

Jasangarritasuna



'22

JASANGARRITASUN TXOSTENA ETA INFORMAZIO EZ-FINANTZARIOAREN EGOERA-ORRIA

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



LABORAL
kutxa

AURKIBIDEA

0. Gutuna	4
1. Nor garen	7
1.1 Taldearen aurkezpena	8
1.2. Egitura operatiboa	9
1.3. Kooperatibismoa	10
1.4. Balioak, printzipioak, estandarrak eta jokabide-arauak	11
1.5. Bulegoen banaketa geografikoa	12
1.6. Taldearen magnitude nagusiak	13
1.7. Estrategia eta arriskuaren gestioa	15
1.8. Printzipioak eta gobernuak	17
1.9. Gobernu-organoen garapena	23
1.10. Gobernu-organoen ordainketa	23
1.11. Ustelkeria eta eroskeria	24
1.12. Kapitalak zuritzea	26
1.13. Araudia Betearaztea	26
2. Gestio arduratsua	27
2.1. Gestio-ikuspegia	28
2.2. Konpromisoak eta lorpenak	29
2.3. Materialtasun-analisia	32
2.4. Jasangarritasunaren Ibilbide-orria – Gai materialen lehenespena.	34
2.5. LABORAL Kutzaren EGEaren inguruko aginte-taula	35
2.6. Nazio Batuen Banku-jarduera Arduratsuen Printzipioak eta Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJHak)	36
3. Interes-taldeen gestioa	38
3.1. Bezeroekiko harremanak	39
3.1.1. Gestio-ikuspegia	39
3.1.2. Bezeroen magnitude nagusiak	39
3.1.3. Bezeroekiko elkarrizketak	39
3.1.4. Bezeroekiko gestio arduratsua eta zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna	41
3.1.5. Datuen eta eragiketen pribatutasuna eta segurtasuna babestea	45
3.1.6. Produktu eta zerbitzu arduratsuak	47
3.2. Plantillarekiko harremanak	55
3.2.1. Gestio-ikuspegia	55
3.2.2. Plantillaren magnitude nagusiak	55
3.2.3. Plantillarekiko elkarrizketak	56
3.2.4. Plantillaren garapena	57
3.2.5. Aniztasuna eta aukera-berdintasuna	61
3.2.6. Kontziliazioa	63
3.2.7. Ordainsariaren gestioa	63
3.2.8. Laneko segurtasuna eta osasuna	65
3.2.9. Onura sozialen paketea	67

3.3	Gizartearekiko harremanak	69
3.3.1.	Gestio-ikuspegia	69
3.3.2	Magnitude nagusiak: irabaziak gizartean banatzea.....	72
3.3.3.	Gizartearekiko elkarrizketak	73
3.3.4.	LABORAL Kutxak babestutako ekimenak	73
3.4.	Ingurumenarekiko harremanak.....	76
3.4.1.	Gestio-ikuspegia	76
3.4.2.	Magnitude nagusiak eta bideratutako ekimenak.....	78
3.5	Enpresa hornitzaileekiko harremanak	84
3.5.1.	Gestio-ikuspegia	84
3.5.2	Magnitude nagusiak	85
3.5.3.	Hornitzaileekiko elkarrizketak	85
3.5.4.	Ekitaldian hornitzaileen gestio arduraturako garatutako ekimenak	87
4.	<i>Beste magnitude batzuk ..</i>	88
4.1.	Bezeroak	89
4.2.	Pertsonak	92
4.3.	Ingurumena	99
5.	<i>Txostenari buruzko informazioa.....</i>.....	100
6.	<i>Eranskinak.....</i>.....	103
6.1.	GRI edukien aurkibidea	104
6.2.	Txostenaren edukia zehazteko prozesua	113
6.3.	Jasangarritasun-informazioa zabaltzea. Taxonomia.....	113
6.4.	AENORen egiaztapena.....	117



Gutuna

José María Ormaetxearen aipu batekin hasi nahi nuke LABORAL Kutxaren garapen jasangarrirako estrategiari buruzko deklarazio hau. Kooperatibako lehen zuzendari nagusiak zioenez, honako promesa honekin sortu zen Caja Laborala: ***bere jarduera gauzatzen duen herrietako biztanleen garapena eta ongizatea bultzatzeko eta herri berdinzale eta solidarioagoen alde lan egiteko konpromiso sendoarekin jaiotako enpresa izatea.***

Gaur egun ere promesa harek gidatzen du gure kreditu-kooperatibaren ikuspegia. Hala, 2022an egin dugun gogoeta estrategikoan, jasangarritasuna da 2023-2024 aldirako estrategikotzat jo ditugun programetako bat. Gizartearen eta arautzaileen agindua da banku-jarduera tradizionalaren norabidea aldatzea eta ingurune berri batera egokitzea. Ingurune berri horretan, egungo eredu ekonomikoa eraldatzeko eta beste eredu jasangarriago eta erresilienteago bat sortzeko tresna izan behar du finantza-sektoreak. Aldaketa horrek ahalegin handia eskatuko dio kooperatiba osoari datozen ekitaldietan.

Era berean, gure nortasun-ezaugarriak eta eginkizuna eguneratu egin nahi ditugu LABORAL Kutxan, eta egungo erronketara egokitu. Horretarako, gogoeta-prozesu bat jarri dugu abian, helburu honekin: erakundearen nortasun-bereizgarriak definitzea, hau da, nola nahi dugun ezagutu gaitzaten, entitatearen barruan zein bezeroei eta gizarteari begira nahi ditugun printzipioak eta portaerak finkatuz. Prozesu horri Zentzua izena eman diogu.

Garapen jasangarriaren aldeko lehentasun estrategikoak lau lan-ildo nagusitan multzokatu ditugu. Lehenik eta behin, ESGaren arloko aurreikuspen eta araudi guztiak bete behar ditugu, ingurumen- eta klima-arriskuak integratuz, batez ere. Bigarrenik, produktu berde eta sozialen eskaintza eta sorta osoa garatu nahi ditugu gure bezeroentzat. Hirugarrenik, gure plantillaren trebakuntzan jarriko dugu arreta, eta,aldi berean, gure jardueraren inpaktua ahalik eta txikiena izaten saiatuko gara. Azkenik, taldearen jasangarritasun-estrategiaren ezarpena indartuko dugu.

2022ko ekitaldian bete egin ditugu finkatutako helburu ekonomiko eta finantzario nagusiak. Jasangarritasunaren aldetik ere, jarduera biziko urtea izan da. LABORAL Kutxa taldearen jasangarritasunaren gobernantza onartu eta ezarri izanak oinarriak finkatu ditu aurreikusitako ibilbide-orrria hedatzeko eta koordinatzeko. Jasangarritasun Batzordea eratu da —Zuzendaritza Kontseilu osoa kide duelarik—, baita gainerako egitura ere, zeinak aldizkako deskarguak egingo baititu Kontseilu Errektorean, eta Jasangarritasun Bulegoa sortuko baitu.

Arautzaileen eskakizunei jarraituz, aurrera egin dugu jasangarritasun-arriskuak eta klima-aldaketarenak Arriskuen Arean integratzen. Hala ere, integrazio hori moteldu egiten dute garatzeko bidean dauden irizpideak txertatzeko zailtasunak, alde batetik, eta, bestetik, datu eskuragarrien kopuru mugatuak.

Horrez gain, beste proiektu batzuk nabarmendu nahi nituzke, jasangarritasuna kudeatzeko planak barne hartzen dituen proiektuen programa zabalaren barruan. Produktuaren aldetik, auzotar-erkidegoei zuzendutako kreditu bat plazaratu dugu, eraikinak jasangarritasun-irizpideen arabera birgaitzea xede duena. Era berean, inbertsio-funtzen sorta osoa eraldatzen hasi gara, ESG irizpideen integrazio handiagoa aintzat hartuta. Bestalde, gure jardueraren zuzeneko inpaktua murrizteko beharraren jakitun izanik, jasangarritasun integralaren diagnostikoa egin dugu. Horren emaitza hobekuntza-plan bat izango da, 2023an garatu beharrekoa. Gainera, gure Zerbitzu Zentraletan hobekuntza energetikoa behar zuen azken

eraikina birgaitzen hasi gara. Azkenik, arriskuen integrazioari buruzko datuei dagokienez, TCFDren jarraibideen araberrako bigarren txostena osatu dugu, eta merkataritza-eragiketen sailkapeneko IGG irizpideak zehazten jarraitu dugu, EBren taxonomia erabiliz.

Datozen urteetarako Plan Estrategikoak proiektuak eta helburu kuantitatibo zein kualitatiboak finkatu ditu, denon artean bete beharrekoak. Adibidez, kontsumitutako paper-kantitatea % 50 murrizteko asmoa dugu. Nolanahi ere, urrunago begira, Zentzua gogoeta amaitzen dugunean, Jasangarrtasun Plan Zuzentzailea prestatuko dugu, eta, horretan, epe ertainera garatu beharreko lehentasunak eta lan-ildoak finkatuko. Haren bidez, gure kreditu-kooperatibak bat egingo du gizarteak gugandik behar eta espero duenarekin.

Amaitzeko, Nazio Batuen Mundu Itunaren Printzipioekin dugun konpromisoa berretsi nahi dut aurten ere, giza eskubideekiko eta lan- eta ingurumen-eskubideekiko 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

LABORAL &
kubra

1.1. Taldearen aurkezpena

Caja Laboral Popular Coop. de Crédito —izen komertziala: LABORAL Kutxa; egoitzaren helbidea: Jose Maria Arizmendiarieta pasealekua, zk.g., Arrasate (Gipuzkoa)— **banka kooperatibo eta parte hartzearen eredu sendo eta arduratsua da**, webgune korporatiboan bere burua aurkezteko dioen moduan. *«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 kapitalaren zatirik handiena.

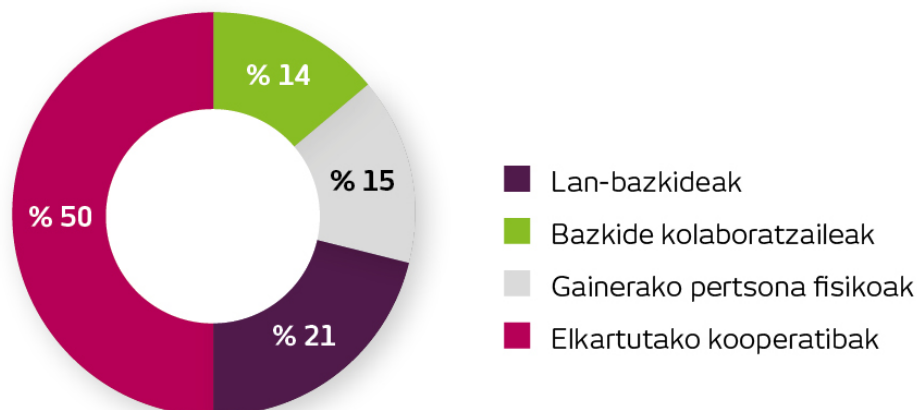
LABORAL Kutxa talde bateratuak banku- eta aseguru-jarduerak hartzen ditu barne. Txikizkako banku-jarduerak inbertsio-produktuak eta aurrezki-produktuak eskaintzen ditu. Inbertsioari dagokionez, hipoteka-produktuak, kontsumorako kreditua, zirkulatzalea eta enpresentzako finantzaketa merkaturatzen dira 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 Crédito —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 Créditoaren 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 aurrezkiko 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.

KAPITAL SOZIALA 2021-12-31N

797,9 M EURO



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-erakundeak	% 100	
Caja Laboral BancaSeguros (CLBS) OBSV SLU	Banka-aseguruetak operadorea	% 100	On Diego Lopez Haroko Kale Nagusia, 2, 1, 48001 Bilbo (Bizkaia)
Erakunde elkartuak			
ATEGI GREEN POWER SL*	Instalazio fotovoltaikoak	% 28,57	Goiru kalea (b eraikina), 1, 3, 20500 Arrasate (Gipuzkoa)

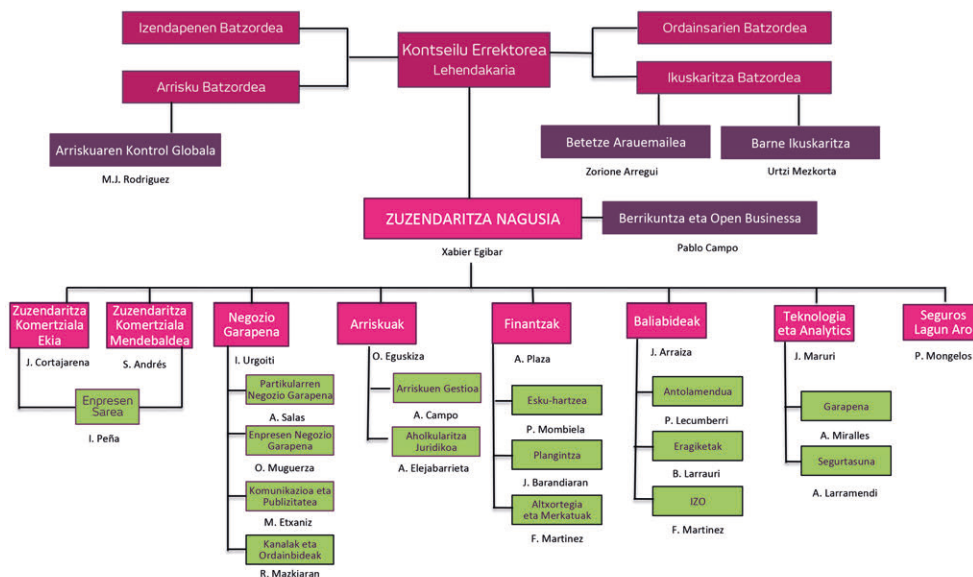
*Plantillarik ez duten sozietateak.

Ez dago ezberdintasunik egoera-orri finantzarioen eta egoera-orri ez-finantzarioen artean.

Urteko Txosten honetan emandako informazioak bereizi egiten ditu, nagusiki, LABORAL Kutxa, CLBS eta Seguros Lagun Aro (hiru sozietateak taldekatuta). Sozietate horiek bereizten ez diren kasuetan, informazioa bateratua izango da

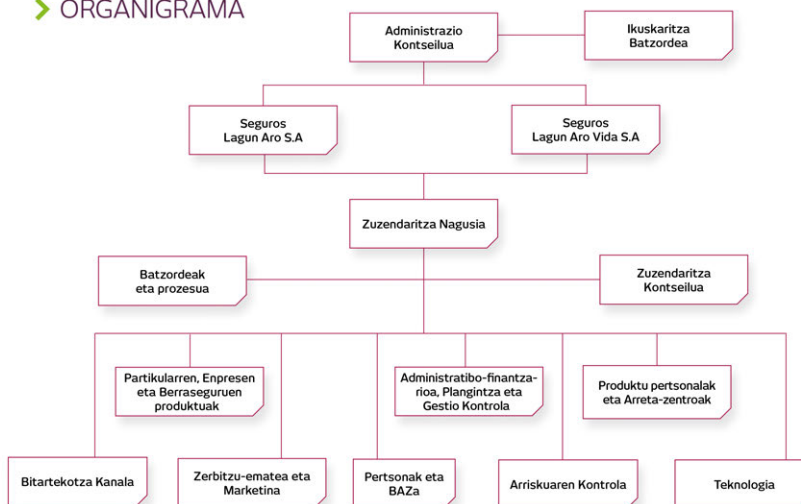
1.2. Egitura operatiboa

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



Seguros Lagun Aro

ORGANIGRAMA



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 dugu, 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 gizartearen inbertitzen lagunduko digun gestio eraginkorra eta arduratsua bermatzearen.

MISIOA

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

Zentzu horretan, gestioaren eta zerbitzuaren kalitatea lehiakortasunerako elementu bereizgarritzat hartzen du, eraginkortasun eta errentagarritasunarekin lotu egotzea eta bezeroak eta bazkideak gogobetetzea lortzeko.

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

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

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

IKUSPENA

Entitateak kalitatearen eta zerbitzuaren inguruko lidergoaren alde egin du apustu

Horretarako, aholkularitza hurbil eta pertsonalizatua ematen du, eta identifikatutako negozio-segmentu bakoitzarentzat bere-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 entitateak osatzen duten pertsona guztiek gure interes-taldeekin dituzten

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



1.4. Balioak, printzipioak, estandarrak eta jokabide-arauak

LABORAL Kutxak jokabide-arau batzuetan funtsatuta arautzen du pertsonen jardura. Jokabide-arau edo -jarraibide horiek Balore-merkaturako Jokabideen Barne Araudian daude jasota, eta araudi hori 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 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.

Halaber, Opari eta Mesede Politika eta Sexu-jazarpenaren eta sexuagatiko jazarpenaren aurkako protokoloa onartu ditu entitateak.

Salaketen Kanala ere badago, Kode Etikoarekin eta Zigor Kodea Betetzeari buruzko Politikarekin zerikusia duten eta garrantzitsuak izan daitezkeen irregulartasunak jakinarazteko, salatzailerearen babesa bermatuz. Bestalde, Etika Batzordea da arau horiei jarraipena egiteko organoa, Pertsonen eta Baliabideen Zuzendaritzaren gidaritzapean; besteak beste, 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 salaketa bat ere ez. 2022an, 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 akziokako sozietatearen egitura juridikoa izan, sozietate kooperatiboaren egitura barik.

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

- Bere jardueraren maila guztietan erabiltzea beraren printzipio zuzentzaileak.
- Kontsumitzaileen benetako beharrianak aseko dituzten produktu eta zerbitzuak diseinatzea.
- Aseguratuek eta interes-taldeek zuzenean nahiz ordezkarien bidez enpresaren bizitzan aktiboki parte hartzen dutela bermatzea.
- Alderdi ekonomikoaren eta jokabide etikoaren arteko oreka lortzea.
- Bermatzea pertsonengan ardaztuta dagoen eta garapen jasangarria eta gizartearekiko arduratsua bilatuko duen ekonomiaren barruan gauzatzen 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, hau 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 23-01-01ean			
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	10	1	-
Asturias	8	-	1
Burgos	6	-	-
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	2021	2022
Aktiboak guztira (M€-kotan)	28.563	27.755
Funts propioak (M€-kotan)	1.916	2.007
Bezeroen gordailuak (M€-kotan)	23.500	23.183
Bezeroei emandako kreditua (M€-kotan)	15.158	15.200
Bulegoak	280	280
Kutzazain automatikoak	523	529
Interesen marjina (M€-kotan)	239,7	280,8
Marjina gordina (M€-kotan)	457,8	496,5
Administrazio-gastuak (M€-kotan)	223,7	240,8
Zerga ondorengo emaitzak (M€-kotan)	101,4	139,1

LABORAL Kutxak sortutako aberastasunaren banaketa taula honetan ikus daiteke:

Kontzeptua (mila €-kotan)	2021	2022
1. Sortutako balio ekonomiko zuzena	518.362	520.327
Marjina gordina (beste ustiapen-karga batzuen aurretik)	457.781	496.525
Aktibo materiala eta esleitutakoa saltzearen irabaziak	60.581	23.802
2. Banatutako balio ekonomikoa	340.896	372.189
Hornitzaileei egindako ordainketak (kostu operatiboak)	137.170	149.821
- administrazioko beste gastu orokor batzuk	89.903	101.539
- beste ustiapen-karga batzuk	47.267	48.281
Pertsonal-gastuak	133.830	139.291
Mozkinen gaineko zerga	19.886	18.391
Kapitalerako interesak	31.640	36.064
Komunitaterako inbertsioak eta dohaintzak	18.640	28.623
Heziketako eta Sustapeneko Funtza (HSF)	7.348	11.449
Kooperatiba arteko Funts Soziala (KFS)	11.022	17.174
3. Atxikitako balio ekonomikoa (1-2)	177.465	148.138

Aktibo higiezinak gestionatzeko sozietateei dagokienez, LABORAL Kutxa ISGA SAREN jabea da, eta bazkide bakarra. Sozietateak -19,76 M€-ko irabazia izan du, eta taldearen emaitza bateratuan adierazi da.??

Kontzeptua (mila €-kotan). Aktibo higiezinaren gestioa	2021	2022
Sarrerak (salmentak)	168.980	70.528
Kostu operatiboak	4.369	3.534
Pertsonal-gastuak	0	0
Finantza-gastuak, interesengatik eta dibidenduengatik	413	154
Zerga gordinak	2.072	1.863

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

Kontzeptua (mila €-kotan). CLBS	2021	2022
Negozio-bolumena (komisioak)	44.392	43.084
Pertsonal-gastuak	10.233	7.389
Gastuak guztira	42.071	40.584
Zerga aurreko emaitzak	2.321	2.499

Aktibo higiezinak gestionatzeko sozietateek helburu hauek izan dituzte 2022an: batetik, hirugarren sustatzaileen aktibo higiezinak erostea edo esleitzea, LABORAL Kutxari zor ziotena ordaintzeko, eta, bestetik, jabetzako aktibo guztiak desinbertitzea; hau da, bukatutako produktuak (etxebizitzak, garajeak, lokalak...) saltzea, hasitako obrak bukatzea, azken

produktuak saltzeko, eta lurzoria saltzea edo gestionatzea, etxebizitza bihurtzeko, autosustapenak nahiz eraikuntzak garatuz.

2022an, ISGA sozietatearen bidez, higiezin arloko 9 proiektu bideratu ditugu, hau da, 404 etxebizitza hasi gara eraikitzen; horietatik, 4 proiektu bukatu ditugu (guztira, 151 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 higiezin 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 aldi 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 horri eta gainerako finantza-informazioari kanpo-auditoretza egiten zaie urtean behin.

Zergak eta tributua (mila €-kotan). LABORAL Kutxa	2021	2022
Tributuak (OHZ, EJZ...)	1.602	1.786
BEZa	19.698	10.414
Gordailuen zerga	6.844	7.045
Ondare-prestazioa (DTAk)	2.051	1.812
LK guztira	30.195	21.057
Mozkinen gaineko zerga CLBSn	557	600
Zergak eta tributua (mila €-kotan). Lagun Aro	2021	2022
Sozietateen gaineko zerga	2.932	2.704
Tributuak (OHZ, EJZ...)	85	88
Lagun Aro guztira	3.017	2.794

2021ean, 14.975 mila €-ko sozietate-zerga sortu zuen LK-k, eta 2022an, 15.792 mila €-koa sortu du.

