27	% 2,86	% 5,13	% 0,00	% 60,00
Administrariaren eta beste batzuen irteera-tasa	% 2,95	% 0,00	% 0,00	% 6,15	% 13,33	% 0,56	% 2,46	% 0,00	% 0,70	% 0,00	% 50,00
Irteera-tasa	% 2,55	% 12,50	% 0,00	% 5,38	% 5,87	% 0,57	% 0,93	% 2,28	% 2,06	% 0,00	% 27,50

(*) 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.

2020an eta 2021ean ez da nahi gabeko bajarik izan.

Bajak eta urteko errota CLBSn	2020		2021	
	Gizonak	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak
Urteko bajak:	0	3	4	15
Seme-alabak edo senitartekoak zaintzeko eszedentzia	-	-	-	-
Erretiroa	-	-	-	-
Baliaezintasuna	-	1	-	-
Adostutako kontratu-amaiera	-	-	-	-
Borondatezko baja	-	1	4	13
Kontratu-amaiera	-	1	-	2
Kaleratzeak	-	-	-	-
Emakumeen urteko bajak	-	-	-	-
Gizonen urteko bajak	-	-	-	-
Irteera-tasa guztira (*)	% 0,00	% 1,75	% 14,07	
Emakumeen irteera-tasa	-	% 2,16	% 14,71	
Gizonezkoen irteera-tasa	% 0,00	-		% 12,12

* Adinaren eta sexuaren arabera, tasa aldakorra da: emakumeen artean, % 41,7koa 31 eta 40 urte artekoetan eta % 18,4koa 41 eta 50 urte artekoetan, eta, gizonen artean, % 50ekoa 30 urtetik beherakoetan eta % 7,7koa 31 eta 40 urte artekoetan eta 41 eta 50 urte artekoetan. 30 urtera bitartean, % 100ekoa da errota-tasa.

Lan-bazkideen bajak eta urteko errota Lagun Aron	2020	2021
Urteko bajak:	2	3
Borondatezko baja	0	0
Beste batzuk	1	3
Emakumeen urteko bajak	1	0
Gizonen urteko bajak	1	3
Irteera-tasa guztira *	% 1,20	% 1,76
Emakumeen irteera-tasa	% 0,90	% 0,00
Gizonezkoen irteera-tasa	% 1,82	% 5,36

*Irteera guztiak, 30 urtetik gorako pertsonenak dira.

LABORAL Kutxan eta CLBSn ez da kaleratzerik izan azken 2 urteetan.

Kaleratzeak Seguros Lagun Aron:

2020			2021		
Sexua	Adina	Kategoria	Sexua	Adina	Kategoria
G	57	Administraria	G	57	Administraria
-	-	-	G	59	Teknikaria

Prestakuntza LABORAL Kutxan eta CLBSn	2020	2021
Ikastaro-kopurua	500	530
Prestakuntza-orduak	160.740	172.180
Prestakuntza-orduak pertsonako	77,2	78,37
Bazkideak	71,73	74,21
Behin-behinekoak	131,08	104,58
Batez besteko prestakuntza-orduak kategoria profesionalaren arabera (banaka)		
Zuzendariak	67,91	83,07
Bulego-buruak eta -zuzendariak	71,67	85,03
Teknikariak	78,16	73,2
Administrariak	79,06	83,89

Prestakuntza-orduak	2020		2021	
	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak	Gizonak
Zuzendariak	75,5	55,87	92	81,15
Bulego-buruak eta zuzendariak	66,47	60,9	85,2	84,91
Gestore komertzialak eta teknikariak	71,34	64,57	75,06	70,74
PGO	74,19	62,27	79,3	90,46

¶ Prestakuntza Seguros Lagun Aron	2020	2021
Prestakuntza-orduak	4.329,48	2.341,24
Emakumeak	2.463,31	1.289,08
Gizonak	1.866,17	1.052,16
Prestakuntza-orduak pertsonako	26,56	14,54
Zuzendariak	312,39	324,75
Bulego-buruak eta -zuzendariak	857,93	651,83
Teknikariak	1.873,82	1.153,16
Administrariak	1.285,34	211,5

Ikastaroetako partaideen proportzioa sexuaren arabera (emakumeak/gizonak), 1,14koa izan da 2021ean, eta 1,42koa 2020an.

Prestatutako pertsonen ehunekoa % 99koa izan da 2021ean eta % 98,79koa 2020an.

Sustapen-indizea (egiturazko soldata-indizearen hobekuntza) % 7,07koa izan da 2021ean. Egiturazkoak ez diren beste kontzeptu batzuk ere kontuan hartuta, hala nola antzinatasuna, % 39,68koa izan da (% 8,1ekoa eta % 23,60koa 2020an).

LK-ko batez besteko lan-indizea	2020	2021
Emakumeak	2,22	2,23
Gizonak	2,50	2,51
Gizonen eta emakumeen arteko aldea	% 12,71	% 12,20

*Batez besteko lan-indizea 2,37koa da. 21-12-31n, hileko 2.979,87 euro gordinen baliokidea da.

LK-ko batez besteko lan-indizea	2020		2021	
	G	E	G	E
Zuzendariak	4,74	4,09	4,81	4,03
Buruak	2,85	2,74	2,85	2,72
Teknikariak	2,36	2,21	2,35	2,19
Administrariak	2,11	1,96	2,12	1,99

LK-ko ordainsariak, adinaren arabera	2020		2021	
	Gizona	Emakumea	Gizona	Emakumea
30 urtera artekoak	33.187	37.214	29.727	29.400
31 eta 40 urte artekoak	40.946	35.027	38.820	34.141
41 eta 50 urte artekoak	46.674	41.040	45.944	41.230
51 eta 60 urte artekoak	51.188	44.757	52.699	44.794
60 urtetik gorakoak	49.097	44.532	55.103	43.455

CLBSko batez besteko lan-indizea	2020	2021
Emakumeak	2,08	2
Gizonak	2,78	2,4
Gizonen eta emakumeen arteko aldea	% 34,15	% 20,40

∧

CLBSko batez besteko lan-indizea	2020		2021	
	G	E	G	E
Zuzendariak	*	*	*	*
Buruak	3,46	3,39	3,27	3,35
Teknikariak	-,*	2,07	-	2,01
Gestoreak	2,57	2,05	2,19	1,97

*Ez dago adin-tarte horretako pertsonarik.

¶ CLBSko ordainsariak, adinaren arabera	2020		2021	
	Gizona	Emakumea	Gizona	Emakumea
30 urtera artekoak	*	1,00	1,12	1,14
31 eta 40 urte artekoak	2,00	1,86	1,89	1,8
41 eta 50 urte artekoak	2,42	2,08	2,27	2,04
51 eta 60 urte artekoak	3,14	2,16	2,98	2,07
60 urtetik gorakoak	*	*	2,63	1,89

*Ez dago adin-tarte horretako pertsonarik.