Administrazio publikoak ez du parterik kapitalean, eta ez du inolako ordezkartzarik gobernu-organoeetan. Hauek dira administratibotik jasotako finantza-laguntzak:

Kontzeptua (mila eurokotan)	2021	2022
Dirulaguntzak (enplegurako, prestakuntzarako eta energiako inbertsioetarako)	31	38
Kontzeptua (mila eurokotan)	2021	2022
Lagun Aroren dirulaguntzak (euskara)	0	0

1.7. Estrategia eta arriskuaren gestioa

2022an egindako gogoeta estrategikoaren ondorioz, 2023-2024rako Plan Estrategikoa egin dugu. LABORAL Kutxaren gogoeta estrategikoak norabideak finkatzeko prozesuari jarraitzen dio. Merkatuen lehiakortasunaren behaketa sistematizatzea du helburu, eta negozio-ereduak eta ondoren Gestio Plan bakoitzean garatzen diren apustu estrategikoak berrikustea.

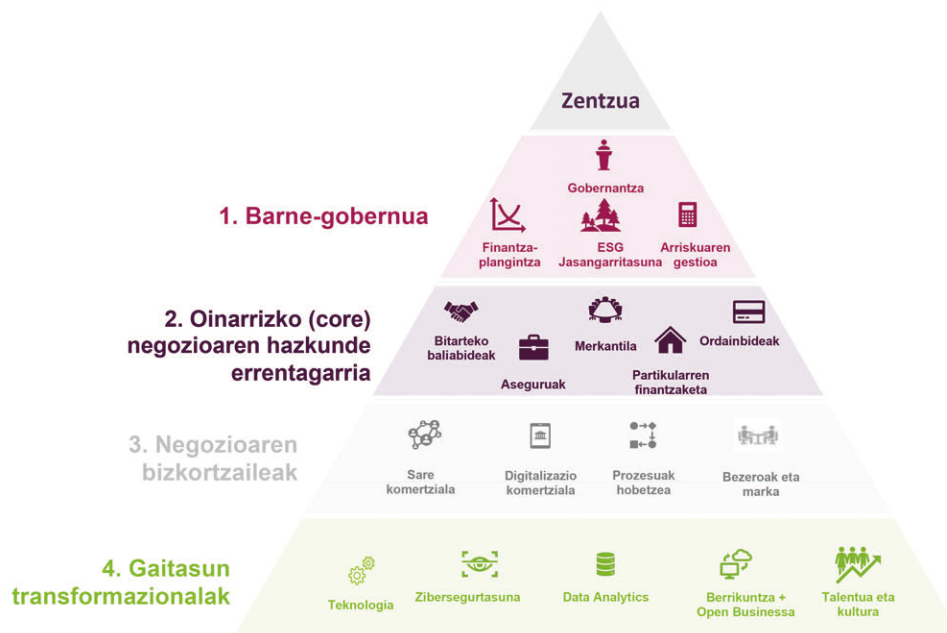
Ingurunearen egoeraren analisia egin dugu, honako hauek aztertuz bereziki:

- Ziurgabetasun ekonomikoa, hornikuntza-arazoek eta Ukrainako gerrak areagotu dutena.
- Inflazioaren hazkundera eta ondoriozko interes-tasen igoera.

Aurreko plangintza estrategikoaren oinarriko eskemari eutsi diogu, asmo hauek kontuan hartuta:

- **Entitatearen negozio nagusietako kuotak handitzea.** Hipotekak, Merkataritza, Aseguruak eta Balantzetik kanpokoak.
- **Entitatearen eraldaketa bultzatzea.** Digitalizazioa, teknologia, zibersegurtasuna, data analytics, gainbegiratze-eskakizunak eta talentua.

Programek lau atal nagusi dituzte (Barne-gobernua, Core negozioaren hazkunde errentagarria, Negozioaren bizkortzaileak eta Gaitasun transformazionalak).



Plangintzaren berritasunetako bat hauex da: Governantza eta Jasangarritasuna bereiztea, aurreko planean zeharkako programa bakar batean elkartuta baitzeuden. Hauek dira Jasangarritasun-programaren jarduketa-ildo nagusiak:

- Jasangarritasun-estrategia Zentzuarekin lerrokatzea.
- Produktuen katalogoa negozio-lerro guztietan egokitzea.
- Ingurumen-arriskuak eta klima-aldaketarenak zeharka integratzea, eta horren inguruko prestakuntza ematea.
- Jardueraren zuzeneko inpaktua murriztea (kontsumoak eta lantokiak, instalazioen irisgarritasuna, karbono-aztarnak...).
- Posizionamendua eta produktuaren komunikazioa.
- Jasangarritasunaren aginte-taula: KPlak eta horien jarraipena (RASa barne).
- Etxebizitza efizienteak sustatzea (A eta B).

Erronka nagusiak

Jasangarritasun-estrategia hedatzea, entitatearen asmoari (Zentzuari) buruzko gogoetaren ondorioak, balio kooperatiboak, Banka Arduratsuaren Printzipioen sinatzaile gisa hartutako konpromisoak eta 2030 Agendako GJHak oinarri hartuta. Ekimenak eta proiektuak *greenwashing*aren ikuspegitik monitorizatuko dira, bigarren eta hirugarren defentsa-lerroak barne direla. Bestalde, entitatea ESG araudiaren aurreikuspenetara egokituko da, produktu berdeen katalogoa prestatuz, jasangarritasun-printzipioak (irisgarritasuna barne) baliabide eta pertsona guztiei aplikatuz, eta jardueraren zuzeneko inpaktua murriztuz.

Arriskuen gestioa funtsezkoa da finantza-erakunde batentzat. 2022an, aurrera egin dugu jasangarritasun-arriskuak eta klima-aldaketarenak aurretik gestionatutako gainerako arriskuekin integratzen. Aipatzekoak dira mugarri nagusi hauek, Urteko Txosten honetan zehar xehetasun handiagoz azalduko ditugunak:

- Jasangarritasunaren gobernantza definitu, onartu eta ezarri dugu LABORAL Kutxa taldean. Gobernantzak barruan hartzen du politika onartzea, egiturak sortzea eta erantzukizunak finkatzea, jasangarritasun-arriskuei dagozkienak barne.
- Bigarren txostena egin dugu, TCFDren jarraibideak betez. Txosten hori 2021ean argitaratutakoa baino handiagoa eta xehatuagoa da.
- Arriskuak integratzeko zenbait proiektutan egin dugu lan, besteak beste higiezin zorroak eta merkataritza-zorroak jasangarritasun-arriskuekiko duten esposizioa jarduera-sektorearen arabera neurtzeko bero-mapa batean.

Zentzua

LABORAL Kutxak 2019an burutu zuen Plan Estrategikoaren diseinua, negozio-ikuspegi hutsa zuela, hura baitzen orduko lehentasuna.

Hala ere, zuzendaritza-taldeak argi ikusten zuen entitateak gogoeta egin behar zuela pertsonen eta gizartearen dilema, erronka eta kezkei aurre egiteko moduz, eta horrekin guztiarekin zuen konpromisoa bere gain hartzeko eta proiektatzeko moduz.

Gauzak horrela, 2022an gogoeta-prozesu bat ireki da, LKren etorkizuneko «zentzua edo asmoa» proiektatzeko.

Zehazki, hauek dira egitekoak:

1. **LKren nortasun-ezaugarri historikoak eguneratzea**, entitatea etorkizunean gidatzen jarrai dezaten.
2. Pertsonen eta gizartearen kezkak eta geroa adierazten dituzten **joera berriak txertatzea gidaritza horretan**, erakunde gisa erantzun diezaiegun eta gure jatorrizko ezaugarrien osagaiak izan daitezen.
3. **Erakundearen bereizgarriak definitzea, hau da, nola nahi dugun ezagutu gaitzaten**, entitatean ezarri nahi ditugun printzipioak eta portaerak finkatuz; hau da, **gizabanakoari** eragiten diotenak eta erakundearen **barruko harremanak** gidatuko dituztenak, **bezeroekiko harremana** oinarrituko dutenak eta LK-k **gizarteari** egiten dion balio-proposamena bilduko dutenak.
4. Entitatearen eboluzioa eragitea, **erakundearen eboluzio-iparra zehaztuko duten hobekuntza-erronkak** erantsiz.

ZENTZUaren asmoa erakundearen konpromisoa izatea da (bai barrura begira, bai interes-taldeei begira). Hori dela eta, diseinatutako prozesuak barne- zein kanpo-eragileak behin eta berriro eta gero eta gehiago inplikatzeko bilatzen du.

2.2. Konpromisoak eta lorpenak atalean, deskargu bat egiten da, 2022ko ekitaldia ixtean aurreko Plan Estrategikoan finkatutako helburuak dauden egoeraren berri emateko.

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

1.8. Printzipioak eta gobernua

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. Nolanahi ere, zuzendari guztiak (Zuzendaritza Kontseiluko kideak) entitateak diharduen eskualdeetan jaiok dira.

Gobernu korporatiboari dagokionez, hona hemen 2022an 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.

2022ko apirilean, estatutu-erakundearen aldaketa batzuk onartu zituen Batzar Nagusiak, hain zuzen ere Batzar Nagusian bertaratzeari eta boto telematikoa emateari buruzkoak eta Kontseilu Errektoreari lotutako zenbait alderdiri buruzkoak (osaera, ezintasunak eta bateraezintasunak, bileretan bertaratzea eta boto telematikoa ematea, eta kontseilarien ordainketa, besteak beste).

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 Errektorerako hautagaiak hautatzeko politikan eta ebaluazio-eta egokitasun-prozesuetan.

Bestalde, 2022ko abenduaren 31n, genero-parekotasuna berreskuratua zuen berriro Kontseilu Errektoreak. Izan ere, 2017az geroztik parekotasunari eutsi bazion ere, kide-kopuru bakoitia izan zuenean hautsi zen.

Era berean, goi-zuzendaritzako kideak hautatu, izendatu eta berritzearen alorrean, Funtsezko Postuetarako Ondorengotza Plana du LABORAL Kutxak. Bertan, ordezkatu diren postu kritikoak, ibilbide profesionalak eta jatorri-profilak identifikatzen dira, eta identifikatutako pertsonen garapen profesionalerako planak eta postu bakoitzerako ondorengotza-planak ezartzen. 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.

2022an sakon aztertu dugu identifikatutako kolektiboaren osaera, eta beste 21 pertsona identifikatu dira kolektibo horren barruan.

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 araberak. Ondoren, 2022ko uztailan Administrazio Kontseiluan kontseilari independente bat sartu zela eta, horren gaitasun- eta ohore-baldintzak onartzeko prozesua burutu zen, eta prozesu horren berri eman zitzaion Aseguruen Zuzendaritza Orokorrari.

Gobernu-organoa	30 eta 50 urte artekoak				50 urtetik gorakoak			
	2021		2022		2021		2022	
	G	E	G	E	G	E	G	E
Kontseilu Errektorea*	3	5	2	5	5	2	5	2
Kontu-hartzaileak	0	1	0	1	1	1	1	1
Eragiketa Batzardea	0	3	0	2	2	0	2	0
Ikuskaritza Batzardea	0	1	0	1	2	1	3	0
Izendapenen Batzardea	1	1	1	0	2	1	1	1
Kontseilu Soziala	8	6	8	4	3	3	3	5
Zuzendaritza Kontseilua	2	1	1	1	7	1	6	1
Arrisku Batzardea	0	3	1	2	2	1	1	0
Ordainsarien Batzardea	1	1	0	3	2	1	0	0
Administrazio Kontseilua – Seguros Lagun Aro	2	1	1	1	2	0	4	0
Zuzendaritza Kontseilua –Seguros Lagun Aro	0	1	0	2	4	1	4	1

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

Hona hemen LABORAL Kutxaren gainbegiratze-organoak:

Batzordea/Erakundea	Eginkizunak	Eratze-urtea
Administrazio-organoaren egitura		
Kontseilu Errektorea	Goi-mailako gestioa, Zuzendaritza gainbegiratzea eta entitatea 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 errekurtsoak ebazteko estatutuen arabera 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 Nagusiarri 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
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 Etikaren eta Jokabide Profesionalaren Kodean jasota daudenak) ezartzen direla zaintzea.	2015
Produktu Batzordea	MiFID araua ezarriz, bezeroari eskaintzen zaizkion produktu guztien inguruko arriskuak ebaluatu eta onartzea.	2015
Segurtasun Osoko Batzordea	Entitatean segurtasun osoa (fisikoa nahiz logikoa) ziurtatzeko estrategia bermatzea.	2015
Proiektu Batzordea	Departamentu arteko proiektu lehenetsiak ordenatu eta lehenestea, arrakasta lortzen dutela bermatzeko.	2017
Datuen Babeserako Batzordea	Datuak babesteko politikak eta prozedurak gainbegiratzea eta bultzatzea.	2019
Datuaren Batzordea	Entitateko datuaren estrategia finkatzea, CDO lanak egitea eta datuak analizatzen erabili beharreko lerro estrategikoak finkatzea.	2020
Berrikuntza Batzordea	Berrikuntzako ildo estrategikoak zehazten ditu eta haien bilakaeraren jarraipena egiten du.	2021
Eragiketa Arriskuaren Batzordea	Eragiketa-arriskua murrizten laguntzea, entitateak eragiketa-arriskua duten gertakariaren aurrean duen erresilientzia hobetzeko ekimenak bultzatuz.	2022
Jasangarritasun Batzordea	Martxan dauden ekintzen jarraipena egitea, eta behar diren neurriak hartzea, estrategian finantza jasagarriari dagokienez zehaztutako posizionamendura egokitu dadin entitatea.	2022

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

Prozedura horiek aurreko urteko 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 Prebentzio Penalaren Txostena ematen dio, dagokion ekitaldiko *Ebaluazio Txostena* barne duena. Batzordea 5 pertsonak osatzen dute; une honetan, 3 gizonezko eta 2 emakumezko dira.

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

Arrisku Batzordeari dagokionez, entitateak, bere estrategia eta finantza-egoeraren osasun-maila kontuan hartuta, arriskuarekiko tolerantzia-mailak berrikusten ditu urtero, *Arriskuarekiko Grinaren Esparrua* esaten zaion horretan. Tolerantzia-maila horiek kapitala, likidezia eta errentagarritasuna hartzen dituzte aintzat. Jarraipena egiteko, berriz, banku-arautzaileari jakinarazten zaion adierazle-multzo bat erabiltzen da. 2021. urtearen amaieraz geroztik, batzorde horren eginkizunen artean dago, berariaz, jasangarritasunaren eta klima-aldaketaren arriskuak gainbegiratzea. Halaber, Kontseilu Errektoreak urtero onartzen duen *Kreditu-arriskuaren politikari buruzko eskuliburuak* arriskuari lotutako politikak, prozedurak eta irizpideak jasotzen ditu.

Jasangarritasunaren eta klima-aldaketaren arriskuei zein haien integrazioari eta azterketari buruzko alderdi espezifikoak Arrisku Batzordearen erantzukizunen barruan daude. Jasangarritasunaren arloko arriskuak jarduketa-eremu berria dira, eta, gainera, zenbait ezaugarri bereizgarri dituzte; hori dela eta, oso zaila da halakoak baloratzea. Taldearen asmoa da haiei buruzko ezagutza pixkanaka-pixkanaka hobetzea, eta behar bezala txertatzea.

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.

2022an, **Jasangarritasun Batzordea** sortu da. Batzorde hori arduratuko da Kontseilu Errektoreak zehaztutako estrategia eta gestio-planak gauzatzen direla bermatzeaz. Horretarako, martxan dauden ekintzen jarraipena egin, eta behar diren neurriak hartuko ditu, estrategian finantza jasangarriari dagokienez zehaztutako posizionamendura egokitu dadin

entitatea. Zuzendaritza Kontseiluko eta Jasangarritasun Bulegoko kideak egongo dira batzorde horretan. Gainera, unean-unean jasangarritasunarekin zerikusia duten alderdien zuzeneko gestioan parte hartzen duten entitateko pertsonak ere batzordean parte hartu ahal izango dute, eta horretarako gonbit egingo zaie.

Seguros Lagun Aroren Administrazio Kontseiluak «Funtsezko lanpostuak egokitzeko politika» berrikusi eta onartu du, 2022ko uztailean. Ildo horretan, Gaitasun eta Ohore Politika bat eta erakundearen gobernu-sistema osatzen dutenen Egokitasun Eskuliburua egin ditu. Politikaren berrikuspen integrala egin du sozietateak, baita aldaketa nabarmenak ere.

Aseguru- eta berraseguru-entitateen antolamendu, gainbegiraketa eta kaudimenaren 2015eko uztailearen 14ko 20/2015 Legearen (LOSSEARen) 38. artikulua arabera, aseguru eta berraseguru-entitateek eta aseguru-entitateen taldeetako entitate nagusiek bermatu egingo dute zuzendaritza eraginkorrean edozein tituluren bidez diharduten pertsona guztiek eta gobernu-sistemako eginkizunetan dihardutenek une oro betetzen dituztela gaitasun- eta ohore-baldintzak.

Bestalde, honako hau arautzen dute Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2009ko azaroaren 25eko 2009/138/EE Zuzentarauak, bizitza-aseguruari, aseguru- eta berraseguru-jardueran sartzeari eta aritzeari buruzkoak, 42. artikuluan (II. Kaudimen Zuzentaria), eta zuzentaria hori osatzen duen Europako Batzordearen 2014ko urriaren 10eko Erregelamendu Eskuordetuak, 273. artikuluan: aseguru- eta berraseguru-entitateek politika dokumentatuak eta prozedura egokiak ezarri, aplikatu eta erabiliko dituzte, entitateko zuzendariak eta entitatean funtsezko beste eginkizun batzuk betetzen dituztenek une oro gaitasun- eta ohore-eskakizunak betetzen dituztela bermatzeko.

Era berean, hau agintzen dute Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016/97 (EB) Zuzentaria, 2016ko urtarrilaren 20koak, aseguruaren banaketari buruzkoak (IDD), eta 3/2020 Errege Lege Dekretuak, aseguruaren banaketaren inguruko araudi berria jasotzen duenak eta aurreko Zuzentariaren transposizioa egiten duenak: aseguruak banatzeko arduradunek beren eginbeharra ezagutu eta bete behar dute, eta gaitasun- eta ohore-printzipioen arabera jardungo dute beren eginkizunak betetzeko.

Hau aplikatuko zaie aipatutako politika: zuzendaritza efektiboari (Administrazio Kontseiluko eta Zuzendaritza Nagusiko kideei) eta funtsezko eginkizunen titularrei (eginkizun aktuariala, barne-ikuskaritzako eginkizuna, arriskuak gestionatzeko eginkizuna eta araudia betearazteko eginkizuna dutenei, baita banaketa-zuzendari eta -arduradunei ere).

Bestalde, 2022ko martxoan, Seguros Lagun Aroren Kode Etikoa onartu zen. Seguros Lagun Aroren eta bere langile guztien portaera arautu behar duten printzipio eta jarraibide orokorrak zehazten ditu agiri horrek. Hau da, Seguros Lagun Aroren negozio eta jardueretan —berdin dio non gauzatzen diren— erabili beharreko portaera etikoaren oinarriak garatzen ditu. Agiri horretan, Seguros Lagun Aroren konpromiso hau jasotzen da: langileekin, bezeroekin, hornitzaileekin eta abarrekin dituen harremanetan balio jakin batzuen arabera jokatu duela, portaera arduratsua eta indarrean dagoen legediarekiko errespetua bermatuz. Arau horrek eta jendaurrean ezagutarazitako beste araudi eta informazio batzuek —besteak beste, Kontseilariaren Estatutu Juridikoak, Araudia Betearazteko Politikak eta Zigorra Prebenitzeko Ereduak— agerian jartzen dute Seguros Lagun Arok erabateko interesa duela gobernu korporatibo onaren, gardentasunaren eta gizarte-erantzukizunaren araberrako portaera etikoa, zintzoa eta zuzena izateko. Seguros Lagun Arok arriskuak gestionatzeko sistema integrala du. Entitatearen arriskuak etengabe identifikatu, neurtu, zaindu, kudeatu eta ezagutarazteko

beharrezko informazio-estrategiak, -prozesuak eta -prozedurak hartzen ditu barne sistema horrek. Horrela, balizko inpaktu kaltegarriak minimizatzen ditu, eta ezin hobeto erabiltzen ditu eskura dauden baliabide ekonomiko-finantzarioak. Gainera, sistema osoak bat egiten du Administrazio Kontseiluak finkatutako arrisku-profilarekin.

Arriskuen gestio-sistemaren aplikazioa erraztearren, arriskuen funtzio independentea eratu du Seguros Lagun Arok. Horren zeregina da, besteak beste, entitatearen arriskuen eta kaudimenaren barne-ebaluazioa gidatzea, hori funtsezko prozesua baita arriskuen gestio-sistemarentzat. Horrez gain, Administrazio Kontseiluak onartutako Arriskuen Gestio Politika dago indarrean, arriskuen gestio-sistemaren irismena eta helburuak zehazteko eta sistemaren xede diren arriskuak identifikatzeko. Seguros Lagun Arok aseguruaren sektoreko jardunbiderik onenak hartzen ditu oinarri bere arriskuak sailkatzeko, araudiak finkatutako eskakizun eta gomendioekin bat.

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

Entitateak hainbat eginkizun ditu:

Arriskuen gestioko eginkizunak

- ✓ Arriskuak neurtzeko eta ebaluatzeko erabili beharreko metodologiak eta adierazleak zehaztea, eta haiek ezartzen laguntzea.
- ✓ Area teknikoekin lankidetzan aritzea, arriskuak zein diren eta zer ezaugarri dituzten jakiteko, eta entitatearen arrisku-matrizea egitea.
- ✓ Etorkizuneko agertokiek eta estres-egoerek entitatearen mailan eta kaudimenean duten eraginari buruzko ebaluazioak egitea aldizka.
- ✓ Departamentu teknikoek 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 berezita, kaudimenari buruzko egungo II. araudian independentziaren inguruan ezarritakoaren arabera.

1.9. Gobernu-organoen garapena

2022an zehar, ezagutzak eguneratzeko prestakuntza-programa batean parte hartu dute LABORAL Kutxako gobernu-organoko pertsonak (Kontseilu Errektorekoek eta Zuzendaritza Kontseilukoek, hain zuzen). Bertan, honako alderdi hauek jorratu dituzte 32 ordu iraun duten 4 saiotan:

- Gobernu korporatiboa eta araudia betearaztea.
- Ekonomiaren eta finantzen oinarriak.
- Arriskuen kontrola eta gestioa.
- Zuhurtziarazko araudia eta kaudimenaren gestioa.

Jasangarritasunari dagokionez, Kontseilu Errektoreak arriskueta bideratutako jasangarritasunari buruzko 5 orduko prestakuntza-ekintza batean parte hartu du. Zuzendaritza Kontseiluak, berriz, finantza-jasangarritasunari buruzko 6 orduko prestakuntza-ekintza batean hartu du parte.

1.10. Gobernu-organoen ordainketa

2022ra arte, LABORAL Kutxako Kontseilu Errektoreko eta Lagun Aroko Administrazio Kontseiluko kideek ez zuten ezer jasotzen zeregin hori betetzeagatik. Hortaz, ez zegoen loturarik haien ordainketaren eta entitatean egiten zuten lanaren artean. 2022an, ordea, dieten eta beste gastu batzuen ordainketa onartu da LABORAL Kutxako Kontseilu Errektoreko kideentzat.

Taula honetako datuak Zuzendaritza Kontseiluko kideek eta, adierazten diren ekitaldietan, Kontseilu Errektoreko lehendakariak eta lan-bazkide diren kideek (14 lagun 2022an eta 17 lagun 2021ean) jaso dituzten ordainsariei buruzkoak dira.

LK kontzeptua (mila eurokotan)	2021	2022
Egindako lanaren ordainsari osoa	1.976	1.831
Kapitalizatutako itzulkin kooperatiboak + ekarpenaren interesak	217	226
Guztira	2.193	2.057
Pertsona bakoitzeko batez besteko ordainsaria	129	146,9
Kontseilu Errektoreko dietak (13 lagun)	-	67

Lagun Aro kontzeptua (mila eurokotan)	2021	2022
Egindako lanaren ordainsari osoa	482	571
Kapitalizatutako itzulkin kooperatiboak + ekarpenaren interesak	6,1	6,8
Guztira	488,1	577,8
Pertsona bakoitzeko batez besteko ordainsaria *	97,62	115,56

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

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.
- Opari eta Mesede Politika.
- Balore-merkatuko Jokabideen Barne Araudia.

Antolamenduari begira, *Etika Batzordea*, *Barne Ikuskaritzako Departamentua* eta *Araudia Betearazteko Departamentua* ere sortu ditu, irregularitasunak 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.

Salaketen Kanala dago, Kode Etikoari eta Zigor Kodea Betetzeari buruzko Politikari lotutako garrantzi handiko irregularitasunak 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:

	2021		2021	
	Egind.	Helb.	Egind.	Helb.
Aztertutako bulego guztiak	91	96	74	65
Aztertutako bulegoen %-a	% 32	% 33	% 26	% 23

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

Ustelkeriari lotutako gertaerei erantzuteko hartutako neurriei dagokienez, diziplina-espeditente bat ireki da 2022an, ustezko gertaera bat dela eta.

LABORAL Kutxak arrisku penalen ebaluazioa eguneratu zuen 2022an, 10/2022 Lege Organikoaren bidez pertsona juridikoei erantzukizun penala eragiten dieten bi arau-hauste

penal berri sartu zirelako (osotasun moralaren aurkako delitua eta sexu-jazarpenerako delitua). Hori dela eta, Zigor Kodea Betetzeari buruzko Politikaren bertsio berria onartu zuen LABORAL Kutxak, eta aipatutako arau-hauste penal berriak direla-eta esperotako portaera sartu zuen hartan.

2022an, Kapitalak zuritzeari aurrea hartzeko sistema hobetzeko plan zuzentzailea betez, honako hobekuntza-ekintza hauek ezarri ditu LABORAL Kutxak:

2022an gauzatutako ekintzak
Bezeroen scoring-eredu berria definitu da, ezaugarri estatiko zein dinamikoetan oinarrituta dagoena.
Bezeroak onartzeko politika berria eta Arreta egokiari buruzko neurrien prozedurak onartu dira.
Bezeroen Erremediatze Plan berria egin da, bezero guztiek, dagokien dokumentazioa ekarrita, KYC fitxa berrikusi eta osatzeko plangintza zehazten duena.
Eragiketa susmagarrien monitorizazioa eta azterketa berezia egiteko sistema berria onartu da, baita KZ/TFaren eskuliburu berria ere, eranskinen artean KZ/TFaren inguruko politika korporatibo berria barne hartzen duena.
KZ/TFaren Unitateko bitarteko teknikoek eta giza baliabideen beharrak berrikusi dira.

Kapitalak Zuritzeari Aurrea Hartzeko Unitateak kapitalak zuritze eragiketa susmagarrien 144 komunikazio bidali dizkio Kapital Zuritzearen eta Arau-hauste Monetarioen Prebentzio Batzordearen Zerbitzu Exekutiboari.

Seguros Lagun Aron, aseguramendurako eta kontsultarako jardura independente eta objektibo gisa eratu da Barne Ikuskaritza, erakundearen eragiketei balioa eta hobekuntza eransteko. Barne Ikuskaritzaren funtzioaren helburua da erakundeari bere helburuak betetzen laguntzea. Ikuspegi sistemiko eta diziplinatua ematen du, arriskuen gestioko, kontroleko eta gobernamentuko prozesuen eraginkortasuna ebaluatu eta hobetzeko. Ikuskaritza Batzordeak onartutako arriskuen analisia oinarri duen Urteko Ikuskaritza Planaren arabera garatzen du bere jarduna. Urteko plangintzak auditoretza jarraituak eta aldi jakin batean egindako auditoretza monografikoak konbinatzen ditu, eta estaldura ematen die Seguros Lagun Aroren harpidetza-arriskuei, araudiak eskatutako gobernantza-sistemaren ezarpenari, kapitalak zuritzeari aurrea hartzeko sistemaren funtzionamenduari eta, oro har, entitateak dituen arrisku nagusiei.

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-kontrolako jardunbide egokien gida
- merkaturatzeko jardunbide egokien gida
- erreklamazioak ebazteko jardunbide egokien gida

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

1.12. Kapitalak zuritzea

LABORAL Kutxako gestio-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 espezifikokoak izango ditu prebentzioaren arloan.
- Gainera, arau eta prozedura zehatzak finkatu dira eta *Kapitalak zuritzeari eta terrorismoaren finantzaketari aurrea hartzeko eskuliburua* izeneko txostenean jaso (2023-01-04an onartu zen azken bertsioa).

Kapitalak zuritzeari eta terrorismoaren finantzaketari aurrea hartzeko politika korporatiboak LABORAL Kutxa talde osoan du eragina, sozietate filialak barne.

Hauek dira nahitaez bete beharreko arau eta prozedura horien xedeak:

- Une bakoitzean indarrean dagoen araudia eta nazioarteko 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 daitezen eta zenbait pertsonari sarbidea eragozteko.
- Bezeroak onartzeari buruzko politikak finkatzea.
- Laneko bazkideek eta gainerako langileek bezeroa ezagutzeko politikaren alorreko prozedurak betetzen dituztela bermatzea.

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

1.13. Araudia Betearaztea

Araudia Betearazteko Departamentuak merkatu-abusua izateko susmagarri diren eragiketen detekzioa sartu du bere gestio-eremuen barruan. LABORAL Kutxak alerta-sistema bat du, zeinak 4.561 alarma erregistratu baititu 2022an zehar. CNMVri ez zaio jakinarazpenik egin balizko merkatu-abusuko eragiketa susmagarriengatik.

2.1. Gestio-ikuspegia

Oinarritzko 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, euren lanbide-eginkizunak betetzeari eta enpresaren gestioan —dagozkien organoen bitartez— zein emaitzetan parte hartzeko eskubideari dagokienez. Beste enpresa batzuekin dugun ezberdintasun hori enpresaren barruko harremanetan ere islatzen da; izan ere, langileek 3 arloetan hartzen dute parte, hala nola jabetzan, emaitzetan eta gestio-metodoetan, gestio demokratikoa eta arduratsua egitea baita gure helburua. Hala, erabakirik funtsezkoenak Batzar Nagusian onesten ditugu, eta bazkide guzti-guztiek hartzen dute parte bertan, mozkinak lortzen eta horiek gure gizartean inbertitzen lagunduko digun gestio eraginkorra eta arduratsua bermatzearen.

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

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

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

LABORAL Kutxa Euskal Herrian sortu zen, gizartea zerbitzatzeko konpromiso handia duen enpresa-talde baten barruan. Taldearen misioa da partaidetzazko elkarlan kooperatiboa sortzea, sozietateetako zuzeneko partaideentzat nahiz gizartearentzat aberastasuna eta ongizatea lortzeko.

LABORAL Kutxak, bere izaera juridikoagatik eta bokazio kooperatiboagatik, kooperatiben mundua sustatzera bideratzen du ekarpen solidarioen zati handi bat. Bestalde, bulegoak dituen lurraldeetako ekimenetara ere zuzentzen ditu atal berezi batzuk, bereziki jarduera

zehatz batzuetara, hala nola *autoenplegua* eta *ekintzailtza* (**Gaztenpresa** izeneko fundazioaren bidez) sustatzera eta euskara babestera eta euskal kultura bultzatzera.

Mekanismo horiek **3.3. Gizartearekiko harremanak** puntuan azaldu dira.

Ingurumenarekiko harremanak hobetzeko, ISO 14001 Arauarekin bat, 2001az geroztik *Ingurumena Gestionatzeko Sistema* erabiltzen du LABORAL Kutxak, Egoitza Nagusiko 3 eraikinetako jarduera guztietan. LABORAL Kutxak Zerbitzu Zentraletan gauzatzen dituen ingurumenaren alorreko jarduketarik gehienak gainerako lantokietara zabaltzen ditu, ziurtagiridun sistemaren barnean egon ez arren. Ziurtagiri hori berriro egin zen 2019an.

Ingurumena Gestionatzeko Sistema Ingurumen Batzordeak kudeatzen du, eta Aholkularitza Juridikoko, Barne Ikuskaritzako, Arriskueta, Higiezineta, Segurtasuneko eta Zerbitzu Orokorretako, eta Plangintzako eta Gestio Kontroleko kideek osatzen dute; azken horretako ordezkariak egiten ditu koordinatzaile-lanak. Rioko Adierazpenaren zuhurtziazko printzipioa ezarriz, 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, gogorazi beharrekoa da *hornikuntza-katearen* gestio egokiaren 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 betetzeko 2022an gauzatu dituen jarduera nagusiak azalduko ditugu laburtuta, bai eta 2023rako 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).**

Jasangarritasunaren inguruko jarduerak	Ekintzaren/helburuaren egoera	Ezarritako gobernu-mekanismoak eta egiteko epea	Materialtasuna eta ukitutako interes-taldeak
2022ko funtsezko proiektu eta ekintzak, eta aurreko urteetan egiteko gelditutakoak			
Kaudimena eta likidezia indartzea	Aribidean	Lehentasun estrategikoa	Ertain-handia P eta B
Zirbersegurtasuna etengabe hobetzea	Aribidean	Segurtasuna	Handia 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	Eginda	Jasangarritasun 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 2021	Ertaina G eta B
Green MiFID	Eginda	Gestio Plana	Ertaina B eta I
Arrisku psikosozialak ebaluatzeko metodologia berria ezartzea.	Hasita, 2023an du amaiera	Segurtasun eta Osasun Batzordea	Ertaina P
Gobernantza eta jasangarritasun-esparrua ezartzea	Eginda	Jasangarritasun Batzordea eta Bulegoa	Handia G, P, B eta I
Zerbitzu Zentraletako LK3 eraikinaren birgaitze energetiko integrala abiaraztea	Hasita	Ibilgetua	Ertaina I
Datu-baseak sortzea eta klima-arriskuak txertatzea	Abian	Arriskuak	Ertaina B eta I
Produktu jasangarrien eskaintza garatzea	Lehen produktuak merkaturatuta	Negozio Garapenaren Area	Ertaina B eta I
Lanera joateko mugikortasun-/garraio-plan bat diseinatzea.	Eginda	Jasangarritasun Txostena	Ertaina P eta I
Jasangarritasunaren alorreko prestakuntza-premiak aztertzea	Eginda	Gestio Soziala	Ertaina P
Bulego jasangarriaren eredu berria	Bideratzeko	Ibilgetua	Ertaina G, B eta I
2020-2022rako helburu estrategikoen egoera			
Entitatearen estrategian jasangarritasun-irizpideak txertatzea	Eginda	Zuzendaritza Batzordea	Ertaina G, B, I eta P
Epealdiaren amaieran, emakumeek LKren zuzendaritza-postuen heren bat beteko dute	Beteta: % 35,8	Berdintasun Batzordea	Ertaina P eta G
Gizonen eta emakumeen batez besteko lan-indizeen arteko aldea (antzinatasuna barne hartuta) % 10etik beherakoa izango da, % 13,2tik abiatuta	Bete gabe: 2022an, % 12,2	Berdintasun Batzordea	Ertaina P eta G

LABORAL Kutzak atmosferara egiten duen CO2 isurpena % 75 murriztea, gure karbono-aztarna minimizatzeke	Beteta: % 77,10	Ingurumen Batzordea	Ertaina I
Inbertsio gizartearekiko arduratsuari lotutako irizpideak aplikatzea Gestoreak eta Altxortegiak gestionatutako aktiboen % 100ean eta arriskuak ematean	Abian	Negozio Garapenaren Area Altxortegia Gestorea Arriskuak	Ertain-handia B, G eta I
Paper-kontsumoa % 30 murriztea, gure jardueran erabiltzen dugun baliabide nagusia baita	Bete gabe: % 23,64	Ingurumen Batzordea	Ertaina I
2.000 pertsonaren autoenplegua sustatzea, 1.200 negozio-idea gauzatzeko lagunduz, abian jartzen diren finkatu arte, finantzaketa eta negozio-plana barne hartuta	Ez da lortu. 1.688 enplegu sortu dira 848 negoziotan	Gaztenpresa Fundazioa	Ertain-handia G eta B
Finantzaketa-produktu berde bat garatzea	Eginda	Negozio Garapenaren Area	Ertaina I eta B
Gure irabazietatik 75 milioi € (metatuak) gizartera bideratzea	Helburua ez da lortu (% 59, 44 M€), COVID-19a dela eta	Zuzendaritza Batzordea	Ertain-handia G
Gure enpresa hornitzaileei egiten dizkiegun erosketen % 40 gertuko enpresei egitea	Beteta: % 45,9	Jasangarritasun Batzordea	Ertaina P eta G
EGEaren inguruko jarduerak. 2023rako oinarritzko proiektu eta ekintzak			
Inbertsio jasangarriko politika	Sektore sentikorrek gestionatzeko diseinua eta mekanismoa	GJHak	Handia G eta I
Inbertsio-funts bat diseinatzea (9. artikulua)	Jasangarritasun-helburuko IFa	Gestorea NGA	Ertaina B, I eta G
Irisgarritasun integraleko proiektua	Egindako analisiaren ondoren, heldu beharreko zereginen lehenespena eta plangintza	GJHak	Ertaina B eta G
Pertsona guztientzako ordainketa-helburua	Ordainketa aldakorra kontsumoak murrizteagatik	Pertsonak	Ertaina P eta I
Paper-kontsumoa % 15 murriztea	Kontsumitutako papera gutxitzea	GJHak	Ertaina P, B eta I
ESG proiektua hornitzaileekin	ESGa balio-katean txertatzea	GJHak Hirugarrenen Gestioa	Ertaina H
Jasangarritasunaren aginte-taula	KPIen diseinua eta jarraipena	Jasangarritasun Batzordea	Ertaina, guztiok

2.3. 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 eraikitzeke, eta haien eskaerak nola lehenetsi zituen.

Hurrengo urteetan, bildutako informazioa zabaltzeari esker, hobetu egin da entitatearekin harremana duten interes-taldeen beharrizanen eta itxaropenen interpretazioa. 2022an, metodologia eta galde-sorta berrikusi egin dira, bai eta emaitzak lehiakideenekin alderatu eta interes-taldeen eskaeretara egokitu ere.

Aldaketa garrantzitsuak egin dira 2022an materialtasun-analisan. Kontuan hartu den lehen faktoreak 2021eko GRI estandarrak eguneratzea eta Europako Batzordearen CSRD Zuzentaraua izan dira. Arau horietan kontzeptu tradizionalaren eboluzioa proposatzen da, jasangarritasunaren hiru eremuak (ekonomikoa, soziala eta ingurumenekoa) aintzat hartuta inpaktu nagusiak identifikatu eta lehenesteko, eta hiru eremuok txostenean eta estrategian txertatzeko. Hori dela eta, materialtasun bikoitzaren kontzeptua erantsi da:

- Inpaktukoa. Enpresak ingurumenean, gizartean eta ekonomian duen edo izan dezakeen eragin negatiboa edo positiboa, baita garapen jasangarrirako ekarpena ere.
- Finantzariora. Inguruneak enpresaren balio ekonomikoan duen eragin negatiboa edo positiboa.

2022ko materialtasun-analisiaren prozesuan iturri batzuk erabili dira gai materialak zehazteko.

- ✓ **Nazio Batuen Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioak** sinatuta hartu ditugun betebeharretako bat hauxe da: jardueraren inpaktu nagusien —positibo zein negatiboen— analisia egitea. Analisi hori egiteko, UNEP-FI ekimenak diseinatutako tresna bat erabili dugu, zeinak entitatearen balantzean eta ezaugarrietan sakontzen baitu. Inpaktu-analisi horren helburua da zehaztea zer eremutan duen eragina gure jarduerak. Partikularren eta enpresen negozioak aztertu ondoren, entitateak honako inpaktu hauek dituela ondorioztatu da:
 - o Inpaktu positiboa, bai enpleguaren eremuan eta bai ekonomia inklusibo eta osasungarrienean.
 - o Inpaktu negatiboa klimari dagokionez, batez ere hipoteka-finantzaketako zorroaren energia-kalifikazio eskasagatik.
- ✓ Bigarren urtez, txosten bat egin dugu Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) delakoaren jarraibideak betez. Helburuak: klimak eragindako arriskuak enpresetan duten inpaktua hobeto ulertzea, eta ekonomian klima-aldaketaren ondoriozko finantza-shockaren arriskua murriztea. Txostenak, webgunean eskuragarri dagoenak, klima-aldaketari eta ekonomiaren deskarbonizazioari lotutako arriskuak aztertzen ditu, eta inpaktuak identifikatu eta kuantifikatu egiten ditu.
- ✓ Aurreko ildoan sakonduz, **ESG arriskuak** hipoteka- eta merkataritza-finantzaketaren zorroan duten **inpaktuen analisia** egin dugu urteko azken hilabeteetan. Bero-mapa baten bidez, jarduera-sektorearen araberako analisia egin dugu, eta dagokion arrisku-maila esleitu diogu sektore bakoitzari, LABORAL Kutxak horren aurrean duen esposizioa kontuan hartuz. Analiak ingurumen-arriskuak aztertu ditu nagusiki (arrisku fisikoak eta trantsiziokoak), baina arrisku sozialak eta gobernanzakoak ere hartu ditu barne.

Iturri horien bidez, alderdi ezberdinak eta gai material nagusiak zehaztu ahal izan ditugu.

Gai materialak	Lotutako inpaktu nagusiak
Gure plantillaren gestioa: kontziliazioa, soldata-mailak eta -tarreak, enpresa osasungarria eta abar.	Balio kooperatiboak sendotzea.
Zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna: adeitasuna, zerbitzu-bizkortasuna, eragiketen erraztasuna, hutsegiteak minimizatzea...	Bezeroak gogobetetzea.
Datu eta eragiketen pribatutasuna eta segurtasuna babestea.	Informazioa galtzeko arriskua eta iruzur-arriskua.
Kontrol-neurriak: kode etikoa; ustelkeriari eta kapitalak zuritzeari aurre egitea; armen, jokoaren eta pornografiaren finantzaketa kontrolatzea eta abar.	Gobernantza-arriskuak eta arrisku sozialak.
Hornitzaileen gestio arduratsua: tokiko erosketak lehenestea eta haien jokabidea kontrolatzea (lan-baldintzak, lan-arriskuak, ingurumen-gestioa...)	Ekonomia osasungarria eta inklusiboa. Tokiko hornitzaileak.
Bezeroekiko gestio arduratsua: azalpen argi eta gardenak, komisio orekatuak, gehiegizko zorpetzea saihestea eta ordaindu gabeko zorrak gestionatzeko malgutasuna.	Ekonomia osasungarria eta inklusiboa. Bankuko jardunbide okerren arriskua.
Laguntzea gizarte-ekonomiari eta MONDRAGONeko kooperatiba, ikerkuntza-zentro eta hezkuntza-zentroi.	Aberastasuna eta ezagutza sortzea.
Digitalizazioa garatzea (banka elektronikoa, banka mugikorra, ezbehar digitala...), urrutiko gestio pertsonalizatua eskaintzeko.	Ingurumen-inpaktua murriztea. Zerbitzuaren kalitatea hobetzea. Finantza-bazterketako arriskua.
Garapen ekonomikoan laguntzea: negozio, enpresa eta ekintzaileentzako laguntza.	Enplegua sortzea.
Zuzeneko ingurumen-inpaktuak murriztea: kontsumoak eta hondakinak, berotegi-efektuko gasen isurpena eta karbono-aztarnaren konpentsazioa.	Inbertsio- eta finantzaketa-zorroren CO ₂ -aren isurtze handiak.
Lan-arriskuak, ingurumen-arriskuak eta klima-aldaketaren arriskuak gure finantza-arriskuen ereduetan txertatzea.	Arriskuak murriztea. Hipotekatutako etxebizitzaren energia-kalifikazio eskasa.
Gizartearekiko eta ingurumenarekiko arduratsua diren produktuak eta zerbitzuak garatzea, ekonomia berde eta jasangarriko trantsizioa bultzatzeko.	Etxebizitzaren efizientzia hobetzea. Ekonomia berderako trantsizioa.
Bezeroen eta gizartearen finantza- eta aseguru-hezkuntza bultzatzea.	Ekonomia osasungarria eta inklusiboa Finantza-bazterketako arriskua.
LABORAL Kutzaren finantza-sendotasuna, arriskuen gestioa eta likidezia indartzea.	Epe luzerako jasangarritasun ekonomikoa.
Gizarte-ekintza: babesleak, GKE-entzako ekarpenak, gizarte-jarduerak, garapenerako lankidetzak...	Aurrerabiderako eta justizia sozialerako ekarpena.
Kultura babestea eta euskara sustatzea.	Aurrerabiderako eta justizia sozialerako ekarpena.
Emakume eta gizonen berdintasuna sustatzea.	Generoen arabera banaketa orekatua.
Finantza-zerbitzuen eskuragarritasuna erraztea bazterketa-arriskuan dauden kolektiboak.	Gizarte-sektore batzuen finantza-bazterketa jatorria, adina, genero eta abar direla eta.