Lagun Aroko batez besteko soldata	2020		2021	
Emakumeak	48.836		50.032	
Gizonak	65.759		64.164	
Gizonen eta emakumeen arteko aldea	% 34,65		% 28,25	
Soldata, sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera (mila €-kotan))	2020		2021	
	Gizonak	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak
Zuzendariak	101,7	83,27	103,91	85,2
Buruak	76,45	70,31	73,12	66,37
Teknikariak	61,63	52,18	59,94	53,77
Administrariak	40,66	38,03	35,58	39,61

LAGUN AROko ordainsaria, adinaren arabera	2020		2021	
	Gizona	Emakumea	Gizona	Emakumea
30 urtera artekoak	25.092	6.401	29.104	29.442
31 eta 40 urte artekoak	47.790	38.643	36.973	32.563
41 eta 50 urte artekoak	64.807	50.190	64.916	50.349
51 eta 60 urte artekoak	70.388	51.588	71.911	53.490
60 urtetik gorakoak	86.136	0	84.309	84.121

Garapen Plan Indibidual bat aktibo duten pertsonak guztira	2020		2021	
	Gizona	Emakumea	Gizona	Emakumea
Zuzendariak	0	1	1	1
Buruak	5	8	164	90
Teknikariak	3	4	166	239
Administrariak	12	13	59	89
GUZTIA	20	26	390	419

Segidan, taldeko absentismoari buruzko datuak emango ditugu.

Absentismo-orduak eta -tasa	2020	Gizonak	Emakumeak	2021	Gizonak	Emakumeak
Gaixotasuna eta istripua	126.428	54.776	71.652	98.901	38.580	60.321
Amatasuna	15.340	-	-	13.440	-	-
Aitatasuna	8.824	-	-	9.581	-	-
Gainerakoak (gaixorik dauden adingabeak zaintzea)	2.970	-	-	2.910	-	-
Absentismo-orduak guztira LKn	153.561	-	-	124.832	-	-
Absentismo-tasa LKn	4,23	2,851	4,61	3,45		
Absentismo-tasa Lagun Aron	3,03	0,57	2,46	3,14	0,99	2,15
Absentismo-orduak guztira Lagun Aron	7.656	-	-	7.280	2.232	5.046
Absentismo-tasa CLBSn	7,00	2,88	9,24	6,29	7,49	8,57
Absentismo-orduak guztira CLBSn	17.866	-	-	17.744	-	-

Taula honetan, taldeko istripuei buruzko informazioa ageri da.

Lan-istripuak LKn eta CLBSn	2020	2021
Istripuak	25	28
Istripuen maiztasuna (1)	2,12	4,38
Istripuen larritasuna (2)	0,05	0,07
Lan egindako ordu-kopurua LKn	2.825.897	2.741.830
Lan egindako ordu-kopurua CLBSn	257.261	267.797
Istripuak Lagun Aron (3)	2	0
Istripuen maiztasuna	0	0
Istripuen larritasuna	0	0
Lan egindako ordu-kopurua Lagun Aron	266.400	271.526

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

2021ean gertatutako istripuetatik, emakumeek 21 izan dituzte, eta, 2020an, 12. Istripurik gehienak in itinere dira, langileak lanera zihoazela gertatutakoak. Maiztasunari eta larritasunari buruzko datua ez dago sexuaren arabera berezita. Gure jardueran ez da gaixotasun profesionalik aurreikusten talde osorako. Azpikontratututakoaren artean ez da istripurik gertatu.

4.3. Ingurumena

Postamailen erabiltzaileak	2020	2021
Erabiltzaile-kopurua	596.409	623.260
Erabiltzaileen ehunekoa bezeroen guztizko kopuruarekiko	% 52,45	% 55,33

Paperaren kontsumoa (kg-tan)	LABORAL Kutxa / Lagun Aro	
	2020	2021
Publizitateko papera bezeroko	0,089	0,107
Bulegoko papera bezeroko	0,206	0,219
Kontsumoa guztira bezeroko	0,296	0,326
Paperaren kontsumo osoa pertsonako	149,27	164,97

Kontsumo energetikoak:

Energia (Gj-etan) (LABORAL Kutxa osoa eta plantilla)	2020	2021	Seguros LA 2020	Seguros LA 2021
Elektrizitatea	41.224	41.158	827	1.040
Gasolioa	22,4	25	0	0
Propanoa	0,21	0,28	0	0
A energia-kontsumoa	41.246	41.183	827	1.040
Energia-kontsumoa pertsonako	19,75	20,02	4,98	6,11
B kanpoko energia-kontsumoa (gasolina desplaz.)	12.334	17.705	602	1.197
Energia-intentsitatea*	25,671	28,63	8,61	13,16

*Energia-kontsumo osoa (A barrukoa eta B kanpoko barne hartuta) zati langileen kopuru osoa.

Berotegi-efektuko gas-isurtzeen **intentsitatea** (CO₂-aren isurtze guztiak zati LK-ko langile-kopurua) 0,56koa izan da. 2020an, berriz, 0,39koa izan zen. Lagun Arokoa 0,35koa izan da 2021ean, eta 0,18koa 2020an.

5. Txostenari buruzko informazioa



Txostenaren profila

LABORAL Kutxak aurkezten duen hamazazpigarren Jasangarritasun Txostena da 2021ekoa, eta urte osoari egiten dio erreferentzia. Caja Laboralak 2005az geroztik kaleratzen zituen urtero EGEari buruzko txostenak.

LABORAL Kutxak asmoa du EGEari buruzko txostena urtean behin kaleratzen jarraitzeko, GRIk zehaztutako erabakiei jarraikiz. 2021eko 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 zuzentarauen 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 jasangarritasunari 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 95 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 2021eko EGEari buruzko txostenean ez dago GRIk ezarritako irismenerako mugarik, honako hauetan ez bada:

- Neurketa-sistemarik ez zegoelako estali ezin izan diren adierazleetan; horiek txostenean zehar eta GRI Adierazle Taulan identifikatu dira, eta aurreragoko edizioetan neurtzeko ahaleginak egingo dira.
- Finantza-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
- Jasangarritasun Txostena eta Informazio ez-finantzarioaren egoera-orria

Harremanen atalean, edozein iradokizun, kexa, erreklamazio, iritzi... emateko aukera dago. Informazio gehiago edo txosten honi lotutako beste gai batzuk eskuratu nahi izanez gero, helbide elektroniko honetara jo dezakezu: rse@laboralkutxa.com.