Interes-taldeein kontsulta egiteko, gai material jakin batzuk erabili ditugu. Hauek izan dira informazio-iturriak:

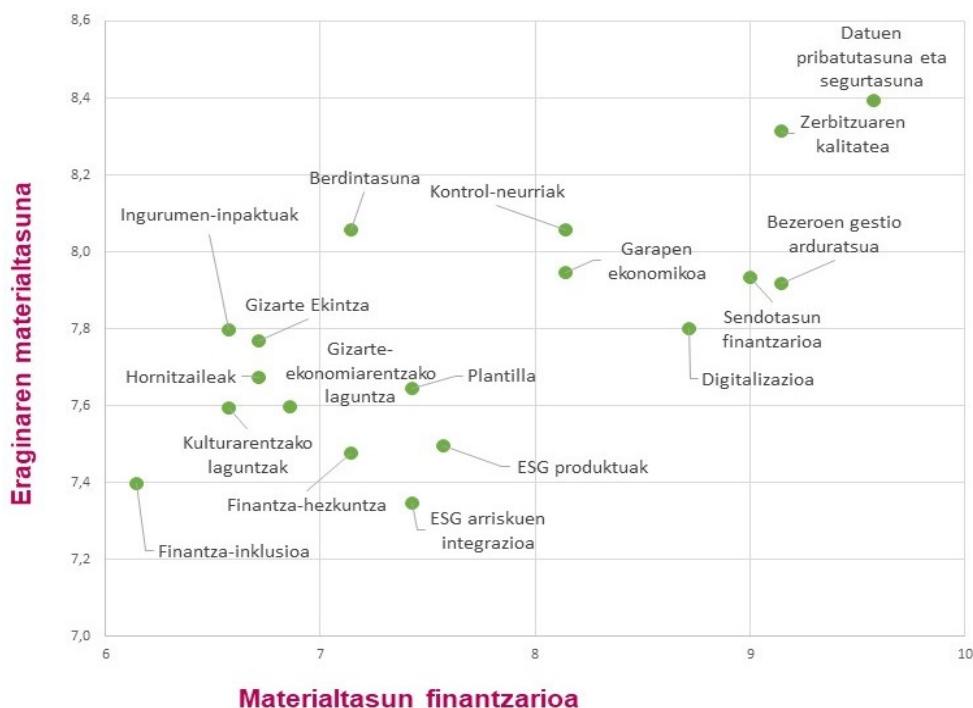
- Bezeroak (urtean behingo kontsulta): 33 enpresa, 351 autonomo eta mikroenpresa, 86 bezero banka pertsonalean eta 504 bezero KIDE/TOP segmentuan (lotuak); guztira **974**. Bezeroak LABORAL Kutzarenak eta Lagun Arorenak dira.
- 272 langile (bazkideak, behin-behinekoak eta CLBS; urtean behingo kontsulta).

Balorazio horiek inpaktuaren materialtasun-analisan txertatu dira.

- Kontsulta bat, Zuzendaritza Kontseiluko kideei egina: finantza-materialtasuna. 7 erantzun.

Kontsulta horien emaitzaz, materialtasun-matrizea egin dugu.

Materialtasun-matrizea



Ondorioak:

- Materialtasun bikoitzaren metodologia erabiliz egindako lehen analisia izan da. Beraz, ezin da konparaziorik egin eta beste urte batzuekiko bilakaera aztertu. Nolanahi ere, ez da aldaketa nabarmenik ikusten lehentasunetan. Kontsultatutako alderdiak errepikatzen direnean, antzeko balorazioak ematen zaizkie, betiere idazketan egindako aldaketak kontuan hartuta.
- Nabarmenezkoa da interes-talde guztien lehentasunak bat etortzea.
- Era berean, azpimarratzekoa da ezberdintasun handirik ez egotea materialtasun finantzarioen eta inpaktukoaren artean: ez da agertzen ikuspegi batetik garrantzia duen eta beste ikuspegitik batere garrantzirik ez duen alderdirik.
- Jasangarritasunaren ibilbide-orria, honako alderdi material hauek ageri dira argi eta garbi:
 - Datu eta eragiketen pribatutasuna eta segurtasuna babestea.
 - Zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna: adeitasuna, zerbitzu-bizkortasuna, eragiketen erraztasuna eta hutsegiteak minimizatzea.
 - Bezeroekiko gestio arduratsua: azalpen argi eta gardenak, komisio orekatuak, gehiegizko zorpetzea saihestea eta ordaindu gabeko zorrak gestionatzeko malgutasuna.
 - LABORAL Kutxaren finantza-sendotasuna, arriskuen gestioa eta likidezia indartzea.

2.4. Jasangarritasunaren Ibilbide-orria – Gai materialen lehenespena

Aurreko interes-taldeetan egindako hausnarketaren eta kontsultaren ondorioz, EGEaren ibilbide-orria zehaztu da. Bertan, garrantzitsuen artean sailkatutako arrisku eta aukerak jaso dira, eta LABORAL Kutxak erreferentzia moduan erabiltzen du jasangarritasunaren alorreko gai materialak lehenesteko.

Jarduera-eremuen eta gai materialen lehenespena	
1	Datu eta eragiketen pribatasuna eta segurtasuna babestea.
2	Zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna: adeitasuna, zerbitzu-bizkortasuna, eragiketen erraztasuna eta hutsegiteak minimizatzea.
3	Bezeroekiko gestio arduratsua: azalpen argi eta gardenak, komisio orekatuak, gehiegizko zorpetzea saihestea eta ordaindu gabeko zorrak gestionatzeko malgutasuna.
4	LABORAL Kutxaren finantza-sendotasuna, arriskuen gestioa eta likidezia indartzea.
Bigarren mailako gaiak	
5	Digitalizazioa garatzea (banka elektronikoa, banka mugikorra, ezbehar digitala...), urrutiko gestio pertsonalizatua eskaintzeko.
6	Kontrol-neurriak: kode etikoa; ustelkeriari eta kapitalak zuritzeari aurre egitea; armen, jokoaren eta pornografiaren finantzaketa kontrolatzea.
7	Garapen ekonomikoan laguntzea: negozio, enpresa eta ekintzaileentzako laguntza.
8	Emakume eta gizonen berdintasuna sustatzea.
9	Gure plantillaren gestioa: kontziliazioa, soldata-mailak eta -tarteak, enpresa osasungarria eta abar.
10	Produktu eta zerbitzu gizartearekiko eta ingurumenarekiko arduratsuak garatzea, ekonomia berde eta jasangarrirako trantsizioa bultzatzeko.
11	Lan-arriskuak, ingurumen-arriskuak eta klima-aldaketaren arriskuak gure finantza-arriskuen ereduetan txertatzea.
12	Bezeroen eta gizartearen finantza- eta aseguru-hezkuntza bultzatzea.

2.5. LABORAL Kutxaren EGEaren inguruko aginte-taula

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

Jarduera ekonomikoaren adierazleak (datu bateratuak):

Adierazleak	2021	2022
Zerga ondorengo emaitzak (M€-kotan)	101,43	139,06
Efizientzia-indizea (%-tan) (1)	61,06	59,03
Bezeroen gordailuak (M€-kotan)	23.500	23.183
Bezeroei emandako kreditua (M€-kotan)	15.158	15.200
Kaudimena (%-tan) (2)	21,81	22,24
Funts bereziak (M€-kotan)	887	846
Zalantza-arriskuen %-a inbertsioaren gainean	3,00	2,7

(1) Efizientzia-indizea: Administrazio-gastuak + Amortizazioak / Marjina gordina. Kalkulua aldatu egin da 2022tik aurrera, marjina gordinetik HSFa kenduta.

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

Gizarte-arloko jardueraren adierazleak:

Alderdia/Adierazlea	2021. urtea	2022. urtea
Pertsonak		
Jarduneko pertsonen kopurua (LK + CLBS)	2.057	2.037
Prestakuntza		
Prestakuntza-orduak / plantilla osoa	78,4	87,77
Prestakuntzaren ebaluazioa (1-10)	7,98	8,15
Segurtasuna eta osasuna		
Absentismoa %-tan	3,45	4,45
Garapen profesionala		
Batez besteko lan-indizea	2,36	2,36
Sustapena: egiturazko indizearen hazkundera	7,07	10,28

Alderdia/Adierazlea	2021. urtea	2022. urtea
Soldaten dispertsioa		
LKn ondoen ordaindutako langilearen ordainsari osoa / ordainsari oso medianoa	4,66	4,52
Berdintasuna		
Emakumezko bazkideen %-a	% 51,86	% 52,05
Emakumezko zuzendarien %-a / Zuzendari guztiak	% 29,63	% 29,19

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	2021	2022
Funtsetarako (HSF eta KFS) ekarpenak (m€-kotan)	8.531	25.860
Ordaindutako zergak (m€-kotan)	33.769	24.451
Gaztenpresaren laguntzaz sortutako enpresak	278	314

Ingurumen-arloko jardueraren adierazleak:

Kontsumoa	2021	2022
Publizitaterako papera (kg/bezero)	0,107	0.089
Barruko papera (kg/bezero)	0,219	0,191
Ura (m3-kotan) (2)	6.363	7.124
Elektrizitatea (kWh)	11.432.660	10.570.653
Tonerra (kontsumitutako kg-tan)	2.557	2.089
Gasolia (litrotan)	695	720
Kudeatutako hondakinak (kg-tan) (1)	311.496	174.928

(1) Hondakinaren % 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.

2.6. 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.

Urteko Txosten honen bigarren zatiko Konpromisoak eta lorpenak atalean, LABORAL Kutxak 2022an landu dituen alderdi nagusiak jaso ditugu, bai eta horien aurrerapen-maila eta 2023rako 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:

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

Finantza-hezkuntza	1. printzipioa	4., 12. eta 17. helburuak	1., 3. eta 4. printzipioak
Mikrokreditu eta enpresa berritzaileetarako EIF berme-hitzarmenak eguneratzea	1. printzipioa	1., 5., 8., 9. eta 10. helburuak	1. eta 3. printzipioak
Plantillaren konpetentzia digitalak garatzea	Printzipioak	4. helburua	4. printzipioa
Zuzeneko arriskuen eta klima-aldaketaren alorreko trantsizioaren inpaktua aztertzea	7., 8. eta 9. printzipioak	13. eta 14. helburuak	2. printzipioa
Langileentzako mugikortasun iraunkorrerako neurriak ezartzea	7., 8. eta 9. printzipioak	3. eta 11. helburuak	2. printzipioa
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 ebaluatzeko metodologia berria ezartzea.	1. printzipioa	3. helburua	4. printzipioa
Hornitzaileentzako ESG irizpideak ezartzea	2., 4., 8. eta 10. printzipioak	8. eta 17. helburuak	2. printzipioa
Zirbersegurtasuna etengabe hobetzea	10. printzipioa	9. eta 16. helburuak	2. printzipioa
Estrategian jasangarritasun-helburuak txertatzea	Printzipioak: denak	Helburuak: denak	1. eta 5. printzipioak
Zuzendaritza-postuetan herena emakumeak izatea gutxienez	1. eta 6. printzipioak	5. eta 16. helburuak	1. eta 4. printzipioak
Gizonen eta emakumeen batez besteko lan-indizeen arteko aldea (antzinatasuna barne hartuta) % 10etik beherakoa izango da	1. eta 6. printzipioak	5. eta 16. helburuak	1. eta 4. printzipioak
Atmosfera egindako Co2 isurtzeak % 75 txikitzea	7., 8. eta 9. printzipioak	13. eta 15. helburuak	2. eta 5. printzipioak
Jasangarritasun-irizpideak erabiltzea finantzaketan, Gestoreak eta Diruzaintzak gestionatzea aktiboa	Printzipioak: denak	Helburuak: denak	Printzipioak: denak
Paperaren kontsumoa % 30 murriztea	7., 8. eta 9. printzipioak	6., 13. eta 15. helburuak	2. eta 5. printzipioak
2.000 lagunuen autoenplegua sustatzea, 1.200 negozio-ideaia gauzatzen laguntzearen bidez	1. printzipioa	1., 8., 9. eta 16. helburuak	2. eta 3. printzipioak
Finantzaketa berdeko produktuak etengabe garatzea	7., 8. eta 9. printzipioak	13. eta 15. helburuak	2. eta 3. printzipioak
Gure irabazietatik 75 milioi € (metatuak) gizartera bideratzea	1. printzipioa	Helburuak: denak	2. eta 4. printzipioak
Gure enpresa hornitzaileei egiten dizkiegun erosketen % 40 gertuko enpresei egitea	7. printzipioa	8. eta 12. helburuak	2. eta 4. printzipioak

Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJHak): abian diren jarduerak

Segidan, laburtuta emango ditugu Garapen Jasangarrirako Helburuei (GJHei) eta Nazio Batuen 2030 Agendari lotuta LABORAL Kutxa gauzatzen ari den ekintzak, Urteko 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, gizarte-irizpidedun finantzaketa.
- **17. helburua - Helburuak lortzeko itunak:** marka-posizionamendua, EIF InnovFin eta EaSI Soziala hitzarmenak berritzea, Nazio Batuen Banku-jarduera Arduratsuen Printzipioak.

rgate la app
jeza a usar



La nuestra no es
un entidad más.



3.

Interes-taldeen gestioa

3.1. Bezeroekiko harremanak

3.1.1. Gestio-ikuspegia

Aurreko urteetako 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 oinarritzko 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		%
	2021	2022	
Araba	131.583	134.500	% 11,68
Aragoi, Katalunia eta Errioxa	72.954	74.658	% 6,48
Asturias eta Kantabria	34.033	34.843	% 3,03
Bizkaia	350.038	360.205	% 31,29
Gaztela eta Leon	127.991	129.611	% 11,26
Gipuzkoa	260.495	271.145	% 23,55
Madril	20.182	22.091	% 1,92
Nafarroa	121.246	124.233	% 10,79
Egoitza Nagusia*	7.899	-	-
LABORAL Kutxa guztira	1.126.421	1.151.286	100%
Bezero partikularrak (%-a)	% 85,73	% 85,52	
Bezero autonomoak (%-a)	% 8,29	% 8,40	
Bezero negozioak (%-a)	% 3,45	% 3,50	
Bezero enpresak (%-a)	% 0,94	% 0,95	
Gainerakoa/segmentatu gabe	% 1,60	% 1,62	

*2022, Egoitza Nagusikoak dagozkien probintzien artean banatu dira.

3.1.3. Bezeroekiko elkarrizketak

Aurreko urteetan bezala, 2022an 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: 24.083 inkesta (bulego finantzarioan 11.409, kanaletan 9.179, aseguruetan 3.495).
- Stiga azterketa: bezeroen gogobetetasuna, 14.250 (LK-400); bezero ez direnak (mystery), 3.136 (LK-85).
- Marka-irudiaren trackinga. 2.698 (LKren EAeko eta Nafarroako bezeroak eta ez-bezeroak).

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

Marka-irudiaren trackinga EAEn eta Nafarroan (2022) (EZAUGARRI BAKOITZEAN ENTITATE NABARMENEN artean gaudela dioen merkatuaren, egungo bezeroen eta bezero potentzialen %-a)	2021	2022 Guztira Merkatua	2022 Bezeroak
Hemengo entitatea, gizartearekin eta bertako garapenarekin konprometitua	% 43	% 45	% 68
Bezeroengandik hurbil dagoen entitatea	% 32	% 30	% 61
Gestio zintzoa eta arduratsua duen eta fidagarria den entitatea	% 23	% 23	% 52
Bere gain hartzen duena bere jarduerak ingurumenean eta gizartean duen inpaktuaren erantzukizuna	% 15	% 16	% 30
Gizartean gizonen eta emakumeen arteko berdintasuna sustatzen duen entitatea	% 13	--	--
Aholkularitza profesionala eta pertsonalizatua	% 25	% 22	% 51
Bulegoen erabilgarritasuna	% 24	% 23	% 46
Online Bankan eta Banka Mugikorrean eskuragarri dauden zerbitzuak	% 20	% 19	% 50
Datuen eta eragiketen segurtasuna eta pribatutasuna	% 16	% 16	% 39

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

STIGAREN benchmarkinga Banku-sektoreko zerbitzu-kalitatea 2022an (0 10 bitarteko puntuazioa)	2021	Sektorearekiko diferentziala 2021ean	2022	Sektorearekiko diferentziala 2022an
Bezero potentzialei emandako arreta - Sektoreko Kalitate Objektiboaren Azterketa (EQUOS-Stiga)	7,98	0,37	8,20	+0,5
Entitatearekiko gogobetetasun orokorra	7,62	0,32	7,58	+0,41
Harremanetako ukiezinen balioztapena: gardentasuna, konfiantza eta pertsonalizazioa	7,02	0,35	7	+0,55
Markako ukiezinen balioztapena: sendotasuna eta kaudimena, modernotasuna eta gizarte-konpromisoa	7,66	0,30	7,58	+0,36
Bulegoarekiko gogobetetasuna	8,25	0,41	8,12	+0,42

Bezero gomendatzaileen posizioa nabarmentzen da: % 13,2ko NPSa (sektorean –% 3,2koa).

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

ASEGURUAK DITUZTEN BEZEROAK

Lagun Aro. Aseguruen sektoreko zerbitzu-kalitatearen benchmarkinga, ICEA, 2022ko abendua Aseguruetako bezeroen gogobetetasuna (1etik 10era bitarteko puntuazioa)	AUTOA		ETXEA	
	2021	2022	2020	2021
Erakundearekiko gogobetetasun orokorra	7,85	7,84	7,39	7,37
Aseguruen merkatua	7,87	7,86	7,41	7,42

Iturria: Aseguruen sektoreko bezeroaren esperientziaren barometroa azterlana, ICEA.

Bezero gomendatzaileen posizioa nabarmentzen da: % 24,5eko NPSa Autoan (sektorean % 16,8koa) eta % 9,3ko NPSa Etxean (sektorean % 4koa).

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

Handia da entitatearekin harremanetan jartzeko kanal guztiekiko gogobetetasun-maila ere, LKren bezeroekin egiten dugun gogobetetasunari buruzko barne-ikerketak erakutsi duenez. Bezeroen balorazioek bilakaera positiboa islatzen dute 2022az geroztik.

FINANTZA-BEZEROA	Sat	2021ekiko bilakaera
Bulegoa	82,3	+1,0
Internet bidezko banka	84,0	+1,0
Aplikazioa	84,5	+1,3
Telebanka	82,5	+1,7

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 % 20 egin du behera aurreko urteko datuekin alderatuta, batez ere kexa eta erreklamazio gutxiago aurkeztu direlako hipoteka-maileguak formalizatzeko gastuen inguruan.

Hona hemen zerbitzu horren emaitzak:

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua	2021	2022
Espedienteak guztira	12.689	9.753
Espedienteen izaera		
Kexak	11.411	4.016
Erreklamazioak	1.139	5.625
Kontsultak	22	0
Irakokizunak	8	0
Zorionak edo eskerrak emateko gutunak	1	0
Hainbat eskaera eta bestelakoak	108	112

*2021eko datuak okerrak ziren, eta zuzendu egin ditugu.

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua	2021	2022
Irekita dauden espedienteak	12.083	9.753
Idatziak: liburuxka/gutuna	8.900	6.661
Internet/Telefonoa	2.557	2.859
Erakunde publikoak: KIUB/gobernu autonomikoak	55	50
Beste batzuk	571	0

2021eko 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. **380.580** bezerori bidali zaie guztira, eta, horietatik, % 25,8k irakurri du mezua. 974 erantzun jaso dira orotara.

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) araberako 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 lankidetzeta. 2022an, 3 hitzarmen egon dira indarrean. Horien bidez, LABORAL Kutxak onartutako arriskuaren zati bat bermatu du EIFk, eta, horrela, hitzarmenetan sartutako enpresek prezio eta berme hobetan lortu ahal izan dute finantzaketa. Hona hemen hitzarmenok:
 - EaSI Soziala hitzarmena. Gizarte-ekonomiako enpresentzako finantzaketa-lerro berezia da. Zenbatekoa: 50 milioi euro + 9 milioi gehiago, «EaSI-Employment and Social Innovation» programaren barruan.
 - EaSI Mikrokredituak II hitzarmena. Merkataritza-finantzaketarako lerro berezia da. Hitzarmena berritzeak aukera ematen digu ekintzaile, mikroETE eta autonomoentzako maileguak finantzatzen jarraitzeko, enplegua sortzeko eta finkatzeko helburuz.
 - 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.
- ✓ «**Kalitate Integrala Gestionatzeko Prozesua**» da bezeroekiko harremanen gestioaren esparrua (gardentasuna, adeitasuna, beharrak aztertzea eta entzute aktiboa, azalpenen argitasuna...) eta bezeroarentzako zerbitzuari dagokiona (kalitatea, pertsonalizazioa, akatsik ez izatea...) barne hartzen dituen ekimenik garrantzitsuena. Entitatearen area guztiek hartzen dute parte prozesu horretan, eta asmoa da bikaintasuna lortzea kanpo-zerbitzua (bezeroenganakoa) nahiz barnekoa (Zerbitzu Zentralek euren barneko bezeroei, bulegoei 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 Bidean 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. 2022an, LABORAL Kutxak kontsulta hauek egin dizkio Autocontrolari:

Aurretizko aholkularitza	2021	2022
Positiboak	366	343
Aldaketadunak	148	169
Negatiboak (iragarkia baztertzea aholkatu digute)	1	0
GUZTIRA	515	512
Kontsulta deontologikoak	41	53

- ✓ 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 gizartean oihartzun handia duen alderdi bati buruzko gardentasun-betebeharra betetzeko asmoz, bereziki hipotekak ordaintzeko arazoak dituzten bezeroekin egiten ditugun jarduketa zehatzak azalduko ditugu segidan.

Etxebizitza ordaintzeko arazoak dituzten bezeroekin banan-banan negoziatzeko politikaren 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	2021	2022
Eskaerak	44	62
Ukatuak	26	40
Onartuak	18	22

Onartutako 22 eragiketei Dekretuak xedatutako baldintzak ezarri zaizkie, zerga-onurak barne. 15 sinatu dira eta gainerakoak sinatzeko geratu dira. Era berean, eskuragarri dauden 37 etxebizitzetatik, 32 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 partekatzeko. Bestalde, lehengo jabeak etxebizitza jarraitzeko hitzarmena ere aurreikusten dugu, epailearen ebazpenak etxebizitza LABORAL Kutxari eman arren.

Adostasunak asko izan badira ere, entitateak 63 etxebizitza eskuratu ditu (horietatik 22 ezohikoak), kasu batzuetan ordainean emateko akordioen bidez eta beste batzuetan epailearen erabakiz. Azken kasu horietako epai judizialaren ostean ere, bezeroek badute beren etxea izandakoaren botatze-exekuzioa etetea eskatzerik. 2021ean, exekuzioaren ondoren jabe izateari utzi dioten bi pertsonari aitortu zaie etxean jarraitzeko eskubidea.

Erreklamazioak

2017ko urtarrilean, judizioz kanpoko prozedura bat arautu genuen etxebizitza erosteko hipoteka-kontratuetan zoru-klausulei lotutako erreklamazioak ebazteko. Izan ere, kontsumitzaileak babestearren, klausula horiek gehiegizkotzat eta, ondorioz, baliogabetzat jo ziren, ez edukiagatik beragatik, baizik eta gardentasun nahikorik gabe txertatuta zeudelako kontratuetan. Ondorioz, klausulen eragina indargabetzeko auzibidetik kanpoko akordioak

lortzeko bideak ezarri zituzten banku-erakunde guztiek, 1/2017 Errege Lege Dekretuak araututa.

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.

Hona hemen jasotako erreklamazioen kopuru metatua:

Zoru-klausulen judizioz kanpoko erreklamazioak. 1/2017 Errege Lege Dekretua (ELD)	2021eko abenduan	2022ko abenduan
- Baztertuak (ELDa ez da aplikagarria)	1.145	1.149
- Onartuak	551	809
- Ukatuak	3.492	3.509
- Kudeatzen ari direnak	132	136
Sarrerak GUZTIRA	5.320	5.603

Hauxe izan da, 2022ra arte, 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. Ikus daitekeenez, 2018. urtetik aurrera egonkorra izan da sartutako erreklamazioen kopurua, urtetik urtera zertxobait handitu bada ere.

2022an, entitateak aldatu egin du irizpidea, kontuan hartuta transakzio-akordioen baliozkotasunari buruzko jurisprudentzia finkatu dela, akordio horietan akzioak egiteari uko egiteko hartutako konpromisoa barne. Hortaz, hasiera batean esparru judizialean eta, ekainetik aurrera, BAZen judizioz kanpo ere bai, kontsumitzaileen erreklamazio guztiei erantzutea erabaki zen, nahiz eta transakzio-akordioa sinatuta izan, salbu eta bezeroek abokatuekin sinatutako kasuetan. Beraz, kontsumitzaileen salbuespenezko kasu horiek kenduta, merkataritza-maileguak soilik ukatzen dira.

Beste alde batetik, 2022an entitatearen aurka aurkeztutako demanda judizial masiboek arrazoi hauek izan dituzte nagusiki:

- Hipoteka-maileguen zoru-klausulen ondorio direnak 103 izan dira 2022an. Kopuruak gora egin du iaztatik hona, 2021ean 73 izan baitziren, eta 2020an, 71. 2019an, berriz, 177 izan ziren aurkeztutako demandak, eta 2018an, 910.
- Hipoteka-maileguak formalizatzean sortutako gastuen ondoriozkoak 2.971 izan dira 2022an, 2021ean (3.177) baino zertxobait gutxiago, baina 2020an baino dezente gehiago.

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

Eroskiren eta Fagorren mendeko finantza-ekarpenei (MFE-ei) edo zor-jaulkipenei lotutako demandak, 2014tik 2016ra bitartean arazorik handiena zirenak, ia erabat amaitu dira. Hala, haien kopurua hutsala izan da aurreko urteetakoan aldean: 2022an 2 izan dira, 2021ean beste 2 izan ziren, 2020an 8, 2019an 12, 2018an 23 eta 2017an 120.

Azkenik, irekitze-komisioari lotutako 507 demanda jaso dira (2021ean, 185 jaso ziren). Ez da batere demandarik jaso IRPHagatik eta 57/68 Legeagatik.

3.1.5. Datuen eta eragiketen pribatasuna eta segurtasuna babestea

Datu pertsonalak

LABORAL Kutxak lanean jarraitzen du entitatean datuen babesaren zeharkakotasuna bermatzen duten politikak eta prozedurak finkatzen. 2021eko Txostenaren atal berean laburtuta agertzen dira indarrean dauden politikak eta prozedurak, nahitaez bete beharrekoak.

Lan-ildo horri eusteko, ezinbestekoak dira etengabeko egokitzapena eta jarrera proaktiboa, datuen babesaren arloan sortutako arazuko erronka berrien aurrean zein agintaritzak egindako zuzentarau eta gomendio berrien aurrean.

Honako hauek izan dira entitateak datuen babesaren arloan 2022an burutu dituen jarduketa nagusiak:

- Gure bezeroen datu pertsonalak babesteko politika eguneratzea, gardentasun eta argitasun handiagoa emanez.
- Baimena lortzeko prozesu berria ezartzea, gure bezeroei beren datu pertsonalen gaineko kontrol handiago emateko.
- Hirugarrenen Gestioa egiteko prozesu zentralizatua sortzea, non datuen babeserako ordezkariak parte hartzen baitu kontratazioaren aurretik. Horrela, LABORAL Kutxaren datu pertsonalak tratatzen dituzten hornitzaileek berme nahikoak emango dituzte neurri egokiak erabiliko dituztela, bai teknikoak bai antolamendukoak, datuen tratamenduak legezko eskakizunak bete ditzan eta pertsonen eskubideen babesa berma dezan.

Era berean entitateko langileek etengabeko prestakuntza jaso dute, «prestakuntza-pilula» deritzenen bidez, datuak babestearen garrantziari buruzko kontzientziazioa sendotzearen.

LABORAL Kutxak etengabeko hobekuntzan eta gure politikak eta prozedurak etengabe eguneratzen eta berrikusten jardungo du 2023an ere, datu pertsonalen babes egokia bermatzeko funtsezko tresna gisa.

Zibersegurtasuna

Enpresen gizarte-erantzukizuna eta zibersegurtasuna gero eta integratuago daude erakundeen kultura korporatiboan, dauden sektorean daudela, 2022. urte honetan.

Erakundeek gero eta esposizio handiagoa dute beren arrisku-profila aldatzen duten indarren aurrean, eta neurriak hartu behar dituzte teknologiaren eta zibersegurtasunaren arloko arriskuak egoki kudeatzeko, beren negozio-helburuak lortuko badituzte.

Orobat, erakundeek aldaketa handiak izan dituzte teknologia berrietara eta pertsonen beharretara egokitzeko (BYOD politikak, telelana eta prozesu-aldaketak, besteak beste), eta aldaketa horiek zibergaizkileen eraso gehiago ekarri dituzte.

Bestalde, 2022an eraso-bektoreak gehitu direnez, nabarmen handitu dira erakundeetan erabilitako informazio-aktiboen ahulezien kopurua eta kritikotasuna, bai eta horiek konpontzeko batez besteko denbora ere.

LABORAL Kutxa jakitun da arrisku teknologikoak eta zibersegurtasunekoak areagotzen ari direla, eta 2022an jarraitu egin du arrisku horiek arintzeko eta aplikatzekoak diren araudiak betetzeko neurriak hartzen. Besteak beste, honako neurri hauek hartu ditu: segurtasun integraleko plan zuzentzaileak 2023-25 hirurtekorako, segurtasun-irtenbide garrantzitsuetan

inbertitzea eta segurtasun-proiektu ugari gauzatzea. Hona hemen proiektu horietako batzuk: erakundearen zibersegurtasunaren kultura sustatzea; barneko eta kanpoko pertsonen artean konexioak ezartzea, portaera-arriskuei dagokionez; zibersegurtasunaren arloan heldutasun-maila txikiagoa duten entitateko pertsonen laguntzea; hirugarrenen gestio-eredua etengabe hobetzea, esternalizazioarekin lotutako gobernu-sistemak koherenteak izan daitezen norbanakoaren arrisku-profilarekin, entitatearen izaerarekin eta negozio-ereduarekin, eta heldutasun- zein estaldura-maila zenbatesteko prozesuak ezartzea, ikuspuntu logiko nahiz fisikotik aplikatutako neurri tekniko eta antolakuntzakoei dagokionez.

Beste alderdi garrantzitsu hauek ere indartu egin dira: konpainiak jasaten dituen gorabeheren eta ahulezien aurrean erantzuteko plana, eta mehatxuen aurrean ziberadimeneko ekimenak sustatzea. Horri esker, jarraipena egiteko, ebazteko eta erabakiak hartzeko jarduerak optimizatu ahal izan dira, eta inplikaturako arloek prebentzioz prestatu ahal izan dituzte ekintzak, erakundearen aktiboen babesa bermatzeko.

Era berean, informazio-aktiboetarako sarbidea kontrolatzeko parametroak indartu dira, sistema eta zerbitzu kritikoenetara sartzeko eskubideak esleitzeko kontrolak gogortuz, bai eta segurtasun-baldintza osagarriak aplikatuz ere, ingurune korporatiboak birtualizatzeko plataformei dagokionez.

Horrez gain, arriskuak kontrolatzeko metodologiak hobetu dira, arrisku horien estrategia negozio-planarekin integratuz, ezarritako arriskuarekiko grina, tolerantzia eta mugak betetzea ahalbidetzeko. Gainera, informazio-sistemak babesteko irtenbiderik egokienak ebaluatzeko eta hautatzeko estrategia areagotu da, teknologia berrien bidez irtenbide horiek LABORAL Kutxaren azpiegitura teknologikoarekin lerrotuz.

Hodeiko zerbitzuetarako prestatzea izan da beste 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 gobernantzari lotutako alderdiek ezarritako planaren arabera jarraitu dute garatzen. Besteak beste, alderdi hau garatu da: arloan eskumena duten subjektuek sensibilizatzeko eta erantzukizuna beren gain hartzeko programak, informazio-mota jakin baten tratamenduari dagokionez edo goranzko joera duten gizarte-ingeniaritzako tekniken prebentzioari dagokionez (iruzur digitala, adibidez).

Bestalde, segurtasun-politika eta -prozedura guztiak hobetu dira, hain zuzen ere honako hauek: informazio korporatiboaren sistema babesteko bideak ezartzen dituztenak, konpromiso arautzaileak betearazten dituztenak, eta erabiltzaile bakoitzari printzipio gidariak eta jarduteko jarraibideak ematen dizkietenak. Prozedura eta politika horien monitorizazioa eta aldizkako jarraipena sustatzen dira, zehaztutako parametroen egokitasuna lortzeko.

Entitatearen zibersegurtasun-arriskuen profilararen arabera baliabideak eta inbertsioak esleitzeko aurreikuspen argiak finkatu dira, eta diziplina anitzeko taldeak garatu. Horietan, segurtasunak dagokion protagonismoa hartu du.

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

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

3.1.6. Produktu eta zerbitzu arduratsuak

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

- Enpresentzako autokontsumorako eguzki-plaken finantzaketan.
- Erkidego eta partikularrentzako birgaitze jasangarrirako paketeetan. Energia, irisgarritasuna, igogailuak eta abar hobetzeko maileguak dira, partikularrei zein jabeen erkidegoei zuzendutakoak. Finantzaketa ez ezik, honako hauek ere eskaintzen dira: dirulaguntza eskuragarrien eta zerga-kenkarien simulatzailea, obra birgaitzeko eta zuzentzeko proiektuak, dirulaguntzen gestioa eta etxebizitza zein erkidegoentzako aseguruak.
- Gizarte-ekonomiako enpresentzako maileguetan. Kooperatiba, lan-elkarte, gizarteratze-enpresa eta gizarte-ekonomiako beste erakunde batzuk dira onuradunak.
- EIF-INNOFIN hitzarmenean. 2022an berritu egin da Europako Inbertsio Bankuaren organismoa den EIFrekiko (European Investment Fundekiko) lankidetzak, Enplegurako eta Gizarte Berrikuntzarako Europako EaSI Programaren bidez. Europako programa horren laguntzari esker, are gehiago errazten dira ekintzaileei nahiz mikroenpresei eskatzen zaizkien baldintzak eta, hartara, handitu egiten zaie mikrokredituak eskuratzeko aukera.
- Aseguratutako txarteletan. Baldintza bereziak (Lagun Arorekin Istripu Asegurua, adibidez) dituzten txartelak dira. Oro txartelean, adibidez, bidaiako laguntza eskaintzen da Caserrekin.
- Mailegu pertsonaletan. Egoera berezietarako %0ko UTBdun maileguak eta nomina-aurrerakinak daude. Gazteei ikasketak (materiala, matrikulak eta abar) finantzatzeko emandakoak ere badaude. Adibidez, 2022an, 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, INNOFIN eta Sendotu.

Hitzarmenak eta lankidetzak administrazio publikoekin

Urteko 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/zirkulatzaila/gizarte-ekonomiako-easi>
- Laguntzak: <https://www.laboralkutxa.com/eu/pro-negozioak-eta-profesionalak/zure-negozioarentzako-laguntzak/hitzarmenak>

Elkartasunezko txartelak

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

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

-Txartelaren onuradun bakoitzeko: 1 euro urtean.

-Erosketetako fakturazioagatik: eskuratutako emaitzen % 20.

Elkartasunezko txartelengatik emandako zenbatekoa	2021	2022
• Medicus Mundi	22.710	24.567
• Cáritas	3.084	3.490
• Ikastolak	23.130	26.935
Dohaintza guztira (eurotan)	48.924	54.992

Nazioarteko lankidetzaren proiektuetarako dohaintzak

Super LK libretak puntu-programa bat garatu du, sarrera eta saldoen arabera puntuak eman dituen eta bezeroei puntu ordez opariak jasotzeko aukera edo garatzeko bidean dauden herrialdeetako proiektuetara dohaintzak emateko aukera eman diena.

ZURE ELKARTASUNA BIKOIZTU EGINGO DUGU*

Azken truke honetan, GKE hauen artean banatuko dira puntu solidarioak.

Aukeratu zenbat puntu eman nahi dizkiezun proiektu solidario hauei, eta kopuru bikoitza jasoko dute.*

100 PUNTU (COO. 01)

150 PUNTU (COO. 02)

200 PUNTU (COO. 03)

alboan
ONGI JESUITA FUNDAZIOA

medicusmundi

Mundubat

Save the Children

mugarik gabe

mundukide
kooperazio kooperatiboa
cooperación cooperativa

ZAPOREAK

* LABORAL Kutxak bikoitzi egingo ditu GKE-etara bideratzen diren puntuak lehen 5.000 sorta edo eskabideetan.

Puntu-programa hori 2022an amaitu da. Honako hauek dira proiektuak eta emandako zenbatekoak:

Bezeroek proiektuko emandako zenbatekoa (eurotan)	2021	2022
Mundukide Fundazioa. «Ireki txorrota»	2.633	9.145,
Mundubat. «Saharar herriaren osasun-eskubidearen alde»	2.022	9.145
Alboan. «Indiako diskriminazioaren eta eskusioaren aurka»	2.480	9.145
Medicus Mundi. «Sexu- eta ugalketa-eskubideak sustatzen»	2.762	9.145
Save the Children	-	9.145
Zaporeak	-	9.145
Mugarik Gabe	-	9.145
Emandako zenbatekoa guztira (BEZa barne)	9.897	64.016

GKE-en aseguru

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

- Istripu-poliza. Boluntarioek GKE-en jarduerak betetzean izandako istripuak estaltzen ditu, «in itinere» arriskua (beharrezko joan-etorrietakoa) barne.
- Erantzukizun zibileko poliza. Boluntarioen ohiko jardueretan hirugarrenei edo erakundekoak ez diren ondasunei eragindako kalteen erreklamazioa estaltzen du. 2023an, 36 elkarte eta 703 aseguratu estaltzen ditu aseguru horrek.

Enpresak sortzeko laguntza. Mondragon taldea

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

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

2020an eta 2021ean, COVID-19ak sortutako krisia dela eta, aurreko urteetakoak baino txikiagoak izan dira ekarpene horiek, bai banku-arautzaileak (Espainiako Bankuak) aginduta eta bai irabazi txikiagoak egon direlako. 2022an, berriz, egoera normala itzuli da.

Mondragon talderako ekarpeneak (mila eurokotan)	2021	2022
MONDRAGON Inversionesi egindako ekarpene	516	5.143
MONDRAGON S. Coop. sozietateari egindako ekarpene	6.681	5.633
MONDRAGON Fundazioari egindako ekarpene	1.349	6.772
Ekarpene batura	8.546	17.548
MONDRAGONeko enpresetako inbertsioa (1)	349.91	346.392

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

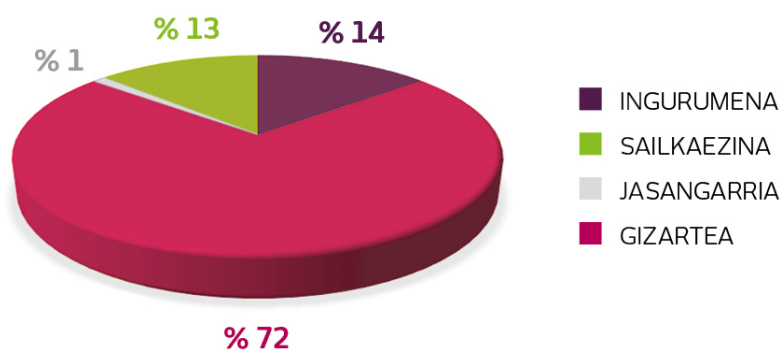
ESG irizpidedun finantzaketa/inbertsioa

Inbertsio- edo finantzaketa-proiektuak hautatzerakoan, gizartearen, ingurumenaren eta gobernu korporatiboaren alorretako irizpideak aplikatzen dituen da ESG irizpidedun inbertsioa. LABORAL Kutxak urteak daramatza arlo horretan lanean, eta eskusio-irizpide batzuk ditu ezarrita, jarduera sentikorretan inbertitzea edo halakorik finantzatzea saihesteko. Eskusio-irizpide horiek gai hauei eragiten diete: jokoari, pornografiari, tabakoari, armei eta ikatzari.

Horrez gain, finantzaketari dagokionez, EBko jardueren taxonomiaren arabeko Finantzaketa Jasangarriaren Esparrua ezarri da 2022an, non zehazten baita zer den finantzaketa jasangarria LABORAL Kutxarentzat. Hau da, zer baldintza bete behar dituen finantzaketak jasangarritzat hartzeko ingurumenaren edo gizartearen aldetik.

Irizpide horiek finkatutakoan, entitateak 2022an egindako eragiketarik garrantzitsuenak aztertu dira, eta, dagokionean, ingurumenaren edo gizartearen aldetik jasangarritzat hartu. Hala, LABORAL Kutxak 2022an egindako eragiketa garrantzitsu guztietatik, % 72k gizarte-ezaugarriak ditu, eta % 14k ingurumen-ezaugarriak (finantzaketa jasangarrien % 1ek ingurumen- zein gizarte-ezaugarriak betetzen ditu). Azkenik, % 13 ezin da ESG finantzaketatzat hartu.

ESG FINANTZAKETA



Inbertsioaren aldetik, Jasangarritasuna Kudeatzeko Planak lan-ildo batzuk hartzen ditu aintzat:

- Bezeroaren egokitasunari buruzko galde-sortak egokitu dira, MIFID II arauari jarraikiz. Egokitzapen horrek aukera ematen du bezeroek jasangarritasunaren aldetik dituzten lehentasunak ebaluatzeko.
- Inbertsio-funtsak egokitzen hasi dira, bezeroek jasangarritasunaren aldetik dituzten lehentasunekin bat etor daitezten eta horiei erantzuna eman diezaieten.
- Inbertsio Jasangarriko Politika bat zehazten hasi da, eta 2023an amaitu eta onartuko da.
- Plantillari prestakuntza emateko ahalegina egin da urtean zehar.
- 2022an indartu egin da *LK Konpromiso FI* inbertsio-funtsaren eskaintza. Funts etikoa eta solidarioa da, eta horren inbertsioetan kontrolak erabiltzen dira, ingurumenari, gizarteari eta gobernu korporatibo onari lotutako irizpideen aplikazioa neurtzeko. Funts solidarioa

da, bezeroei kobratzen dien gestio-komisioaren zati bat hiru GKeri ematen baitie LABORAL Kutxak (bezeroak aukeratzen du 3 horietatik zeini). 2022an, aholkupeko zorroei erantsi zitzairen funts hori. Hori dela eta, aktiboki gomendatzen da, eta nabarmen handitu dira gestionatutako saldoen bolumena eta prima-lagapenak. Era berean, GKE onuradunen kopurua 3tik 6ra handitu da.

Ekarpenak	2021	2022
MEDICUS MUNDI	56.22,78	99.915
MUNDUKIDE	52.108,83	95.203
CÁRITAS	34.373,25	63.910
GURUTZE GORRIA	-	1.222
UNICEF	-	1.183
INTERON-OXFAM	-	689
GUZTIRA	143.404,86	262.122

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 zitzairen sistematika.

Produktu eta zerbitzu ingurumenarekiko arduratsuak

Ingurumena hobetzen laguntzeko estrategiarekin bat, klima-aldaketa moteltzen laguntzen duten produktu eta zerbitzuak ditu LABORAL Kutxak. Urteko 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 Urteko Txosten honetako **Ingurumenarekiko harremanak** atalean ikus daiteke.

Energia berriztagarrietarako kredituak

Energia berriztagarrien edo antzekoen arloan, enpresen finantzaketak edo emandako maileguak eboluzio hau izan du:

	2021	2022
Erabilitako maileguak (mila €-kotan)	19.982	57.923

Finantza-zerbitzuetarako irisgarritasuna

Udalerrri txikiak

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

Oztopo arkitektonikoak eta irisgarritasuna

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.

2022an, bulego-eredu fisiko berria ezartzen jarraitu dugu. 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.

Ilunionek (ONCE taldekoak) egindako irisgarritasunaren diagnostiko integrala izan da 2022ko berritasun nabarmenetako bat. Irisgarritasun fisikoa zein kognitiboa izan ditu kontuan diagnostikoak, eta hauek hartu ditu barne:

- Kanal fisikoa. Bulegoetako ateen analisia.
- Telefono bidezko kanala eta back officea (SMS, WhatsApp, posta elektronikoa).
- Online kanala (webgunea eta aplikazioak).
- Produktua. Kutxazain automatikoen analisia.
- Zerbitzuak (hipoteka eta kontuak irekitzea).
- Bezeroarentzako Arreta Zerbitzu integrala. Kanal, produktu eta zerbitzu guztietako erabiltzaile-esperientzia.

Diagnostikoaren txostenak eta dagozkien hobekuntza-planak jaso ondoren, 2023an, taldeek neurriak katalogatzea eta lehenestea proposatuko dute. Proiektu horrek **Irisgarritasuna 360** du izena, eta haren baitako ekintzak datozen urteotan hedatuko dira, irisgarritasuna LABORAL Kutxaren bereizgarria izan dadin.