6. Eranskinak

6.1. Baliokidetasun-taula

Jakinarazi beharreko informazio ez-finantzarioa:	Urteko txortzenaren 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
Taldea aplikatzen dituen politiken deskribapena, honako hauek jasoko dituen: 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 gobernua	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 erabilitako nazioko, Europako edo nazioarteko erreferentzia-esparruen arabera.	Gestio arduratsua_Aginte-taula Bezeroen gestioa_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 (merkataritza-harremanak, produktuak edo zerbitzuak), eremu horietan eragin negatiboa izan dezaketenak, eta taldeak arrisku horiek kudeatzeko modua, haiek detektatzeko eta ebaluatzeko erabilitako prozedurak azalduz, gai bakoitzerako nazioko, Europako edo nazioarteko erreferentzia-esparruen arabera. Hauteman diren inpaktuei buruzko informazioa sartu behar da, inpaktu horiek banakatzuz, bereziki epe labur, ertain eta luzeko arrisku nagusiak.	Nor garen_Estrategia eta arriskuaren gestioa Gestio arduratsua_Materialtasun-analisia Gestio arduratsua_Jasangarritasunarekiko konpromisoa Gestio arduratsua_Aginte-taula	GRI 102-15 GRI 102-30
Honako hauek jakinarazteko informazio zehatza: enpresaren jardueren ingurumenaren eta, dagokionean, osasunaren eta segurtasunaren egun dituzten eta izan ditzaketen ondorioak; ingurumen-ebaluaziorako edo -ziurtapenerako prozedurak; ingurumen-arriskuak prebenitzeko baliabideak; zuhurtasun-printzipioaren aplikazioa, eta ingurumen-arriskuak horriduren eta bermeen kopurua.	Nor garen_Estrategia eta arriskuaren gestioa Nor garen_Printzipioak eta gobernua Ingurumenaren gestio arduratsua_Gestio-ikuspegia	GRI 102-29 GRI 102-31 GRI 201-2 GRI 103-2 (Ingurumen-dimentsio GRI) GRI 102-11 GRI 102-29 GRI 102-11
Kutsadura:		
Ingurumenaren kalte larriak eragiten dituzten karbono-isuriak prebenitzeko, murrizteko edo konpontzeko neurriak, jardura baten atmosfera-kutsadura espezifikoki 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.	Ingurumenaren gestio arduratsua_Baliabideen erabilera	GRI 303-1
Lehengaien kontsumoa eta haien erabilaren eraginkortasuna hobetzeko hartutako neurriak.		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 biodibertsitatearen eragindako inpaktuak ez dira materialak, taldeak garatutako finantza- eta aseguru-jardura dela eta.	GRI 304-2 GRI 306-5
Eremu babestuetako jardueren edo eragiketaren izandako inpaktuak.		
Enplegua:		
Langileen gutzitza 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 partzialen 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 berdinaren 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 aurrekia aurreikusketako sistemei egindako ordainaketa eta sexuaren arabera bereizitako beste edozein pertzepzio barne hartuta).	Nor garen_Printzipioak eta gobernua	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	GRI 403-2

	magnitude nagusiak Beste magnitude batzuk_Plantilla	
Kontziliazioa ahalbidetzeko eta gurasoen kontziliazio erantzunkidea 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 estalitako enplegatuen ehunekoa, 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 305)
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
Giza eskubideak urratzeko arriskuak prebenitzea eta, dagokionean, egindako abusuak arintzeko, kudeatzeko eta konpontzeko neurriak.	Plantillarekiko harremanak_Plantillaren gestio-ikuspegia	GRI 406-1 GRI 103-2 (406, 407, 408 eta 409)
Giza eskubideen urraketen salaketak.		
Lanaren Nazioarteko Erakundeak askatasunaren eta negoziazio kolektiborako eskubidearen errespetuarekin lotuta dituen oinarriko hitzarmenetako xedapenak sustatzea eta betetzea.		
Ustelkeria eta eroskeria prebenitzeko neurriak.		GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 103-2 (GRI 205) GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3
Kapitalak zurtzearen kontrako neurriak.	1. Nor garen_Printzipioak eta gobernuak	GRI 205-3
Fundazioei eta irabazi-asmorik gabeko erakundeei egindako ekarpenak.		GRI 413-1
Enpresak garapen jasagarriarekin 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 azpiktratatistekin 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-FS15
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.		GRI 103-2 (GRI 201)
Lortutako irabazien gainean ordainduko zergak.		
Jasotako dirulaguntza publikoak.	1. Nor garen_Taldearen magnitude nagusiak	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 45. Produktu eta zerbitzu arduratsuak Ikusi www.laboralkutxa.eus webgunea
102-3	Erakundearen egoitzaren kokapena.	Jose M. Arizmendiarrrieta 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 merkatutan diharduen (geografia-eremua, sektorea, bezero-mota eta hartzaileak).	12. Banaketa geografikoa 37. Gestio-ikuspegia eta Bezeroen magnitude nagusiak 82. 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 84. 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 konturako langileek edota enplegatu edo langile kontratadunek ez beste pertsona batzuek egiten duten; adibidez, kontratistek kontratatutako enplegatuek edo azpienplegatuek.	84-86. Beste magnitude batzuk_Pertsonak
102-9	Deskribatu erakundearen hornidura-sarea	77-80. Enpresa hornitzaileekiko harremanak
102-10	Azaldu azterketaren helburu den aldian erakundearen tamainan, egituraren, akziodunen jabetzan eta hornidura-katean izan diren aldaketa garrantzitsuak.	4-6. Gutuna 9-10. Egitura operatiboa 15-17. Estrategia eta arriskuaren gestioa 9. Partaidetzapeko enpresak 77-80. Enpresa hornitzaileekiko harremanak
102-11	Adierazi dagokionean nola heltzen dion erakundeak prebentzio-printzipioari.	15-17. Estrategia eta arriskuaren gestioa 17-22. Printzipioak eta gobernuak 27-28. Gestio-ikuspegia Arriskuak, oro har, Kontseilu Errektoreko Arrisku Batzordean eta Arriskuarekiko Grintaren Esparruan gestionatzen dira, eta urtean behin Zuhurtziazko Garrantziko Informazioan ematen dira. Ingurumen-arriskuak ISO 14001:2015 ziurtagiria duen sisteman gestionatzen dira. Produktu berrien bezeroentzako arriskuak Produktuaren Batzordeak gestionatzen ditu
102-12	Zerrendatu ekonomiari, ingurumenari edo gizarteari lotuta erakundeak babestu edo onartu dituen kartak, printzipioak eta bestelako kanpo-ekimenak.	69-71. LABORAL Kutxak babestutako ekimenak
102-13	Egin erakundeak partaide den nazioko edo nazioarteko sustapen-elkarte eta -antolakundeen zerrenda.	
ESTRATEGIA		
102-14	Erakundeak erabakien arduradun nagusiaren adierazpena.	5-6. Gutuna
102-15	Inpaktu, arrisku eta aukera nagusiak.	15-17. Estrategia eta arriskuaren gestioa 32-34. Materialtasun-analisia 29-30. Konpromisoak eta lorpenak 31-32. EGeko aginte-taula
ETIKA ETA ZINTZOTASUNA		
102-16	Deskribatu erakundearen balio, printzipio, estandar eta arauak.	11. Balioak, printzipioak, estandarrik 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 salatzen diren erakundearen zintzotasunari lotutako gaiak salatzen barruko eta kanpoko bideak.	23-24. Ustelkeria eta eroskeria 38-39. Bezeroentzako Arreta Zerbitzua
GOBERNANTZA		
102-18	Deskribatu erakundearen gobernu-egitura, gobernuko goi-organoko batzordeak auzantzi gabe. Adierazi zer batzordek duten ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako erabakiak hartzeko ardura.	9-10. Egitura operatiboa 17-20. Gobernu Korporatiboa 37-39. Bezeroekiko elkarriketak 32-34. 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-taldeei kontsultatzeko prozesuak.	
102-22	Deskribatu gobernu-organoko gorenaren eta haren batzordeen osaketa.	
102-23	Gobernu-organoko gorenak izatera betearazlea 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-taldeein jakinarazten ote dizkieten.	
Gobernu-organoko gorenak helburuak, balioak eta estrategia aukeratzen duen funtzioa		
102-26	Deskribatu zer eginkizun betetzen duen 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.	17-20. Gobernu Korporatiboa 11-12. Balioak, printzipioak, estandarrik 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 ezagutza kolektiboa garatu eta hobetzeko.	22. Gobernu-organoen garapena
102-28	Deskribatu gobernu-organoko gorenaren zer prozesu dauden ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako gaien inguruko jarduerak ebaluatzen. Adierazi ebaluazioa independentea den eta zentzuzko behin egiten den. Adierazi autoebaluazioa den. Deskribatu zer neurri hartzen diren gobernu-organoko gorenaren ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako gaien inguruko jarduerak ebaluatzearen ondorioz; besteak beste, adierazi gutxienez aldatuak egon diren kideen artean edo antolamendu-jardunbideetan.	17-20. Gobernu Korporatiboa Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena ;
102-29	Deskribatu gobernu-organoko gorenaren eginkizuna ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako inpaktu, arrisku eta aukerak identifikatu eta gestionatzen. Adierazi, halaber, zer eginkizun duen gobernu-organoko gorenak arrisku egokiko prozesuak ezartzen. Adierazi kontsultak egiten ote zaizkien interes-taldeein, ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako inpaktu, arrisku eta aukerak identifikatu eta gestionatzeko gobernu-organoko gorenaren lanean erabiltzeko.	
102-30	Deskribatu gobernu-organoko gorenak zer eginkizun duen, erakundeak ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako gaietan erabiltzen dituen gestio-prozesuen eraginkortasuna aztertzen.	
102-31	Adierazi gobernu-organoko gorenak zenbatean behin aztertzen dituen ekonomiari, ingurumenari eta gizarteari lotutako inpaktu, arrisku eta aukerak.	
GOBERNU ORGANOKO GORENAREN EGINKIZUNA JASANGARRITASUN TXOSTENA PRESTATZEN		