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. Banka Pertsonaleko bezeroentzako aurrezki- eta inbertsio-ataria.
2. Google Analytics OLBn.
3. Enpresen nazioarteko transferentziak.

Etengabea da urruneko bankatik emandako erantzunen hazkundera:

Eragiketak	2021	2022
Jasotako deiak	331.077	375.053
Egindako deiak	42.043	74.497
Whatsappak	49.438	65.458
Online Bankako txata	44.136	31.227
Txartelen iruzurrari buruzko alertak	18.388	34.369

Finantza-kultura

LABORAL Kutxak sare sozialak erabiltzen jarraitu du, finantza-kultura sortu eta kooperatibismoari buruzko ezagutza indartzeko. Hala, entitatearen blogean (bloga.laboralkutxa.com) interes orokorreko 88 artikulua erantsi ditugu, horietatik 68 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.

2022an 3 aldiz bidali da **Newsletter Pro**. Euskal Autonomia Erkidegoko eta Nafarroako PRO bezeroentzako eta mikroenpresentzako —60.000 baino gehiago— formatu elektronikoko informazio-buletina da. **Consulting Pro** doako aholkularitza-zerbitzuaren barruan bideratu da. Asmoa da bezeroari negozioa gestionatzen laguntzea, eta, helburu horrekin, interesatzen zaizkion gaien —dirulaguntzak, zerga- eta lege-berritasunak, saltzeko teknikak eta abar— informazioa eskaintzen diogu autonomo eta profesionalen kolektiboari.

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

Consulting Pro zerbitzuak 185 bezeroen 236 kontsulta hartu ditu 2022an, batzuk aurrez aurre eta beste batzuk 900 100 240 doako telefono-zenbakiaren bidez edota webgunean dagoen [inprimakiaren](#) bidez.

2021ean, [LABORAL NEXT](#) tresna jarri genuen 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 teknikoak ere sortu da; zalantzak argitzeaz eta laguntzen kudeaketa aztertu eta, dagokionean, tramitatzeaz arduratzen da.

2022. urtean, LKS Nextekin, Afi-rekin, Aseguruarekin eta LKren Ikerketa Departamentuarekin batera online saioak egin dira, autonomo, negozio eta enpresentzat. Ikusi gertaera bakoitzaren xehetasunak biltzen dituen taula.

2022an egindako web-mintegiak	Data	Berlaratuak	Balorazioa	Itxaropenen betetze-maila	NPSa
NGEU AHOLKULARITZA	2022-02-15	150	8,37	7,71	% 37
NGEU EKINTZAILTZA	2022-03-18	295	8,12	7,74	% 46
NGEU GIZARTE-EKONOMIA	2022-06-04	120	8,24	8	% 43
NGEU SEGUROS LAGUN ARO (zerbitzu-hornitzailea)	2022-06-10	15	D/E	D/E	D/E
AURREIKUSPEN EKONOMIKOAK (Joseba Madariaga)	2022-07-08	140	8,38	8,15	% 73
NGEU BALANTZEA	2022-09-23	159	7,95	7	% 33
NGEU DIGITALIZAZIOARAKO DIRULAGUNTZAK (MAC)	2022-11-11	250	8,63	8,61	% 73
Denen batez besteko balioztapena 2022an			8,28	7,87	% 50

Hilean behin, bideo bat egiten da (Afi, Analistas Financieros Internacionalesen laguntzarekin), egoera ekonomikoa eta finantza-merkatuen egoera aztertzeko. Bideo hori posta elektronikoz igortzen zaie Banka Pertsonaleko eta Premium Bankako bezeroei, eta CLNeren ere ezartzen da. Bestalde, hiru hilean behin infografia bat bidaltzen zaie BPko eta Premium multzoko bezeroei, zorroen posizionamendurekin eta osaerarekin. Bertan, amaitutako hiruhilekoko datu makroekonomiko eta merkatuetako gertaera nagusiak jasotzen dira, bai eta gure posizionamendua eta Banka Pertsonaleko zorroen osaera ere.

Nazioartekotzeko laguntza

Enpresa bezeroei zerbitzu globala eskaintzeko eta merkatu berriak bilatzen laguntzeko estrategiaren barruan, LABORAL Kutxak berritu egin ditu azken urteetan bezeroei zerbitzu emateko sinatutako nazioarteko hitzarmenak. Akordio horiek LABORAL Kutxaren jarduteko filosofiarekin bat datozen erakunde kooperatiboekin egin dira batez ere. Hona hemen zerrenda:

- National Cooperative Bank (AEB).
- Crédit Coopératif (Frantzia).
- Raiffeisen Bank International (Austria).
- Banorte (Mexiko).

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.

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.

Izan 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 gizartearen 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 Batzorde* bat dago, eta bertan *salaketen kanal* berezi bat. Protokoloak *jazarpen moral* (*mobbing* esaten zaiona), *sexuala* eta *sexista* aurreikusten ditu. 2021ean eta 2019an ez da salaketarik eta kontsultarik jaso salaketen kanal horretan.

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

Seguros Lagun Arok ere badu sexu-jazarpeneko eta sexuan oinarritutako jazarpeneko kasuak kudeatzeko prozedura bat. II. Berdintasun Planaren esparruan sortu zenetik, ez da salaketa bakar bat ere jaso. Gaur egun, III. Berdintasun Planaren (2022-2025) esparruan, protokoloa eguneratzen ari da, onartutako legezko azken neurriak txertatzeko bertan. Era berean, erakundeak Salaketen Kanal bat dauka, 2022an onartu zena eta enpresako langileei ezagutarazi zitzaiena. Etika Batzordeak kudeatzen du. Kanal horrek ez du ez salaketarik ez kontsultarik jaso 2022an zehar.

3.2.2. Plantillaren magnitude nagusiak

Taldeko pertsonen buruzko adierazleak, bai globalak eta bai kategorien arabera —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 (BBGla) egin da. Berorren helburuak dira merkataritza-sareak Zerbitzu Zentraletatik jasotzen dituen zerbitzuen kalitatea balioztatzea, hobetzeko iradokizunak egitea eta egokitzeak jotzen dituen iruzkinak egitea. Galde-sorta 472 pertsonari bidali zitzaion, eta % 53ko 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 642 ekarpen bildu dira, eta horietatik 78 (% 12,1) 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 bat 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 bazkide guztien lan-baldintza orokorreari buruzko arauak eta prozedurak, aldeek (Zuzendaritza Kontseiluak eta Kontseilu Sozialak) eta pertsona guztiek bete beharrekoak.

Hauek dira 2022an zehar landu eta adostu diren gaiak:

- Arrasateko Zerbitzu Zentraletako **jantokiaren prezioa** egokitzea.
- **«Borondatezko eszedentziaren»** araudia aldatzea (Barne Araudiaren 21. artikulua).
- Telelana eta **deskonexio digitala** erregulatzea.

Urtero bezala, 2023an negoziatu beharreko gaien zerrenda trukatu dugu bi alderdiok, urteko negoiazio-prozesua amaitu ondoren.

Seguros Lagun Arok harreman etengabea eta erraza du langileen legezko ordezkariarekin. 2022an lan-hitzarmen berria negoziatu da 2022-2025 aldirako.

Caja Laboral **Bancaseguros** SLU (CLBS) sozietateari dagokionez —LABORAL Kutxaren partaidetzapekoa da 100%—, 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

2022an ere **pertsona guztien segurtasunak eta osasunak** lehentasuna izan dute, eta osasun-krisiaren kudeaketak gure agendaren zati bat betetzen jarraitu du, batez ere urtearen lehen zatian, non COVID-19aren pandemiaren seigarren olatuak eragin ikaragarria izan baitzuen. Ildo horretan, esan beharra dago urtarrilean bakarrik 350 positibo baino gehiago izan zirela LKn.

Hala ere, ekitaldiak aurrera egin ahala, osasun-krisiaren eboluzioa oso positiboa izan da, eta esan dezakegu urtean bertan itzuli dela normaltasuna. Horretarako, Koronabirusaren Batzordeak neurriak hartu ditu urtean zehar, egoeraren eboluzioaren arabera eta osasun-agintaritzaren arauak jarraituz. Zuhurtziaz jokatzeko saiatu gara une oro, baina prebentzio-neurriak gehiegi ez luzatzeko erantzukizunarekin. Hauek izan dira mugarririk garrantzitsuenak:

- Apirilean, 286/2022 Errege Dekretua argitaratu ondoren, maskara erabiltzeko derrigortasuna kendu zen —nahiz eta egoera jakin batzuetan bi hilabetez eutsi zitzaion derrigortasun horri—, eta areto eta bulegoetan baimendutako gehieneko jende-kopuruak ere kendu ziren.
- Udaren ostean, irailean, erabaki hauek hartu ziren: pandemiari buruzko seinale guztiak kentzea, instalazioen garbiketan pandemiaren aurreko tipologia eta maiztasuna berreskuratzea eta manparak kentzea, bai Zerbitzu Zentraletan, bai sarean. Arauaren salbuespen gisa, pertsona zaurgarriei manparak mantentzeko aukera eman zitzaion, eta Sare Komertzialeko 43 pertsonak hala eskatu zuten. Hortaz, pertsona horiek manpara dute oraindik.

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

Iraupen mugatuko bazkidea

2021ean abian jarritako sozietate-figura hori finkatu egin da 2022ko ekitaldian. Hala, urtearen amaieran, iraupen mugatuko 104 bazkide ditugu; gutxi gorabehera, entitatean aldi baterako kontratua duten langile guztien erdia. Gure iritzian, figura horrek nabarmen hobetu du aldi baterako kontratazioaren kalitatea.

Iraupen mugatuko bazkide berrien kopuru handiaren ondorioz, **harrerako eta kooperatiba-hezkuntzako** lantegi ugari egin behar izan ditugu.

Lan-eredu malgua

2022ko maiatzean jarri genuen martxan lan-eredu malgua, honako helburu hauekin:

- **Erakundearen lehiakortasuna, produktibitatea eta efizientzia hobetzea**, malgutasun, konfiantza eta autonomia handiagoko lan-inguruneak sortuz.
- **Lantaldeen autogestioa indartzea** eta entitatea buru-belarri murgilduta dagoen **eraldaketa digitala azkartzea**, pertsonen ohitura digitalak aldatuz.
- **Zerbitzu Zentraletako lanpostuei erakargarritasun handiagoa ematea**, kanpoko talentua erakartzeko eta erakundeko pertsonen barne-sustapena bultzatzeko.
- **Negoioaren jarraitutasunerako estrategia** indartzea, langileak urrutiko lanean trebatuz.

- **Joan-etorrien denbora**, arriskuak eta kostuak murriztea, baita norberaren eta erakundearen **karbono-aztarna** ere.
- **Lanaren eta bizitza pertsonalaren kontziliazioa** hobetzen laguntzea, malgutasunaren bidez eta joan-etorrien denbora laburtuz.

Hauk dira martxan jarritako **ereduaren** euskarri diren **oinarrizko printzipioak**:

1. **Erakunde-eredu bat da eta, beraz, entitatearen beharrei erantzun behar die une oro**, bezeroen eta lantaldearen interesei lehentasuna emanez norberaren interesaren aurrean.
2. **Lantaldeen autogestioa** indartzea du helburu ereduak, baita LABORAL Kutxaren **eraldaketa digitalaren prozesua bultzatzea** ere, pertsonen digitalizazioen bidez. Beraz, lantaldeak kudeatuko du lan-eredu malgua bere baitan ezartzea, betiere zehaztutako esparruaren eta ezaugarrien barruan eta lantaldearen beharrei lehentasuna emanez pertsona baten urrutiko lanaren aurrean, horrek lantaldearen funtzionamendua oztoka ez dezan.
3. Ereduak **sakondu** egiten du **malgutasuna**: gaur egun **ordutegia** du oinarri, eta, aurrerantzean, **lantokiaren malgutasuna** ere aintzat hartuko du.
4. Urrutiko lanak **aldaketa handia dakar lan egiteko moduari dagokionez**, eta honako hauek eskatzen ditu: **baldintza egokiak** (fisikoak, lanaren antolamendukoak, koordinaziokoak, jarraipenekoak, informazioaren segurtasunekoak eta konfidentziasunekoak, besteak beste), **gaitasun pertsonalak** (erantzukizun indibiduala, autonomia eta abar) eta **kultura egokia**, urrutiko jarduera gutxienez aurrez aurrekoa bezain efizientea izan dadin, eta, horrela, eragin positiboa izan dezan erakundearen negozioaren, harremanen eta pertsonen ikuspegietatik.
5. Urrutiko lana ezarriko bada, ezinbestekoa da **lanpostuak horretarako aukera ematea**, hau da, aurrez aurreko ereduak bezainbesteko kalitatea, balio erantsia, bezeroenganako hurbiltasuna, efizientzia eta segurtasuna (pertsonala eta informazioarena) ematea.

Hortik abiatuta, martxan jarritako ereduaren ezaugarriak garatu dira, hala nola irismena eta bete beharreko baldintzak, noiz eta nola egin urruneko lana, urruneko lana egiteko lekua, gastuen konpentsazioa eta deskonexio digitala.

Abian jarri zenetik urtebetea igaro ondoren, ereduaren aplikazioaren analisia eta jarraipena egitea aurreikusita dago.

Talentuaren mapa

2022an zehar honako hauek egin ditugu:

1. Talentuaren mapa egiteko metodologia definitzen amaitu dugu; besteak beste, jarduera eta potentziala zuzen ebaluatzeko aintzat hartu beharreko aldagai eta alderdiak, prozesuan parte hartuko duten ebaluatzaileak eta erabiliko diren tresna informatikoak (MicroStrategy).
2. Proiektuaren lehen fasea gauzatu egin dugu, eta erakundeko pertsona guztien ebaluazioak jaso.

Gainera, trebakuntza-programa nagusiekin jarraitu dugu 2022an: aseguruak, merkataritza, BKPak eta urruneko gestioko salmenta-trebetasunak. Horrez gain, **enbaxadore digitalen** figura sendotu dugu. **Etengabeko prestakuntzaren** esparruan, berrikuntza gisa, edukien plangintza egokiagoa egin dugu, eta eragindako pertsonen informazio guztia aurreratu diegu. Horrela, prestakuntza hori urtean zehar pixkanaka egitea lortu dugu.

Pertsonak hautatzeari dagokionez, nabarmentzekoa da profil berriak (STEM) pixkanaka baina etengabe sartzan ari direla Zerbitzu Zentraletan —batez ere, arriskuen eta teknologiaren arloetan—, eta sektorean esperientzia profesionala duten pertsonak hartu direla Madrilgo Sarerako. Era berean, esan beharra dago 2022an zehar unibertsitateetara hurbiltzeko prozesuari ekin diogula (graduak eta masterrak identifikatzea, gradu- edo master-bukaerako lanetarako lan-kasuak eskaintzea, bekak, *hackathon*ak egitea eta abar) gure **Employer Brandinga** edo enplegatzaile-marka lantzen hasteko helburuarekin. Halaber, pertsonak erakartzeko eta hautatzeko prozesuen auditoretza egin dugu, hobekuntzak txertatzeko xedez.

Bestalde, 2022a lehen urtea izan da **Onenak Bidean** garapen profesionaleko programa partikularren zein enpresen Sare Komertzialeko pertsona guztiengana iritsi dena. Urtean 1.264 pertsonak hartu dute parte O+B programan, eta 6.000 lan-ekintza baino gehiago zehaztu dira GPIetan. Prozesua bideratzeko helburuz, O+B proiektuaren bulegoa eratu da, eta hainbat alderdi jorratu ditu: galde-sortak eguneratzea, zonaren araberrako txostenak egitea, GPIen analisia, betetzearen jarraipena eta abar.

Osasuna kudeatzeko ZAINDUZ programak askotariko ekimen berritzaileak plazaratu ditu, beste urte batez, osasuna sustatzeko. 2022an, azpimarratzekoa da Nafarroako Unibertsitate Klinikarekin elkarlanean egindako programa, loaren garrantziari buruzko hiru saioz osatua. Bestalde, LKByBIKE ekimenari LKByWALK erantsi zaio. Gainera, beste jarduera batzuk garatu dira nutrizioari, ariketa fisikoari eta ongizate emozionalari buruz.

Etengabe prestatzeko programak

LABORAL Kutxaren 2022ko prestakuntza-jarduera 526 ikastarotan eta 196.613 prestakuntza-ordutan gauzatu da.

Prestakuntza kudeatzeko 2022ko planaren lan-ildoek lotura zuzena izan dute 2019. urtearen amaieran egindako gogoeta estrategikoaren ildoeekin. Gogoeta horretatik 4 trebakuntza-programa zehaztu ziren, gai hauek ardatz hartuta:

- balantzetik kanpoko produktuak
- merkataritza-arriskua
- aseguruak
- salmenta-trebetasunak – FIDELIZA
- alderdi digitala —plantilla osoari eragiten dio zeharka—

Prestakuntza-metodologia onlineko prestakuntza-ibilbideetan zehaztu da, Teams saioekin osatuta eta, batez ere, salmenta-trebetasunen atalean praktikan jarrita.

Bestalde, MiFID II zuzentarauaren, Higiezin Kredituko Kontratuen Legearen (HKKLaren) eta aseguruaren inguruko ziurtagiria ez zuten pertsonen ziurtagiria lortzen laguntzen jarraitu dugu; horretarako, MiFIDen alorreko etengabeko prestakuntzako 30 ordu, HKKLaren alorreko etengabeko prestakuntzako 10 ordu eta aseguruaren alorreko etengabeko prestakuntzako 15/25 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.

Bestalde, 2016an «Delituzko portaerei aurrea hartzeko sistemak eta politikak» izeneko prestakuntza jarri zen abian, eta plantillaren % 92,1ek egin du dagoeneko.

Era berean, 2022an bi prestakuntza programatu dira MiFID II arauaren arabera ziurtapena ez duten 358 pertsonentzat. Hauek izan dira gaiak:

- Kapital-zuritzeari eta terrorismoaren finantzaketari aurrea hartzea: % 74,9.
- DBEO Araudia Betearaztea: % 75,3.

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

Pertsonen garapenaren gestioa - Bidean

Pertsonen garapena gestionatzeko sistema bat dago: BIDEAN. Sistema horrek pertsonak eta horien garapena ditu ardatz, eta pertsonak moldakorak, ekimentsuak eta etengabe ikasteko gai izatea sustatzen du, bai eta autoexijentziaren, erantzunkidetasunaren eta lankidetzaren kultura ere. LABORAL Kutxaren gaitasunen katalogoa hartzen du erreferentzia gisa. 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 eta garapen-aukeren 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 ahalduzko eta garatzeko testuinguru bat sortu dugu, LABORAL Kutxaren estrategia eta pertsonen gogobetetasuna eta konpromisoa betetzen laguntzeko.

Euskara

Euskararen Plan Estrategikoaren indarraldia 2022an amaitu da, eta lanean jarraitu dugu horren lan-eremu, erronka eta helburuen barruan; kanpora begira, euskara gure zerbitzu-hizkuntza izan dadin sustatzeko eta bermatzeko, eta, barrura begira, urrats esanguratsuak egiteko gero eta gehiago gure lan-hizkuntza izan dadin.

2022an gauzatutako proiektuen artean, azpimarratzekoa da **itzulpenen esperientzia pilotua**, 20 pertsonako talde batek garatu duena, entitatearen itzulpenen inguruan hausnartzeko eta horiek erregulatu eta arrazionalizatzeko. Proiektu horren bidez, eguneroko jardunean egin behar ditugun itzulpenei erantzuna eman nahi izan diegu. Proiektu horri esker, baliabide

batzuk jarri ditugu, gaitasun nahikoa duten pertsonak beren itzulpenak modu autonomoan egin eta kudeatu ahal izan ditzaten, kanpora joan beharrik gabe, eta **protokolo** bat prestatu dugu, denek jakin dezaten itzulpenekin nola jokatu behar duten.

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 aukera-berdintasuna sustatzearekin duen konpromisoaren erakusgarri.

Berdintasunarekiko konpromisoa LABORAL Kutxaren berezko balioa da, eta horren erakusgarri da J.M. Arizmendiarietaren gogoeta hau, 1958an Lanbide Eskolako emakumezko ikasleen lehen promozioak bere ikasketak hasi zituenean adierazitakoa: *«Hutsegite handia da emakumea lanbide-heziketan oro har baztertua izatea, eta birmoldaketa-prozesuetan eta etengabeko prestakuntzan parte hartzeko aukerarik gabe uztea; gaur egun desegokitzat jotzen duten lanbideetan lekua eman behar zaio emakumeari».*

Genero-berdintasunaren aitoren praktikoan ere aitzindaria izan zen LABORAL Kutxa. Hala, 1964an, LABORAL Kutxaren 8. bulegoa zabaldu zen, Markina-Xemeinen, emakume bat zuzendaria zela. Nabarmentzeko modukoa izan zen hura, kontuan hartzen badugu 1978ra arte emakumeek ezin zutela kontu korronterik zabaldu senarraren baimenik gabe.

Berdintasunaren inguruko kezka horrek konpromiso-itxura hartu zuen duela 25 urte, berdintasun-planen bidez. Konpromiso horren erakusgarri, 1997an Emakunderen *Entitate Laguntzailea* bereizgarria lortu genuen; hain zuzen, lehen finantza-entitatea izan ginen bereizgarri hori lortzen.

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

Egindako lanari esker, Kontseilu Errektoreak eta Kontseilu Sozialak osaera parekidea izatea lortu dugu. Beste adierazle garrantzitsu bat txikizkako sareko bulego-zuzendaritzetan dagoen emakumeen ehunekoa da; izan ere, emakumeen presentziak, sendotzeaz gain, gora egiten jarraitzen du. Nafarroako sarean, % 55 emakumeak dira, eta Gipuzkoakoan, % 58.

Ildo beretik, Zerbitzu Zentraletako erantzukizun-postuetan sendotzen ari da emakumeen presentzia, eta, 2022an, buruzagien % 4 emakumeak ziren, bai eta departamentu edo areetako zuzendarien % 31 ere.

LABORAL Kutxaren Berdintasunerako IV. Planaren barruko ekintzen artean, hiru erronka nagusi ditugu, baita ia osorik garatu ditugun hainbat ekimen eta jarduketa ere. Hona hemen garrantzitsuenak:

- Berdintasun-politikak LABORAL Kutxaren jasangarritasun-estrategiarekin lerrokatzea, osatzea eta indartzea. Lanari aritu gara jasangarritasunaren inguruko kontakizun integratzaile bat eraikitzeko, euskarak eta berdintasunak dimentsio integrala emango diotena.