102-32	Adierazi zein den Jasagarritasun Txostena berrikusi eta onartzen duen, eta alderdi material guztiak islatuta agertzen direla ziurtatzen duen batzorderik edo kargurik garrantzitsua.	17-20. Gobernu Korporatiboa
GOBERNU-ORGANO GORENAK DUEN EGINKIZUNA INGURUMENARI, EKONOMIARI ETA GIZARTEARI LOTUTAKO JARDUERA EBALUATZEN		
102-33	Deskribatu kezka garrantzitsuak gobernu-organoren helarazteko prozesua.	17-20. Gobernu Korporatiboa
102-34	Adierazi gobernu-organoren helarazi zaizkien gai garrantzitsuen izaera eta kopurua; deskribatu, halaber, horiek landu eta ebaluatzeko erabili diren bideak.	52. Plantillarekiko elkarrizketak Kontseilu Errektoreari EGEari buruzko jardueren berri emateko urtean behingo txostenean, jardura garrantzitsuak jaso ziren. Ez da jakinarazi kezka larririk.
ORDAINSARIAK ETA PIZGARRIAK		
102-35	Deskribatu gobernu-organoren gobernuko eta goi-zuzendaritzarako ordainsari-politikak. Lotu ordainsari-politikari eragiten dioten jardura-irizpideak eta gobernu-organoren eta goi-zuzendaritzaren ekonomiarik, ingurumenari eta gizarteari lotutako helburuak.	22. Gobernu-organoren 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 22. Gobernu-organoren 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.	17-20. Gobernu Korporatiboa 59-60. Ordainsariaren gestioa
102-38	Kalkulatu erakundearen ondoen ordainduta dagoen pertsonaren urteko ordainsari osoaren eta plantilla osoaren (ondoan ordaindutako pertsonarena aintzat hartu barik) batez besteko urteko ordainsariaren arteko erlazioa.	59-60. Ordainsariaren gestioa
102-39	Kalkulatu erakundearen ondoen ordainduta dagoen pertsonaren urteko ordainsari osoaren ehuneko hazkundearen eta plantilla osoaren (ondoan ordaindutako pertsonarena aintzat hartu barik) batez besteko urteko ordainsariaren ehuneko hazkundearen arteko erlazioa.	
INTERES-TALDEEN PARTE-HARTZEA		
102-40	Zerrendatu erakundearen lotutako interes-taldeak.	29-30. Konpromisoak eta lorpenak Interes-taldeak urtero hartzen dira kontuan, materialtasun-analisia egiten denean. 32-34. Materialtasun-analisia 37-39. Bezeroekiko elkarrizketak 52. Pertsonetikiko elkarrizketak 52-53. Negoziazio kolektiboa 68. 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 interesdunekin ere. Zehaztu, bestela, ia talderen batek berariaz hartu duen parte txostena prestatzeko prozesuan.	
102-44	Adierazi zer gai eta arazo sortu diren interes-taldeen partaidetzan, eta deskribatu erakundearen egindako ebaluazioa beste beste txostenaren bidez. Zehaztu zer interes-taldeek planteatu zuen funtsezko gai eta arazoetako bakoitza.	
ALDERDI MATERIALAK ETA ESTALDURA		
102-45	Zerrendatu erakundearen finantzaketa egoera-erri bateratuetan eta beste agiri baliokide batzuetan agertzen diren erakundeak. Adierazi erakundearen finantzaketa 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 txostenak prestatzeko printzipioak, txostenaren edukia zehazteko.	93. Txostenaren profila 32-34. Materialtasun-analisia
102-47	Zerrendatu txostenaren edukia zehazteko prozesuan identifikatu ziren alderdi materialak.	32-34. Materialtasun-analisia
102-48	Deskribatu aurreko txostenetan emandako informazioa berriz adieraztearen ondorioak eta kausak.	Txostenaren deskribatu dira aldatetakoak.
102-49	Adierazi txosten honetako alderdi materialen irismenean eta estalduran aurreko txostenekin alderatuta egon diren aldatetako guztiak.	93. Txostenaren profila
102-50	Txostenak hartzen duen epealdia	2021. urtea
102-51	Azken txostenaren data (bidezkoa bada).	2020ko txostena, 2020ko maiatzaren argitaratua
102-52	Txostenak aurkezteko zikloa: urtean behin, bi urtean behin.	93. Txostenaren profila
102-53	Eman harremanetarako bide bat, txostenaren edukia harira sor litekeen zalantza argitzeko.	Webgunea: www.laboralkutxa.eus ; helbide elektronikoa: rse@laboralkutxa.com
GRI INDIZEA		
102-54	Zehaztu Gidarekiko zer «adostasun» maila hautatu duzun.	1. Azala
102-55	Zehaztu aukeratutako GRI indizea. Adierazi kanpoko egiaztapen-txostenaren erreferentzia, baldin eta txostenak egiaztapen hori jaso badu.	99-102. GRI adierazleak Azken orrialdea. Txostenaren edukia zehazteko prozesua eta AENOREN egiaztapena
EGIAZTAPENA		
102-56	Deskribatu erakundearen politika eta indarrean dauden jardunbidea, txostenaren kanpo-egiaztapenaren harira. Jasagarritasun 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-organoren edo goi-zuzendaritzak erakundearen Jasagarritasun Txostenaren kanpo-egiaztapena eskatzeko prozesuan parte hartu duten.	93. Txostenaren profila Finantzen Arearen zuzendariak ematen dio oniritzia txostena egiaztatze eskaerari.
GESTIO-IKUSPEGIA 2016AN		
103-1	Adierazi alderdi material bakoitzak erakundearen duen estaldura.	32-34. Materialtasun-analisia 15-17. Estrategia eta arriskuaren gestioa
103-2	Gestio-ikuspegia eta bere osagaiak.	13-14. Magnitude nagusiak
103-3	Gestio-ikuspegiaren ebaluazioa.	27-28/37/51/64/71-72 Gestio-ikuspegia 32-34. Materialtasun-analisia 15-17. Estrategia eta arriskuaren gestioa
KATEGORIA: EKONOMIA		
Alderdiak: jardura ekonomikoa 2016an		
201-1	Sortutako eta banatutako balio ekonomikoa zuzena.	13-14. Magnitude nagusiak
201-2	Klima-aldaketak eragindako finantza-ondorioak eta erakundearen jarduerentzako bestelako arrisku eta aukerak.	45-51. Produktu eta zerbitzu arduratsuak 73. Gardentasuna erregai fosilekiko esposizioan 76-77. Klima-aldaketa
201-3	Zehaztutako mozkin-planaren eta beste erretiro-plan batzuen betebeharrak	59-60. Ordainsariaren gestioa 63. Kapitalizatutako itzulkin kooperatiboa
201-4	Gobernuarengandik jasotako laguntza finantzarioa.	14. Dirulaguntzak
Alderdiak: 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 exekutiboaren ehunekoak.	17-20. Gobernu Korporatiboa
Alderdiak: zeharkako ekonomia-eraginak 2016an		
203-1	Azpiegituretako eta babestutako zerbitzuetako inbertsioak.	71. Ingurumenarekiko harremanak 65-66. Gaztenpresa 14. Zergak eta tributua
203-2	Zeharkako ondorio ekonomikoa garrantzitsuak eta berorien irismena.	67. Gizarteari egindako zeharkako ekarpenak
Alderdiak: erosteko jardunbidea 2016an		
204-1	Eragiketako garrantzitsuak egiten diren lekuetan tokiko enpresa hornitzaileekin egindako gastuaren ehunekoak.	79. Magnitude nagusiak_Hornitzaileak
Alderdiak: ustelkeriaren aurkako borroka 2016an		
205-1	Ustelkeriarekin lotutako arriskuak ebaluatu zaizkien zentzoren ehunekoak eta kopuru osoa, eta antzemandako arriskuak.	23-24. Ustelkeria eta eroskeria
205-2	Ustelkeriaren aurkako borroka inguruan komunikatzeko eta gaitzeko politikak eta prozedurak.	56. Ustelkeriaren kontrako prozeduretako prestakuntza 22. Gobernu-organoren garapena

205-3	Berretsitako kasuak eta hartutako neurriak.	23-24. Ustelkeria eta eroskeria 23-24. Ustelkeria eta eroskeria 25. 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. Zerga-sistema
207-2	Gobernantza fiskala, kontrola eta arriskuen gestioa.	14. Zerga-sistema
207-3	Interes-taldeen parte-hartzea eta kezken gestioa zerga-kontuetan.	14. Zerga-sistema
207-4	Herrialdez herrialde txostenak aurkeztea.	14. Zergak eta tributua
KATEGORIA: INGURUMENA		
Alderdia: materialak 2016an		
301-1	Erabilitako materialak, pisuaren edo bolumenaren arabera.	75-76. Baliabideen erabilera jasangarria
301-2	Erabilitako birziklatutako materialen ehunekoak.	75-76. Baliabideen erabilera jasangarria
301-3	Balio-bizitzaren amaieran berreskuratzen diren produktu salduen eta bilgarrien ehunekoak, produktuaren kategoriaren arabera.	Finantza-produktuen alderdi materiala ez da garrantzitsua.
Alderdia: energia 2016an		
302-1	Barneko energia-kontsumoa.	91. Energia-kontsumoa 76-77. Klima-aldaketa
302-2	Kanpoko energia-kontsumoa.	91. Energia-kontsumoa 76-77. Klima-aldaketa
302-3	Energia-intentsitatea.	91. Energia-kontsumoa 75-76. Baliabideen erabilera jasangarria
302-4	Energia-kontsumoa murriztea.	91. Energia-kontsumoa 75-76. Baliabideen erabilera jasangarria
302-5	Produktu eta zerbitzuen energia-erabilera murriztea.	48. Produktu eta zerbitzu ingurumenarekiko arduratsuak
Alderdia: ura eta efluenteak 2018a		
303-1	Ura partekatutako baliabideetat hartuz erabiltzea.	75-76. Baliabideen erabilera jasangarria
303-2	Ur-isurtzeekin lotutako inpaktuen gestioa.	
303-3	Ur-eraketa.	
303-4	Ur-isurtzeak.	
303-5	Uraren kontsumoa.	
Alderdia: biodibertsitatea 2016an		
304-1	Instalazio operatibo propioak, errentan hartutakoak nahiz gestionatutakoak, biodibertsitateko balio handiko gune babestuetan (edo babestu gabetan) 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 babestutako edo onera ekarriak.	
304-4	Natura Babesteko Nazioarteko Batasunaren (NBNBren) Zerrenda Gorria edo kontserbazio zerrenda nazionalen dauden eta habitata 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.	76-77. Klima-aldaketa
305-2	Berotegi-efektuko gasen zeharkako beste isurtze batzuk, pisuaren arabera.	76-77. Klima-aldaketa
305-3	Berotegi-efektuko gasen zeharkako beste isurtze batzuk, pisuaren arabera.	76-77. Klima-aldaketa
305-4	Berotegi-efektuko gasen isurtzeen intentsitatea.	91. Beste magnitude batzuk_Ingurumena
305-5	Berotegi-efektuko gasen isurtzeak murriztea.	71. Ingurumenarekiko harremanak 76-77. 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 garrantzitsuztat 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 gestioan direla bermatzen du. 32. Ingurumen-arloko jardueraren adierazleak 74. 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-moneterioen 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.	77. 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.	84. Beste magnitude batzuk_Pertsonak
401-2	Lanaldi osoko langileei bai baina lanaldi partzialeko edo aldi baterako langileei eskaintzen ez zaizkien irabaziak.	63-64. Onura sozialen paketea
401-3	Gurasoen baimena.	84. 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.	Kooperatibak ez dago hitzarmen kolektiborik. Berariaz zehaztuta ez badago ere barne-araudian eta barneko lan-araudian bazkideen lanpostu-aldaketaz abisatzeko eperik, Kontseilu Sozialetik pasatu behar dira antolamenduko aldaketak edo aldaketa operatiboak.
Alderdia: laneko osasuna eta segurtasuna 2018an		
403-1	Laneko osasuna eta segurtasuna kudeatzeko sistema.	60. Laneko segurtasuna eta osasuna
403-2	Arriskuak identifikatzea, arriskuak ebaluatzea eta intzidentek ikertzea.	60. Laneko segurtasuna eta osasuna
403-3	Laneko osasun-zerbitzuak.	Finantzetako jarduna dugunez, ez dago lan-gaixotasunik edo gaixotzeko arrisku nabarmenik.
403-4	Langileen parte-hartzea, kontsultak eta komunikazioa laneko osasunaren eta segurtasunaren alorrean.	60. Laneko segurtasuna eta osasuna
403-5	Langileen prestakuntza laneko osasunaren eta segurtasunaren inguruan.	60. Laneko segurtasuna eta osasuna
403-6	Langileen osasuna sustatzea.	62. 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.	60. Laneko segurtasuna eta osasuna
403-9	Lan-istripuak eragindako lesioak.	61. Istripu-tasa 90. Laneko istripuak
403-10	Laneko gaitzak eta gaixotasunak.	60. Laneko segurtasuna eta osasuna
Alderdia: prestakuntza eta irakaskuntza 2016an		