- Emakumeentzako ahalduntze-eskolaren eta gizonentzako sentsibilizazio-lantegiaren edizio berriak egin ditugu. Eta estrategia horretan jauzi kualitatibo bat eman dugu, lantegietatik igaro diren emakume eta gizonekin topaketa bat eginez, LABORAL Kutxan berdintasunerako sare bat sortzeko helburuarekin. Ekitaldiak arrakasta handia izan du: 100 parte-hartzaile baino gehiago izan ditu, eta berdintasunaren alde lanean jarraitzeko oinarriak finkatu.
- Lanean jardun dugu LABORAL Kutxa bultzatzen ari den antolaketa-kultura berria berdintasun-balioetan oinarritutako lidergo-estilo batekin lerrokatzeko. Lidergo-eredu horrek inklusiboagoa izan behar du, eta bat etorri behar du sustatu nahi dugun antolaketa-kulturarekin eta gure balio bereizgarriekin.
- Hiru erronka horiez gain, eta LABORAL Kutxan berdintasunaren alde elkarrekin egindako lanaren eta partekatutako erantzukizunaren erakusgarri, pauso garrantzitsuak eman ditugu genero-ikuspegia erakundearen funtsezko eremuetan txertatzeko. Alde batetik, prestakuntzaren eta talentuaren esparruan eraginez eta bultzatu nahi dugun lidergo inklusiboaren eredia indartuko duten edukiak integratuz. Eta, bestetik, hautaketa-prozesuetan genero-ikuspegia txertatuz, genero-joera inkontzienteei buruz hausnartuz eta prozesuaren fase guztietan kontuan hartu beharreko irizpideak sistematizatzeko urratsak emanez.
- Gure ingurunean eragiteko eta gizartea eraldatzeko dugun gaitasun izugarriaz jabetuta, hainbat ekimen babesten jarraitu dugu, emakumeen parte-hartzea, ikusgarritasuna eta ahalduntzea helburu dutenak, hala nola Emakume Master Cup txapelketa, Lilatoia eta emakumezkoen txirrindulari-taldearen babesa. Azken kasu horretan, ordainsarien berdintasuna bultzatzeko konpromiso zehatzak hartu ditugu.

Oro har, esan dezakegu 2022rako diseinatutako plan operatiboaren betetze-maila handia izan dela, aurreikusitako ekintzen % 87 osorik gauzatu baita. Eta garrantzitsuena hau da: estrategia sendotzeko urratsak eman ditugu eta etorkizunerako aukera berriak sortu ditugu.

Jakin badakigu aldaketa-prozesu orotan pedagogia eta denbora beharrezkoak direla. Berdintasunerako IV. Planaren eginkizuna estrategia hori finkatzea eta entitate osoan zabaltzea da. 2022an, urrats sendoak eman ditugu bide horretan, eta ildo horri jarraituko diogu. Dena dela, berdintasunaren aldeko lanak ez du amaierarik, eta aurre egin beharreko erronka handiak ditugu oraindik.

Entitateak aintzat hartzen ditu aniztasun-politikei buruzko errekerimenduak. Hortaz, berdintasunari buruzko gidallerroetan 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 Errektorerao hautagaiak hautatzeko politikan eta ebaluazio-eta egokitasun-prozesuetan.

Esan beharra dago 2021eko abenduaren 31n gaindituta dagoela ordezkartzarik txikiena duen generorako ezarritako gutxieneko ehunekoa; 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 (Ezinduek Gizarteratzeko Legea) betetzen dugu, GUREAK INKLUSIO FUNDAZIOAri diruzko dohaintza bat emanez, desgaitasuna duten pertsonak laneratzeko eta haietzako enplegua sortzeko.

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

3.2.6. Kontziliazioa

Kontziliazio-neurriak

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

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 gutxienez 5,15 orduan finkatu zen eta sarrera- eta irteera-ordutegia malgutu 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.

Bestalde, 2022an lan malguari buruzko akordio berria jarri zen martxan. Horren arabera, Zerbitzu Zentraletako eta Lurralde Zuzendaritzetako plantillak lan malguko zenbait egun izango dituzte, haien bizilekuaren distantziaren arabera: egun bat, lantokitik 25 kilometro baino gutxiagora bizi badira, eta bi egun, lantokitik 25 kilometro baino gehiagora bizi badira. Sukurtsaletan, berriz, urtean 10 egunetan lan malgua egin ahal izango dute.

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 lansariaren 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 (unibertsala 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	2021	2022
Bazkideen hasierako soldata minimoa eurotan / lan egindako orduak	15,30	16,22
Bazkideen hasierako soldata minimoa eurotan / lanbide arteko gutxieneko soldata*	% 1,89	% 1,94

(*) 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	2021	2022
Hasierako soldata minimoa eurotan / lan egindako orduak	11,43	12,12
Hasierako soldata minimoa eurotan / lanbide arteko gutxieneko soldata	1,41	1,44

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

	2021	2022
LKn ondoen ordaindutako langilearen ordainsari osoa / ordainsari oso medianoa**	4,66	4,52
LKn ondoen ordaindutako pertsonaren urteko ordainsariaren hazkundera / urteko ordainsariaren hazkunde medianoa	% 2	-% 3
CLBSn ondoen ordaindutako langilearen ordainsari osoa / ordainsari oso medianoa	2,20	2,24
CLBSn ondoen ordaindutako pertsonaren urteko ordainsariaren hazkundera / urteko ordainsariaren hazkunde medianoa	% 3	% 4
Ondoen ordaindutako langilearen ordainsari osoa / Lagun Aroko ordainsari oso medianoa	1,7	2,11
Lagun Aron ondoen ordaindutako pertsonaren urteko ordainsariaren hazkundera / urteko ordainsariaren hazkunde medianoa	% 1	% 24,1

*LABORAL Kutxan, ordainsaria lanbide-kategoriaren arabera jasotzen da: lanpostu berak soldata bera du, gizona edo emakumea izan. Lansariaren hazkundera berdina da langile guztientzat. 2021eko informazioa eguneratu egin da, kalkulu-akats bat antzeman baitzen.

** Datuaren Kalkuluan ez dira aintzat hartu aisialdian dauden pertsonak (aurre-erretiroa).

Ekitaldia ixtean, ekitaldi horretan lortutakoa aztertzen da, ordainketa aldakor indibidualarekin (OAIarekin) lotuta. Amaitutako ekitaldia helburu kuantitatiboan edo kualitatiboan arabera ebaluatzen da, kasua kasu. Ebaluazio hori bazkide guztiei egiten zaie. 544 bazkidek banakako helburuak izan dituzte 2021ean (533k 2020an), eta gainerakoek lantaldeari lotutako helburuak.

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

	2021	2022
Ordainketa aldakorra / Ordainketa osoa (%-tan)	% 8,61	% 10,15

Kapital sozialari ordaindutakoa

Bazkideek kapital sozialera egindako ekarpenak urteko % 4ko interes-tasa gordinarekin ordaindu dira 2021ean, nahitaezko ekarpenen kasuan eta borondatezkoen kasuan.

Kapital sozialari ordaindutakoa (mila eurokotan)	2021	2021
Kapitalerako interesetan ordaindutakoa guztira (enpresa elkartuei, bazkide langileei...)	9.784	31.640
Lan-bazkideek eta kolaboratzaileek jasotakoa guztira (1)	3.309	11.223

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

3.2.8. Laneko segurtasuna eta osasuna

Gestio-programa: 2022rako proposatutako ekintzak eta horien egoera	
1.	Arrisku psikosozialak ebaluatzeko metodologia berria ezartzea. Abian
2.	Zainduz erabiliz, plantillako arrisku psikosozialei aurre egiteko ekimenak bideratzea. Eginda
3.	Bulego-sarean enpresa-jardueren koordinazioa ezartzeko prozesua finkatzea. Eginda
4.	Pandemia aurreko mailak berreskuratzea mediku-azterketen eta arriskuen ebaluazioen jardueran. Ez da lortu medikuaren bajak eragindako arriskuen ebaluazioan.
5.	Ohiko jarduerari eustea, mediku-azterketetan, arriskuen ebaluazioetan, enpresa-jardueren koordinazioan eta enpresa osasungarrian (Zainduz). Eginda
Gestio-programa: 2023rako helburu eta konpromiso nagusiak	
1.	Arriskuen ebaluazioen plangintza eguneratzea.
2.	Arrisku psikosozialen ebaluazioaren ondoriozko prebentzio-neurriak aplikatzea.
3.	Ohiko jarduerari eustea, mediku-azterketetan, arriskuen ebaluazioetan, enpresa-jardueren koordinazioan eta enpresa osasungarrian (Zainduz).

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.

ISO 45001 arauaren jarraipenari buruzko kanpo-ikuskapena gaintzea izan da 2022ko kudeaketa-sistemaren mugari 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 ebaluatzekoak, istripuak ikertzekoak eta osasuna zaintzekoak.

Segurtasun eta Osasun Batzordea parekidea da, eta Pertsona eta Baliabideen Areako zuzendariak eta enpresako medikuak ere hartzen dute parte. Batzordeburua langileen ordezkarietako bat da (prebentzio-ordezkaria). Batzordeak 3 hiletik behin egiten du gutxienez bilera, eta bertan jorrotutako guztia aktetan jasotzen da, geroago Giltzaneten (intranetean) pertsona guztien eskura jartzeko. Pertsona guztiak daude Batzorde horren jardueraren eraginpean.

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

Istripu-tasa	2021	2022
Langileen istripu-tasa	1,46	0
LK-ko, CLBSko eta LAko langileen istripu-kopurua	28	21
Hildako langileen kopurua	0	0
Lapurreta-kopurua	0	1

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. 2022an, 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 kontabilizatutako 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—. Prebentzeko 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. Halaber, lantoki guztiek larrialdi-planak dituzte, intranetean eskuragarri, edozeinek berari dagokiona ikus

dezan. Ez da absentismoaren aldagaiei lotutako helbururik zehazten, aurreikuspenak baizik. Bai, ordea, tasa globalari dagokionez. 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.

Zainduz osasun-plana

2018tik, osasun-plan bat dago LABORAL Kutxa taldeko langileentzat. Zainduz du izena, eta plantillan osasuna, segurtasuna eta ongizatea sustatzea du helburu. Xede horrekin, pertsonengan, familiengan eta horiek bizi diren inguruan ohitura osasungarriak eta jasangarriak sustatzeko programak jartzen dira abian. Elikadura, jarduera fisikoa edota laneko osasuna hobetzeko moduak lantzen ditu, taldea osatzen duten pertsonen osasuna eta ongizate fisiko zein emozionala hobetzeko helburuarekin.

Aldi honetan, ZAINDUZ erreferentzia bihurtu da ongizatearen kulturari dagokionez, eta, poliki-poliki, osasun-jarrerak ari dira ezartzen entitatearen arlo guztietan. Hona hemen 2022an egin diren ekintza nagusiak:

- Erosketa osasungarriari buruzko lantegia – Bideokonferentzia.
- Asteko menuen plangintza – Material praktikoa.
- Nola egokitu elikadura osasungarria Gabonetan – Gabonetako lantegia.
- Nola lortu motibazio pertsonala eta soziala ariketaren bidez – Bideokonferentzia.
- Psikoorigarriak: nola zaindu neure burua udan – Ebook.
- Elikadura osasungarriko ohiturak oporretan – Bideokonferentzia.
- Emozioak eta antsietatea/estresa lanean – Hiru marran jokoa.
- Ongizate emozionalari buruzko lantegi-zikloa: «Sentitu zara inoiz deseroso elkarrizketa zail batean?»
- Loari eskainitako zikloa: Nafarroako Unibertsitate Klinikako Loaren Unitatearekin elkarlanean, 3 bideokonferentziako zikloa.
- Alex Txikonen eta Sara Gandararen arteko elkarrizketa: «Bidea da gailurra».
- LABORAL By Bike bultzatzea eta LABORAL By Walk plazaratzea.
- FISIFY-Fisioterapia Digitala plazaratzea.
- Kafe-etenaldi osasungarria.

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 bizikidetza-eguna (Elkarte eguna) ospatzea eta, entitateak berak finantzatutako Lankide Klubaren bidez, kultura-, kirol-, gastronomia- eta aisia-jardueretan parte hartzea, lankideek lanalditik kanpo elkarren arteko harremanak sendotzeko.</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: komisioetatik 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 dirulaguntzak. LABORAL Kutxan erretiroa hartu ondoren bazkide kolaboratzaile izaten jarraitzen duten pertsonentzat nahiz beraien alarguentzat, baldin eta bazkide kolaboratzaile badira. Hauek dira onurak: nomina-kontua, komisio batzuetatik 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.

2022an, bai Elkarte Egunak eta Lankide Klubak beren jarduera berreskuratu dute (2020an eta 2021ean eten egin zen, pandemiaren ondorioz) lurralde guztietan eta LABORAL Kutxaren Egoitza Nagusian. Zehazki, kirolari, kulturari, gastronomiari, aisialdiari eta abarri lotutako 49 jarduera burutu dira, eta 37.684 €-ko aurrekontua bideratu da horietara.

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 (% 4koa 2021ean eta % 4,5ekoa 2022an) 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)	2021	2022
Urteko kopuru globala	9.185	14.131
Batez besteko kopurua bazkideko	4,84	d/e (1)

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

Osasun-laguntzako sistema osagarri bat finantzatzeko kuoten estaldura

LABORAL Kutxak bere gain hartzen du, lan-bazkideen onerako, osasun-laguntzako sistema integral bat (Gizarte Segurantza publikoaren osagarria) finantzatzeko behar diren kuoten erdibanako ordainketa. MONDRAGON korporazioak sistema hori eskaintzen die bere bazkide partaideei. Ordainketa partekatuak kontsumo-aurrerakin gordinaren gaineko % 1,90 hartu du 2022an.

3.3. Gizartearekiko harremanak

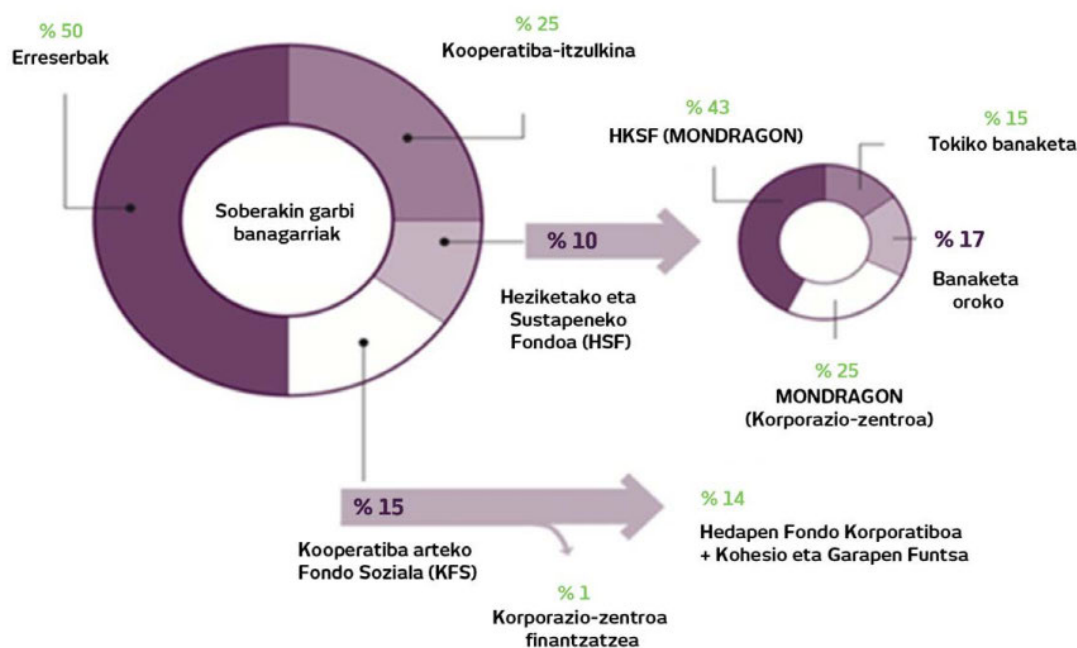
3.3.1. Gestio-ikuspegia

LABORAL Kutxa Euskal Herrian sortu zen, gizartea zerbitzatzeko konpromiso handia duen enpresa-talde baten barruan. Taldearen misioa da partaidetzazko elkarlan kooperatiboa sortzea, sozietateetako zuzeneko partaideentzat nahiz gizartearentzat aberastasuna eta ongizatea lortzeko.

Gizarte-laguntzak emateko irizpide eta mekanismoek berezitasun batzuk dituzte:

- LABORAL Kutxak, bere izaera juridikoagatik eta bokazio kooperatiboagatik, kooperatiben mundua sustatzera bideratzen du ekarpen solidarioen zati handi bat.
- Kooperatibaren organo instituzionalen ardura dira Heziketako eta Sustapeneko Funtzaren ataletako baten (Banaketa Orokorraren) kargura banatzen diren dirulaguntzak. Alabaina, Kontseilu Sozialak (hau da, entitateko langileak ordezkatzen dituen organoak) ere hartzen du parte.
- 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.

Nola banatzen ditu mozkinak LABORAL Kutxak?



Heziketako eta Sustapeneko Funtzak (HSFak) helburu hauek ditu:

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

Kooperatiba arteko Funtz Sozialak (KFSak) helburu hauek ditu:

- Enpresa-proiektuak eta kooperatiben zabalkundea indartzea, Mondragon Inversionesen 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.

GAZTENPRESA Fundazioa

Gaztenpresa Fundazioa irabazi-asmorik gabeko erakunde pribatua da. LABORAL Kutxaren gizarte-jardunean dago sartuta, eta gure inguruan ekin nahi duten pertsoneri laguntzea du helburu, ahalik eta arrakasta-aukerarik handienak izan eta enpleguaren sorreraren bidez aberastasuna sor dezaten.

LABORAL Kutxak eta Mondragon korporazioak, batetik, eta Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Lan Sailak —Lanbideren bidez— eta Europako Gizarte Funtsak, bestetik, finantzatzen dute Gaztenpresa Fundazioa. 2022an, enpresak sortzeko ahalegin handia egin du, berriz ere, fundazioak.

Gaztenpresaren zereginetako bat Euskadin eta Nafarroan ekintzaitzaren kultura bultzatzea da. Horretarako, bere lantaldeek, boluntarioen laguntzarekin eta aliantzen bidez, gure inguruan ekin nahi duten pertsoneri laguntzen diete, arrakasta lor dezaten.

Negozia unean-unean zer egoeratan dagoen ere, ekintzaileak prestakuntza eta finantzaketa lortzeko aukera izango du, bai eta tutoreen laguntza, negozio-eredu egokia hautatzeko, eta hurrengo urratsetan lagunduko dioten aholkulari espezializatuen laguntza ere.

Ekintzaileak bidaia bat hasiko du, eta, horretan, arrakasta izateko probabilitateekin ekiten zer dakarren ulertzen lagunduko zaio. Gainera, pertsonalki eta profesionalki haziko da, eta bere bizi-baldintzak hobetuko ditu. Halaber, ekintzaitzak Euskadin eta Nafarroan duen balioa eta egiten duen ekarpena nabarmentzen lagunduko du horrek, auzoak suspertu egingo dira, eta, azken batean, gure ingurunearen garapen jasangarria ahalbidetuko da, kalitatezko enplegua sortuz.

Horri esker, garapen jasangarrirako helburu (GJH) hauek lortzen lagundu nahi dugu: 4. GJHa, Kalitatezko hezkuntza; 5. GJHa, Genero-berdintasuna; 8. GJHa, Lan duina eta hazkunde ekonomikoa; 10. GJHa, Desberdintasunak murriztea; 11. GJHa, Hiri eta erkidego jasangarriak; 12. GJHa, Ekoizpen eta kontsumo arduratsuak, eta 17. GJHa, Helburuak lortzeko itunak.

Hortaz, lagundutako proiektuek, bideragarritasun-fasea gainditutakoan, 314 enpresa eta 637 lanpostu sorrarazi dituzte. EAEn eta Nafarroan du jarduera-eremua. Hauxe izan da banaketa, eskualdeen arabera:

Gaztenpresaren proiektuak 2022an	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Nafarroa	Guztira
Bideragarriak izaki negozioa abiarazi dutenak	44	169	69	32	314

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, prestakuntza jarriko du haien eskura, gure web-mintegien bidez, baita laguntza ere, gure mentoring-programaren bidez.

Enpresak finkatzea	2021	2022
Lantegiak	51	55
Prestatutako pertsonak	507	492
Finkatze-bidean dauden enpresak	129	114
Mentoring-programa	33	61

Emaitzak inpaktu-mailan neurtuta, baliabide hauek jarri ditugu ekintzaileen eskura:

Bideratutako baliabideak	2021	2022
Tutore-kopurua	14	14
Aholkulari-kopurua	130	126
Esleitutako finantzaketa, milioi eurotan	8.6	9.0

Honako inpaktu hau izan dugu:

Inpaktua negozioetan	2021	2022
Irekitako negozioak	278	314
1. urtean iraun dutenak	% 90	% 90
5. urtean iraun dutenak	% 72	% 72
5. urtean iraun dutenak, Eustaten arabera	% 44	% 44
Gizarte- eta ingurumen-inpaktua izan duten negozioak	% 17	% 23
Sortutako merkataritza-enpresak	% 25	% 27
Merkataritza-enpresetatik kooperatibak direnak	% 25	% 11

Inpaktua pertsonengan	2021	2022
Batez besteko adina	40	39
Aholkatutako pertsonak	1.066	1.032
Ez irekitzeko gomendioa jasotzen duten pertsonak	% 16	% 13
Langabezian zeuden pertsonak	% 43	% 29
Emakumeak %-tan	% 44	% 50
Prestatutako pertsonak	507	493

Inpaktua gizartean	2021	2022
Migratzaileek sortutako enpresen %-a	% 13	% 11
35 urtez beherakoek sortutako enpresen %-a	% 29	% 26
45 urtez gorakoek sortutako enpresen %-a	% 26	% 22
Probintzia-hiriburuetan kokatutako enpresen %-a	% 38	% 37
15.000 biztanletik gorako hirietan kokatutako enpresen %-a	% 33	% 35
15.000 biztanletik beherako hirietan kokatutako enpresen %-a	% 29	% 28
Sortutako enpresen batez besteko inbertsioa	71.200 €	87.528 €
Sortutako enpresen batez besteko mailegua	35.618	36.800

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.