404-1	Langile bakoitzak urtean prestatzera bideratzen dituen lanorduak, sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera.	84. Beste magnitude batzuk_Pertsonak
404-2	Gaitasunak gestioatzeko eta etengabe prestatzeko programak, langileen enplegarritasuna handitzen eta lanbide-karreraren amaiera bideratzen laguntzeko.	56. Etengabeko prestakuntzako programak 56. Erretirora iritsi diren pertsonentzako prestakuntza
404-3	Aldian-aldian laneko jarduerak eta garapena ebaluatzen zaien langileen ehunekoa, sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera.	56. Jardueraren kudeaketa_Bidean
Alderdia: aniztasuna eta aukera-berdintasuna 2016an		
405-1	Gobernu-organo korporatiboen eta plantillaren osaketa, sexuaren, adin-taldean, gutxiengoetako partaidetza eta aniztasunaren inguruko bestelako adierazle batzuen arabera.	84. Beste magnitude batzuk_Pertsonak 17. Gobernu Korporatiboa
405-2	Gizonezkoen eta emakumezkoen oinarriko soldaten arteko erlazioa, kategoria profesionalaren eta jarduerak-kokapen garrantzitsuen arabera.	59-60. Ordainsariaren gestioa 84. Beste magnitude batzuk_Pertsonak Lanpostu berari soldata bera dagokio, gizona edo emakumea izan.
Alderdia: diskriminaziorik eza 2016an		
406-1	Diskriminazio-kasuen kopurua eta hartutako neurri zuzentzaileak.	Txostenaren estaldura-epan ez da diskriminaziorik lotutako inolako gorabeherarik izan.
Alderdia: elkartzeko askatasuna eta negoziazio kolektiboa 2016an		
407-1	Elkartzeko askatasuna eta hitzarmen kolektiboen babesa jasotzeko eskubidea urratuta edo mehatxupean egon daitezkeen zentro eta enpresa hornitzaile garrantzitsuak identifikatzea, eta eskubide horiek defendatzeko hartutako neurriak.	Bai LABORAL Kutxak bai haren enpresa hornitzaile ia 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 deuseztatzea 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 deuseztatzea 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 eragiketean zerkusua duten giza eskubideen inguruko politikari eta prozedurari buruzko prestakuntza jaso duten segurtasuneko langileen ehunekoa.	LABORAL Kutxak baimenduriko kanpo-enpresen bitartez kontratatzen ditu segurtasuneko langileak, eta horiek arduratzen dira langile guzti-guztiei lanposturako behar duten prestakuntza osoa emateaz.
Alderdia: 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 zerkusua duten alderdian, horiek urratzeko arriskua oso txikia edo hutsala delako.
412-2	Giza eskubideei buruzko politiketan edo prozeduretan prestatzea langileak.	Ustelkeriari eta kapitalak zuritzeari buruzko prestakuntza egiten da, baita sexuzazarpenari buruzko komunikazioak ere.
412-3	Inbertsio-akordio eta -kontratu nabarmenak, giza eskubideen gaineko klausulak dituztenak edo giza eskubideen alorreko ebaluazioa egiten zaienak.	Garatzen den jarduerak eta eremu geografikoa direla eta, ez da halako arriskurik antzeman. Giza eskubideen alorreko klausula bat duen Kode Etikoa onartu behar dute enpresa hornitzaileak.
Alderdia: tokiko komunitateak 2016an		
413-1	Garapen-programak ezarri zaizkien zentroen, inpaktu-ebaluazioen eta tokiko komunitatearen parte-hartzearen ehunekoa.	67-68. Mozkinen banaketa 32-34. 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 ehunekoa.	Enpresa hornitzaile eta azpikontratatzen azterketarik ez da egin, giza eskubideen arloan. Izan ere, hasiera batean, ez da hauteman erosceta-kopuruarengatik, jarduerarengatik edo kokapenarengatik giza eskubideetan arriskutsu izan litekeen enpresa hornitzaileak.
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.	67. 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 ehunekoa.	37. Bezeroekiko harremanak 45. Produktu eta zerbitzu arduratsuak
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.	83. Zehapenak 82-83. Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua
Alderdia: marketina eta etiketatzea 2016an		
417-1	Produktuen eta zerbitzuen alorreko informazioaren eta etiketatzearen inguruan erakunde prozedurak behar duten informazio-mota, eta betekizun horien mende dauden produktu eta zerbitzu nabarmenen kategorien ehunekoa.	LABORAL Kutxako produktu eta zerbitzu guztiak Espainiako Bankuaren eta CNMVren araudiaren mende daude, 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. 37-39. Bezeroekiko harremanak
417-2	Produktu eta zerbitzuen informazioari nahiz etiketatzeari buruzko arauen eta borondatezko kodeen ez-betetzeak guztira, emaitza-motaren arabera xehatuta.	83. Zehapenak 82-83. Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua
417-3	Marketin-komunikazioei (publizitateari, sustapenari eta babesletzari) buruzko arauen eta borondatezko kodeen ez-betetzeak guztira, emaitza-motaren arabera xehatuta.	83. Zehapenak 82-83. Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua
Alderdia: bezeroaren pribatasuna 2016an		
418-1	Bezeroen pribatasuna urratzean eta datuen ihesean oinarritutako erreklamazioen kopurua.	83. Zehapenak 82-83. 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.	83. Zehapenak 82-83. Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua 25. Araudia Betearaztea

PRODUKTU-ZORROA		
FS1	Negozio-lineei aplikatutako ingurumenaren eta gizartearen alorretako politikak deskribatzea.	29-30. Konpromisoak eta lorpenak 65-66. Gaztenpresa Fundazioa 47. Inbertsio Gizartearekiko Arduratsua 71. Ingurumenarekiko harremanak
FS2	Negozio-lineetan aplikatzen diren eta deskribatu ditugun politiketako gizarte- eta ingurumen-arriskuak ebaluatu eta aukeratzeko prozeduren deskribapena.	57. Aniztasuna eta aukera-berdintasuna 47. Inbertsio Gizartearekiko Arduratsua 71. Ingurumenarekiko harremanak
FS3	Bezeroek kontratu edo transakzioetan agertzen diren gizarte- eta ingurumen-baldintzak betetzen dituztela ziurtatzeko eta kontrolatzeko prozedurak deskribatzea.	Gure jardueraren eremua eta finantzatzutako 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.	71. Ingurumenarekiko harremanak
FS5	Bezeroekiko eta beste interes-talde batzuekiko harremanak deskribatzea, arriskuen eta aukeren alorrean.	37. Bezeroekiko elkarriketak 52. Plantillarekiko elkarriketak 68. Gizartearekiko elkarriketak
FS6	Negozio-linea bakoitzaren zorroaren ehunekoa, eskualdearen, taminaren eta jarduera-sektorearen arabera xehatua.	12. Bulegoen banaketa geografikoa 37. Bezeroen magnitude nagusiak 82. Beste magnitude batzuk_Bezeroak
FS7	Negozio-linea bakoitzean gizarte-onura jakin bat lortzeko diseinatutako produktu eta zerbitzuen diru-balioa, gizarte-helburuen arabera xehatua.	45. Produktu eta zerbitzu gizartearekiko arduratsua
FS8	Negozio-linea bakoitzean ingurumen-onura jakin bat lortzeko diseinatutako produktu eta zerbitzuen diru-balioa, ingurumen-helburuen arabera xehatua.	48. Energia berriztagarrietarako kredituak
FS9	Gizarte- eta ingurumen-arriskua kudeatzeko politiken eta prozeduren ezarpen-maila ebaluatzeko auditoretzen estaldura eta maiztasuna.	93. Txostenaren profila 71. Ingurumenarekiko harremanak
FS10	Erakundeak gizarte- eta ingurumen-gaietan harremanak izan dituen bere zorroko enpresen ehunekoa eta kopurua.	37. Bezeroekiko elkarriketak 77. Enpresa hornitzaileekiko harremanak
FS11	Gizarte- eta ingurumen-screening positiboari edo negatiboari lotutako aktiboaren ehunekoa.	73. Ingurumen arriskuen ebaluazioa 47. Inbertsio Gizartearekiko Arduratsua
FS12	Gizarte- edo ingurumen-gaietara 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.	48. 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. 37. Bezeroekiko harremanak 39-42. Bezeroekiko gestio arduratsua
FS16	Finantza-kultura hedatzeko ekimenak, onuradun-motaren arabera xehatuta.	49-50. Finantza-kultura 70. Finantza-hezkuntza 65-66. Gaztenpresa Fundazioa 67. Gizarteari egindako zeharkako ekarpenak

6.3. 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.

6.4. Jasangarritasun-informazioa zabaltea

Bere jarduerak ingurumenaren aldetik jasangarriak diren ekonomia-jarduerekin nola eta zenbateraino lotzen diren jakinarazten du LABORAL Kutxak, kreditu-erakundeentzako 2020/852 (EB) Erregelamenduaren (Taxonomiaren Erregelamenduaren) 8. artikuluko informazio kuantitatiboaren eskakizunak betez. 8. artikuluko horren arabera, jarduera ekonomiko jasangarrien alorreko aktiboekin edo prozesuekin lotutako jardueren negozio-bolumenaren berri eman beharra dago, bai eta aktibo finkoetako inbertsioen eta gastu operatiboen («emaitzen funtsezko adierazleen») berri ere, ingurumenaren ikuspegitik.

Aktibo Berdeen Ratioa (GARa) aurkezteko, zenbait txantilo erabili dira oinarri gisa; hain zuzen, 2021eko uztailaren 6an argitaratu zen Europako Batzordearen Erregelamendu Deleatuaren VI. eranskinean zehaztutakoak. Era berean, 2022ko urtarrilaren 1etik 2023ko abenduaren 31ra bitarteko eperako behar den informazioa bakarrik zabaldu da.

Adierazle kuantitatiboak kalkulatzeko, Data Mart Arauemailean dagoen informazioa erabili da; entitatearen eragiketa guztien berri dago jasota bertan. Enpresak finantzatzeko eragiketa hautagarriak aukeratzeko, aurkako alderdien jardueran oinarritu gara (EJSNren arabera). Eragiketa bakoitzaren xede zehatza informazio-sistemetan sartzeko egotea da muga nagusia.

- 1. txantiloia – GARa kalkulatzeko aktiboak. Entitatearen esposizioei buruzko informazioa du, aurkako alderdien moten eta tresna-motaren arabera desagregatua, liburu-etako zenbateko gordina aintzat hartuta. Taxonomiaren arabera hauta daitezkeen ekonomia-jarduerak erakusten dira, helburu-mota (klima-aldaketara egokitzea edo klima-aldaketa arintzea) aintzat hartuz sailkatuta.
- 2. txantiloia – 2. sektorearen arabeko informazioa. Taxonomiak estaltzen dituen sektoreen (4 xehetasun-mailatan sailkatutako NACEren sektoreen) aurrean banku-zorroak dituen esposizioei buruzko informazioa du; aurkako alderdiaren jarduera nagusiaren arabera Europako Erkidegoko ekonomia-jardueren nomenklatura orokorraren (NACEren) kodeak erabili dira.
- 3. plantilla – GARaren emaitzak. Taxonomiarako garrantzitsuak diren sektoreak (hau da, taxonomiarako hauta daitezkeen sektoreak) finantzatzen dituzten aktibo estali guztien proportzioari buruzko informazioa du, aurkako alderdiaren motaren, tresna-motaren eta ingurumen-helburuen motaren arabera banakatuta.

GARaren kalkulutik lortutako emaitzak entitatearen balantzearen osaera islatzen dute: likideziaren soberazko posizioa, ETE-etan merkataritza-finantzaketak duen pisu nabarmena eta, bereziki, hipoteka-finantzaketaren bolumen handia.

LABORAL Kutxak 2021ean egin zuen TCFDren klima-aldaketari buruzko gomendioak ezartzeari buruzko lehen txostena. Financial Stability Board (FSB) delakoak txosten bat agindu zion TCFDri (Task Force On Climate-related Financial Disclosures), enpresek klima-aldaketaren alorrean egiten dutena ebaluatzen laguntzeko merkatuari. Aldi berean, interes-taldeei erabakiak hartzen lagundu behar zien. TCFD txosten hori 2020ko Jasangarritasun Txostenaren eranskinean dago eskuragarri, bai eta webgune korporatiboan ere. Egindako ekintzak eta ekintza-planak deskribatzen ditu, esparru horrek lau alderditan emandako gomendioei jarraituz: gobernantza, estrategia, arriskuaren kudeaketa eta metrikak eta helburuak.

2022an bigarren txostena egingo da, eta, bertan, 2021ean egindako jardueraren berri emango da, bai eta produktuak diseinatzeko eta bezeroekiko eta aurkako alderdiekiko harremanetarako estrategia, politika eta prozesuak zehaztu eta ezartzeko aurrerapen-proiektuen berri ere.

Fecha declaración		31/12/2021			
Nombre Estado		GAR001			
Descripción Estado		Activos para el cálculo de la GAR (Español, oblig.).			
Nombre Subinforme		GAR001			
Descripción Subinforme		Activos para el cálculo de la GAR			
Entidad declarante		4 - CAJA LABORAL (CONSOLIDADO)			
Código de presentación		3035			
Millones EUR		Fecha de referencia de divulgación T			
		Importe en libros bruto total	Mitigación del Cambio Climático (CCM)	Adaptación al Cambio Climático (CCA)	TOTAL (CCM + CCA)
			Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)	Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)	Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)
GAR - Activos cubiertos tanto en el numerador como en el denominador	1A	12.491	10.608	0	10.608
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital, no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo del GAR	2A	12.445	10.563	0	10.563
Sociedades Financieras	3A	1.208	0	0	0
Entidades de Crédito	4A	1.152	0	0	0
Préstamos y anticipos	5A	784	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	6A	364	0	0	0
Instrumentos de capital	7A	3	0	0	0
Otras Sociedades Financieras	8A	56	0	0	0
De las cuales: Empresas de Servicios de Inversión	9A	2	0	0	0
Préstamos y anticipos	10A	1	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	11A	0	0	0	0
Instrumentos de capital	12A	2	0	0	0
De las cuales: Sociedades de Gestión	13A	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	14A	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	15A	0	0	0	0
Instrumentos de capital	16A	0	0	0	0
De las cuales: Empresas de Seguros	17A	54	0	0	0
Préstamos y anticipos	18A	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	19A	0	0	0	0
Instrumentos de capital	20A	54	0	0	0
Sociedades No Financieras	21A	688	14	0	14
Sociedades No Financieras sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la Directiva sobre divulgación de información no financiera (DINF)	22A	688	14	0	14
Préstamos y anticipos	23A	666	14	0	14
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	24A	10	0	0	0
Instrumentos de capital	25A	12	0	0	0
Hogares	26A	10.549	10.549	0	10.549
De los cuales: préstamos garantizados con bienes inmuebles residenciales	27A	10.191	10.191	0	10.191
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	28A	301	301	0	301
De los cuales: préstamos para automóviles	29A	57	57	0	57
Financiación de Administraciones Locales	30A	0	0	0	0
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	31A	46	46	0	46
Financiación de Administraciones Locales	32A	0	0	0	0
Otros activos excluidos del numerador para el cálculo de la GAR (incluidos en el denominador)	33A	5.893	0	0	0
Sociedades No Financieras	34A	1.934			
Pymes y Sociedades No financieras (que no sean pymes) no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la DINF	35A	1.925			
Préstamos y anticipos	36A	1.893			
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles comerciales	37A	382			
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	38A	0			
Valores representativos de deuda	39A	10			
Instrumentos de capital	40A	22			
Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la DINF	41A	9			
Préstamos y anticipos	42A	3			
Valores representativos de deuda	43A	0			
Instrumentos de capital	44A	6			
Derivados	45A	20			
Préstamos interbancarios a la vista	46A	14			
Efectivo y activos vinculados a efectivo	47A	71			
Otros activos (Fondo de comercio, materias primas, etc.)	48A	3.854			
Total activos de la GAR	49A	18.384	10.608	0	10.608
Otros activos no incluidos en el cálculo de la GAR	50A	10.376			
Emisores soberanos	51A	7.480			
Exposiciones frente a bancos centrales	52A	2.893			
Cartera de negociación	53A	3			
Activos Totales	54A	28.761	10.608	0	10.608

Fecha declaración	31/12/2021			
Nombre Estado	GAR002			
Descripción Estado	Información por sector (GAR) (Español, oblig.).			
Nombre Subinforme	GAR002			
Descripción Subinforme	Información por sector (GAR)			
Entidad declarante	4 - CAJA LABORAL (CONSOLIDADO)			
Código de presentación	3035			
	Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)	Mitigación del Cambio Climático (CCM)	Adaptación al Cambio Climático (CCA)	TOTAL (CCM + CCA)
		Sociedades No Financieras (sujetas a obligaciones de divulgación DINF)	Sociedades No Financieras (sujetas a obligaciones de divulgación DINF)	Sociedades No Financieras (sujetas a obligaciones de divulgación DINF)
		Importe en libros bruto	Importe en libros bruto	Importe en libros bruto
		Millones EUR	Millones EUR	Millones EUR
1A	1013 - Elaboración de productos cármicos y de valatería	1B 0	1H 1N	0
1A	1396 - Fabricación de otros productos textiles de uso técnico e industrial	1B 0	1H 1N	0
1A	2511 - Fabricación de estructuras metálicas y sus componentes	1B 1	1H 1N	1
1A	2550 - Forja, estampación y embutición de metales; metalurgia de polvos	1B 1	1H 1N	1
1A	2593 - Fabricación de productos de alambre, cadenas y muelles	1B 0	1H 1N	0
1A	2599 - Fabricación de otros productos metálicos n.c.o.p.	1B 0	1H 1N	0
1A	2841 - Fabricación de máquinas herramienta para trabajar el metal	1B 1	1H 1N	1
1A	4110 - Promoción inmobiliaria	1B 2	1H 1N	2
1A	4621 - Comercio al por mayor de cereales, tabaco en rama, semillas y alimentos para animales	1B 0	1H 1N	0
1A	4649 - Comercio al por mayor de otros artículos de uso doméstico	1B 0	1H 1N	0
1A	4671 - Comercio al por mayor de combustibles sólidos, líquidos y gaseosos, y productos simili	1B 0	1H 1N	0
1A	6420 - Actividades de las sociedades holding	1B 1	1H 1N	1
1A	6820 - Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia	1B 0	1H 1N	0
1A	8812 - Actividades de servicios sociales sin alojamiento para personas con discapacidad	1B 7	1H 1N	7
1A	9999 - CNAEs no incluidos en Taxonomía	1B 1	1H 1N	0
1A	TOTAL	1B 14	1H 14	14

Fecha declaración	31/12/2021					
Nombre Estado	GAR003					
Descripción Estado	Indicador clave de resultados de la GAR en términos de stock (Español, oblig.).					
Nombre Subinforme	GAR003					
Descripción Subinforme	Indicador clave de resultados de la GAR en términos de stock					
Entidad declarante	4 - CAJA LABORAL (CONSOLIDADO)					
% (en comparación con el total de activos incluidos en el denominador)	Fecha de referencia de divulgación T					
		Mitigación del Cambio Climático (CCM)		Adaptación al Cambio Climático (CCA)	TOTAL (CCM + CCA)	
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)	
GAR - Activos cubiertos tanto en el numerador como en el denominador	1A	84,93	1F	0,00	1K	84,93
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital, no mantenidos para negociar admisibles para el cálculo de la GAR	2A	84,87	2F	0,00	2K	84,87
Sociedades Financieras	3A	0,00	3F	0,00	3K	0,00
Entidades de Crédito	4A	0,00	4F	0,00	4K	0,00
Préstamos y anticipos	5A	0,00	5F	0,00	5K	0,00
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	6A	0,00	6F	0,00	6K	0,00
Instrumentos de capital	7A	0,00	7F	0,00	7K	0,00
Otras Sociedades Financieras	8A	0,00	8F	0,00	8K	0,00
De las cuales: Empresas de Servicios de Inversión	9A	0,00	9F	0,00	9K	0,00
Préstamos y anticipos	10A	0,00	10F	0,00	10K	0,00
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	11A	0,00	11F	0,00	11K	0,00
Instrumentos de capital	12A	0,00	12F	0,00	12K	0,00
De las cuales: Sociedades de Gestión	13A	0,00	13F	0,00	13K	0,00
Préstamos y anticipos	14A	0,00	14F	0,00	14K	0,00
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	15A	0,00	15F	0,00	15K	0,00
Instrumentos de capital	16A	0,00	16F	0,00	16K	0,00
De las cuales: Empresas de Seguros	17A	0,00	17F	0,00	17K	0,00
Préstamos y anticipos	18A	0,00	18F	0,00	18K	0,00
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	19A	0,00	19F	0,00	19K	0,00
Instrumentos de capital	20A	0,00	20F	0,00	20K	0,00
Sociedades No Financieras	21A	2,03	21F	0,00	21K	2,03
Sociedades No Financieras sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la Directiva sobre divulgación de información no financiera (DINF)	22A	2,03	22F	0,00	22K	2,03
Préstamos y anticipos	23A	2,10	23F	0,00	23K	2,10
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	24A	0,00	24F	0,00	24K	0,00
Instrumentos de capital	25A	0,00	25F	0,00	25K	0,00
Hogares	26A	100,00	26F	0,00	26K	100,00
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	27A	100,00	27F	0,00	27K	100,00
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	28A	100,00	28F	0,00	28K	100,00
De los cuales: préstamos para automóviles	29A	100,00	29F	0,00	29K	100,00
Financiación de Administraciones Locales	30A	0,00	30F	0,00	30K	0,00
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	31A	100,00	31F	0,00	31K	100,00
Financiación de Administraciones Locales	32A	0,00	32F	0,00	32K	0,00
Total activos de la GAR	33A	57,70	33F	0,00	33K	57,70

6.5. AENORen egiaztapena



AENOR
Confía



VERIFICACIÓN DE LA
MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2022/0002

AENOR ha verificado que el Informe de Sostenibilidad de la organización

CAJA LABORAL POPULAR, COOP. DE CREDITO

Título del informe: Memoria de Sostenibilidad y Estado de Información no Fin 2021

Periodo objeto del informe: 2021

es conforme con los estándares GRI en su opción Exhaustiva.

Fecha de emisión del certificado: 2022-02-22



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



Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