2022an ekintza ugari sustatu ditugu. Honako hauek, adibidez: Lilatoia (Emakumearen Lasterketa), WAXDAYZ jaialdia (ingurumen-ekitaldia), Mujeres de Empresa elkarte,

Gipuzkoako Gurutze Gorria, Ikerketa Medikorako Fundazioa, Caritasen Opil Solidarioa, ASPACE Leon, Autismo Zamora, UNESCO Etxea, Meetic Paralinpikoa, Laukia Emakumeok Prest eta Euskal Herriko Bertsozale Elkarte.

Administrazio publikoekiko eta alderdi politikoekiko harremanak

LABORAL Kutxak Sektore publikoaren gestioari buruzko eskuliburuan zehaztuta duenez, Administrazio Publikoaren Gestioa berezia eta integrala da, eta Enpresen Sareko Sektore Publikoaren Bulegoak koordinatu eta dinamizatzen du. Era berean, LABORAL Kutxako area bakoitzak segmentu hori gestionatzeko duen erantzukizuna eta eginkizunak zehazten ditu agiriak, alegia segmentazioari, gestionatzeko sistematikari, informazio-sistemei, merkataritza-estrategiei eta arriskuaren gestioari lotutakoak.

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

	2021	2022
Eusko Alkartasuna	90	83
EAJ	569	464
Kredituak (mila eurokotan)	659	547

3.3.2. Magnitude nagusiak: irabaziak gizartean banatzea

Gestio-ikuspegian azaldu dugunez, hauxe da LABORAL Kutxa taldeak gizarteari egiten dion ekarpen nagusia: bere urteko irabazi banagarrien % 25 banatzea. 2022an, **25 milioi eta erdi euro** pasatxo izan dira. Espainiako Bankuaren aginduz, 2021ean ezin izan dugu Kooperatiba arteko Funts Sozialean ohiko emaitzen ekarpena egin. Hauxe izan da banaketa, kontu-sailen artean:

Kontzeptua (mila eurokotan)	Aplikazio-urteak	
	2021	2022
Enpresa kooperatiboak abian jartzeko eta finkatzeko elkartasunezko ekarpena (MONDRAGONen bidez)	0	17.174
Kooperatiba arteko Funts Soziala - KFS (emaitza banagarrien % 15)	0	17.174
Kooperatiben sustapena, MONDRAGONen bidez (HSFaren % 68)	6.113	6.526
Beste ekimen kooperatibo eta balio sozial batzuk	273	118
Ekintzailtza eta Enpresa- eta lan-prestakuntza (<i>Gaztenpresa Fundazioa</i>)	105	140
Kultura-jarduerak, oro har, eta bestelakoak	750	829
Euskararen eta euskal kulturaren sustapena	536	450
Laguntza-erakundeak eta garatzeko bidean dauden herrialdeetakoak	729	470
Nekazaritzako elikagaien sektorea	33	42
Genero-berdintasuna eta Ekintzailtza	-	87
Ingurumena	-	24
Heziketako eta Sustapeneko Funtsa – HSF (emaitza banagarrien % 10)	8.531	8.686
KFS + HSF	8.531	25.860

3.3.3. Gizartearekiko elkarrizketak

Honako hauek dira gizartearekin erabiltzen ditugun elkarrizketa-bide nagusiak.

Interes-taldea: gizartea	
2022an gauzatutako elkarrizketa-bideak:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gizarte- eta ingurumen-sustapena helburu duen Iraunkortasunaren aldeko Euskal Enpresen Elkarteko (Izaiteko) kide izatea. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ekintzaileen arteko gizarte-sarea, Gaztenpresa Fundazioaren bidez kezka jaso eta lankidetzak-ekimenak proposatzeko. LABORAL Kutxa Espainiako Youth Business Internationaleko (YBI-YBSko) kide sortzailea da. Jardunbide egokien eta gazteen ekintzailetzaren laguntzarako nazioarteko sarea da. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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: 9.621 jarraitzaile ❖ Facebook: 21.267 jarraitzaile ❖ Twitter: 8.457 jarraitzaile ❖ Bloga: 887.486 irakurle 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Online Bankaren erabiltzaileen iritziak eta itxaropenak antzemateko azterketa berezia. Horretarako, jarraipenak egiten ditu Interneteko tresnez, iritziez, foroez, sare sozialez eta adituen iruzkinez baliatuta. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hainbat erakunderekin lankidetzan sariak eskaintzea, adibidez: 2022ko Eusko Ikaskuntza - Laboral Kutxa saria, Humanitate, Kultura, Arte eta Gizarte Zientzietakoa, Teresa Catalán konpositoreak eta Imanol Zubiauz sortzaileak lortu dute. Etxepare Itzulpenaren saria, berriz, Mariolein Sabarterentzat izan da. Bestalde, 2022an, Elkartasunari emandako Nazioarteko Nafarroa Saria Itsas Salbamendu Humanitarioari eman zaio, migratzaileei eta errefuxiatuei laguntzen dien elkarteari. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ LABORAL Kutxak EGEaren alorrean egiten dituen jardueren inguruko inkesta, enpresako, Banka Pertsonaleko, KIDE eta TOP segmentuetako eta PRO-mikroenpresetako bezeroei zuzendua, 2021eko Txostenaren txosten exekutiboa bidali genielako aprobetxatuz. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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-taldeekiko elkarrizketak finkatzen laguntzen dute. 	

2022an, gizarte-erantzukizuna hainbat interes-talderen artean hedatzen jarraitu du LABORAL Kutxak. Hauek egin ditu, zehazki:

- Txosten hau jendearen eskura jarri du entitatearen eta GRIren webgunetan.
- EGEari buruzko txostena entitatearen barnean ezagutarazi du, intranetaren (Giltzaneten) bidez.
- Mezu elektronikoa bat igorri die 380.000tik gora bezerori, Txostenaren lerro nagusiak jasotzen dituen laburpena eskainiz eta bertsio osoa ere eskura jarritz. 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 elkartearen sartzeta	Merkataritza Komunikazioa Autorregulatzeko Elkartea.	2007
EFMAren europar foroak: SME Council, Operational Excellence Council, Espainiako Txikizkako Bankuko Erabakitzaileen Kluba	Europar nabarmen diren kutxa eta bankuen artean merkataritzaren eta gestioaren arloetako jardunbide egokiak trukatzeko, EFMAren (banku eta aseguru-entitateen Europako elkartearen) bidez.	2010

Gizarte-ekonomiari laguntzeko hitzarmenak	Urteko hitzarmenak gizarte-ekonomiari lotutako elkarrekin: 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-elkarrekin	Enpresaburuentzako eta ETE-etako kudeatzaileentzako prestakuntza-jardunaldiak eta lantegiak Bizkaian, SEAREkin (Arabako enpresaburuekin) eta Arabako eta Gipuzkoako merkataritza-ganbarekin.	2013
YBS-Youth Business Spain elkarrearen tokiko bazkide eratzailera	Youth Business Internationalen, Gazte Ekintzaileei Laguntzeko Nazioarteko Sarean, parte hartzea.	2014
Hizkuntza-eskubideak zaintzeko hitzarmena Eusko Jaurlaritzarekin	Bezeroei eragiketa guztiak bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan egiteko aukera bermatzea.	2015
Finantza-hezkuntzako ekimenetarako jardunbide egokien kodea	Finantzen alorreko hezkuntza-programak. CNMVrekin eta Espainiako Bankuarekin lankidetzan, eta jardura komertzialetik bereizita.	2016
Nazio Batuen Banku-jardura Arduratsuaren Printzipioak	Etorkizuneko banku-sistema jasangarrirako esparrua. 6 printzipioekiko konpromisoa.	2019
Basque Ecodesign Center	Euskadiko lehentasunekin bat datozen proiektu berritzaileen garapena sustatzea, bi ikuspegitatik: lehiakortasuna hobetzea eta ingurumen-inpaktuak prebenitzea.	2022

Lagun Aro Aseguruak:

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

https://www.segurolagunaro.com/corporativa/uploads/pdf/memorias/RSE_LAGUNARO_2021_eu.pdf

Finantza-hezkuntza

Finantza-hezkuntzaren arloan aurreikusitako jarduerak erritmoa berreskuratu dute pixkanaka, pandemiak eragindako moteltzearen ondoren.

Finantza-hezkuntzaren alorrean, ekimen hauek bideratu ditugu:

- Hezkuntza-programa: Finantzetan Murgilduz Erronka. LABORAL Kutxak ikastetxeen eskura jarri du adituek DBHko eta Batxilergoko ikasleentzat diseinatutako baliabide bat. Baliabide hori osatzen duten bi hezkuntza-programek ezaugarri hauek dituzte:
 - Ikastetxeek nahieran erabiltzekoak dira, ikastetxeko irakasleek zuzenduko dituzte eta gelan bertan garatuko dira.
 - Ikasleei erronka-itxurako hainbat egoera aurkezten zaizkie, eta kompetentzia batzuk lantzen dituzte (finantzarioa, erabakiak hartzea, lankidetzeta...).

2022an, 13 ikastetxek erabili dute baliabide didaktiko hori.

- Bigarren hezkuntzako ikastetxeek LK bisitatzea: **2022an, 6 lantegi** egin dira **Arrasateko egoitza nagusian eta Bizkaiko eta Gipuzkoako lurralde-egoitzetan**, eta **176 ikaslek** hartu dute parte.
- Haurrentzako marrazki-lehiaketa, «Zure finantzak ere jasangarriak» gaiaren inguruan. Lehiaketa Unacc-era elkartutako kreditu-kooperatibetan aktibo dauden langileei dago bideratuta. LABORAL Kutxatik, 33 hurrek hartu dute parte.

- LABORAL Kutxak sare sozialak erabiltzen jarraitu du, finantza-kultura sortu eta kooperatibismoari buruzko ezagutza indartzeko. Hala, Entitatearen blogean (bloga.laboralkutxa.com) interes orokorreko **88** artikulua erantsi ditugu, horietatik **68** finantza-kultura eta -gaurkotasuna hobetzen laguntzeko helburuarekin.
- LABORAL Kutxako Ikerketa Zerbitzuak aldi berean hainbat txosten argitaratzea: Euskal Autonomia Erkidegoko eta Nafarroako ekonomiari buruzko txostena, ekonomia-aurreikuspenei buruzko txostena eta enpresen eta familien konfiantza-indizea.

Jasotako sariak

Azken 3 urteotan, sari hauek jaso ditugu:

- Kirolaren Enpresa Saria Kirolgalan, Gipuzkoako kirolari egindako ekarpenagatik eta harekin izandako lankidetzaren eta konpromisoagatik.
- Master Marketing saria (PesMes), 360 graduako komunikazio-kanpainengatik.
- Digitalizazio eta Adimen Artifizialeko Estatu Idazkaritzaren enerTIC Awards saria, LABORAL Kutxak Smart Buildings kategorian garatutako energia-efizientziaren digitalizazio 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—. Zigilu hori erabiliz ziurtagiria eman zaie zenbait produktu espezifikori, hala nola bitzita-arriskuko aseguruak eta auto- eta etxe-aseguruak.

GESTIO ETIKOA
ETA SOLIDARIOA



Finantza Etikoaren 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 etikoaren 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. 2022an, ingurumen-ziurtagiria berri egin zen beste 3 urterako.

Ingurumena Gestionatzeko Sistema Ingurumen Batzordeak kudeatzen du, eta Aholkularitza Juridikoko, Barne Ikuskaritzako, Arriskueta, Higiezineta, Zerbitzu Orokorretako eta Plangintzako kideek osatzen dute; azken horretako ordezkariak egiten ditu koordinatzaile-lanak. Rioko Adierazpenaren zuhurtziazko printzipioa ezarri, jarduerak izan litzakeen inpaktuak hartzen dira aintzat, ingurumenari kalterik ez egiteko. Finantzen eta 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 izaeratik, txikia da aseguru-entitateak eragindako zuzeneko ingurumen-inpaktua, eta haren gestioak paper-kontsumoan jarri du arreta.

Ingurumenaren ikuspegitik, bulego-eredu fisiko berria ezartzeko plana da aipatzekoa. Eredu horren arabera, aire-girotzeko eta led-argitapeneko instalazio berriak ezarri dira, presentzia detektatzeko sistema eta guzti, eta, ondorioz, jardueraren eragina hobetu da, energia-kontsumoa murriztearen bidez. Ildo beretik, Arrasateko Zerbitzu Zentraletako LK3 eraikinaren birgaitze integralari ekin zaio. Obra amaitutakoan, Breeam ingurumen-ziurtagiria lortzea da helburua.

Kontsumoei dagokienez, paperaren erabilera murrizteko proiektua abiarazi da. 2024. urtearen amaierarako paper-kontsumoa % 50 txikitzea da helburua. Langile guztien ordainsari aldakorrari lotuko zaio helburu hori.

Mugarri garrantzitsua izan da, halaber, mugikortasun jasangarriko LABORAL Bybike programari emandako bultzada; lantokira bizikletaz joatea sustatzen du programa horrek.

Nolanahi ere, 2022an 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 ingurumenean eragina duten ekintzetako batzuk:

- Jasangarritasunaren gobernantza ezartzea.
- Jasangarritasun Politika onartzea.
- Lehen 3 ESG adierazleak Arriskuarekiko Grinaren Esparruan sartzea.

- Hipotekatutako higiezin guztien energia-kalifikazioari buruzko datu-baseak sortzea eta mantentzea.
- Taxonomiarekin bat datozen ESG irizpideak erabiliz merkataritza-eragiketak sailkatzeko esparru bat garatzea.
- Jasangarritasun-arriskuak integratzeko ibilbide-orria. Lehenengo eta behin, zorroaren arriskuak bero-mapa baten bidez aztertzea, sektorearen arabera.
- Bezeroek jasangarritasunaren arloan dituzten lehentasunak ebaluatzea (MiFID II), eta produktuen katalogoa egokitzea, lehentasun horiek betetzeko.
- Karbono-aztarna hobeto kalkulatzeko, 3. irismenean elementu berriak sartuz.
- Mugikortasunari buruzko bigarren inkesta eta lanera joateko garraio-plana.
- Auzotar-erkidegoei eraikinak birgaitzeko mailegua eskaintzea.

AENOREk urtero ikuskatzen du IGSa, Laneko Segurtasuneko eta Osasuneko ISO 45001 arauarekin batera. 2022an, beste hiru urterako berritu da ziurtagiria. 2022-09-23ko auditoretza-txostenean, IGSaren alde indartsu hauek aipatzen dira:

- Jasangarritasuna negozioaren ardatz estrategiko eta eraldaketa-lerro gisa kudeatzea. Honako hauek nabarmentzen dira: Produktu berdeen katalogoa (hipoteka berdea, etxebizitzak birgaitzeak eta abar), bezeroek jasangarritasunaren arloan dituzten lehentasunen ebaluazioa (MiFID galde-sorta), bulego-eredu berrirako ingurumen-diagnostikoa eta hobekuntza-plana, eta paper-kontsumoa % 50 murrizteko plana.
- 2019az geroztik energia berriztagarria kontsumitzea.
- Bulego-eredu baten —Madril hiribidea, Donostian— jasangarritasun-ezaugarriari buruzko atariko Breeam azterketa egitea. «Oso ona» maila lortzeko hobetu beharreko partida guztien baliabide ekonomikoak zehaztea, egungo egoera «ona» dela.
- LK3ko obrako hondakinen gestioa kontrolatzea.
- Zainduz osasun-programa, mugikortasunarekin lotutako ekimenak barne hartzen dituen.
- Digitalizazioaren aldeko apustua, barne-mailan zein bezeroekiko harremanetan.

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	2021	2022
IGSaren mantenua (1)	2.015	2.039
Hondakinen gestioa (2)	3.705	4.190
Ingurumen-sustapena	0	0
Neurketak (isurtzea)	0	578
Gutzikoa €-tan	5.720	6.807

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

(2) Papera eta olioaren kantzaria 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 aztertzeke 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-arriskuarentzako 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 jardura 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	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Enpresak	622	764	1.381.153	1.185.698	30	27	88	123	434	519
Partikularrak	2	16	8.100	33.958	-	1	-	1	2	14
Autonomoak	2	1	1.450	150	-	-	-	-	2	1
Negozioak	23	40	25.061	62.652	-	-	-	4	22	36
Sustatzaileak	46	43	238.554	139.645	-	-	-	-	42	37
Erakundeak	110	133	404.477	443.788	7	8	4	35	54	66
Publikoa	41	22	2.165.119	567.104	-	-	-	-	39	21
Kreditua finantzatzea	11	14	5.982	8.001	-	-	-	-	1	1
Guztira	857	1.033	4.229.895	2.440.996	37	36	115	163	596	695

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. Finantzaketa/Inbertsioa ESG irizpideekin** atalean, kreditu-inbertsioan nahiz inbertsioen gestioan ingurumenaren ikuspuntutik egiten diren beste ingurumen-kontrol batzuk aipatzen dira.

Gardentasuna erregai fosilekiko esposizioan

Erregai fosilekiko esposizioa, 12-31n	2021	2022
Eragiketa-kopurua*	44	48
Esposizioa, guztira	7.533.662	5.176.440

* Egiturazko arriskua duten eragiketatzat hartzen dira.

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

Urteko Txostenean azaldu denez, bigarren TCFD txostena argitaratu da 2022an; LABORAL Kutxak klima-arriskuen inguruan duen egoera azaltzen du. Txostena webgunean dago eskuragarri, eta 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 abiatu da. 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 jakin batetik aurrera bulegoetako argizko errotiluak itzaltzeko.

Ekonomia zirkularra eta hondakinen prebentzioa eta gestioa

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

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

Adierazlea	Unitatea	LABORAL Kutxa		Seguros LA	
		2021	2022	2021	2022
Kartoi- eta paper-hondakinak	Kiloak	108.340	129.780	1.503	3.420
Birziklatutako toner-kartutxoak	Kiloak	2.881	1.392	(1)	
Erabilitako landare-olioa	Litroak	720	560		

(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 zen 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 bulegoetakoa 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 nabarmentzat ez gestionagarritzat jotzen. Egoitza Nagusian, berriz, bai, sukaldean eta ureztatzeko ere erabiltzen baita. Erabilitako ur guztia saretik hartzen da eta udalaren saneamendu-sarera isurtzen da. Urtean behin, isurtzen denaren kanpoko analisia egiten da, legezko muga barruan dagoela egiaztatzeko.

Egoitza Nagusiko ur-kontsumoa (m3-tan)	2020	2021
Uraren kontsumoa (1)	6.363 (1)	7.124

(1) Txosten honen amaieran 4. hiruhilekoaren datua eskuragarri ez dagoenez, 2020ko azken hiruhilekoko eta 2021eko lehen 3 hiruhilekoetako datuak ematen dira.

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 kilotan – LABORAL Kutxa+Lagun Aro	2021	2022
Publizitaterako papera	120.807	100.597
Bulegoko papera (gutunak, libretak, karpetak, folioak, gutun-azalak...)	246.574	214.647
Paperaren kontsumoa guztira*	367.381	315.244

*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, bultzada handia ari gara ematen teknologia berriak eta posta elektronikoko bidezko jakinarazpenak (Postamail) erabiltzeari eta bulego barruko eragiketen digitalizazioari. Ondorioz, apurka-apurka txikitzen ari da kontsumitutako paperaren eta tonerren kopurua. 2023-2024 Plan Estrategikoan, paperaren kontsumoa % 50 murrizteko helburua ezarri da.

Toner-kontsumoa aletan – LABORAL Kutxa+Lagun Aro	2021	2022
Toner-kartutxoaren kontsumoa guztira	3.236	2.962
Kartutxo-kontsumoa pertsonako	1,45	1,34
Erabilitako tonerren pisua kg-tan	2.557	2.089
Pertsonako erabilitako tonerren pisua kg-tan	1,15	0,95

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	
	2021	2022	2021	2022
Kontsumo elektrikoa urteko kWh-tan, Zerbitzu Zentralak	3.136.949	3.086.684	288.765	308.761
Kontsumo elektrikoa urteko kWh-tan, LK-N GUZTIRA	11.432.660	10.570.653		

*Zerbitzu Zentraletan kontsumitu eta Ingurumen Sistematan 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 eta karbono-aztarna

Azken urteetan, zenbat CO² isurtzen duen kalkulatu du LABORAL Kutxak. Kalkulu hori hobetuz joan da, beste tresna/kalkulagailu batzuk erabiliz eta alderdi berriak aintzat hartuz, jardueraren inpaktua zenbatekoa den hobeto jakiteko ahaleginean. 2020-2022 Plan Estrategikoan, karbono-aztarna % 75 murrizteko helburua ezarri zen. Bete egin da helburua, batez ere energia elektriko guztia iturri berriztagarrietatik lortzeko egindako ahalegin ekonomikoari esker.

Isurtzeen banakapena jatorriaren arabera. Karbono-aztarna	LABORAL Kutxa		Seguros LA	
	2021	2022	2021	2022
1. irismena: zuzeneko isurtzeak	213	127	0	0
2. irismena: zeharkako isurtzeak	0	0	0	0
3. irismena: zeharkako beste isurtze batzuk	940	991	59	82
Isuritako CO ² tonak guztira	1.154	1.110	59	82

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.

Mugikortasunaren ondorioz isurtzeak gehitu badira ere, karbono-aztarna txikitu egin da, batez ere gas hozgarrien erabilerak behera egin duelako.

Hala ere, 2022an, lantalde sektorial batean parte hartu du LABORAL Kutxak, karbono-aztarna hobeto kalkulatzeko. Finantza-erakunde gisa, garrantzizkoa da 3. irismenean beste elementu batzuk sartzea, bereziki inbertsio- eta finantzaketa-zorroekin lotutakoak. Lantaldearen jardunaren ondorioz, ezagutza teorikoa handitu eta beste kalkulu-tresna bat lortu dugu. Dena den, kalkulu-metodologia hori hobetu egin behar da oraindik. Kalkulua egiteko modu berriak badu gabezia bat, nagusiki: finantzatutako kontrako alderdi gehienei buruzko informazio eza. Hortaz, gaur egun, informazio publikoa eta hurbilketa sektorialak erabiltzen dira kalkulua

egiteko. Hurrengo ekitaldietan zuzenduko da gabezia hori. Alabaina, kalkulu berri horrek jauzi nabarmena dakar jardueraren inpaktuari buruzko ezagutzari dagokionez.

Kalkulu berri horren arabera, hau da eragiketen karbono-aztarna:

LABORAL Kutxa			2022
BEGen isurtzeen laburpena			
Irismena	Id.	Jarduera-mota	CO ² -aren isurtzeak (tonatan)
ZUZENEKO ISURTZEAK	1.1.I	Iturri finkoak	24,85
1. irismena	1.2.I	Iturri mugikorak	
	1.3.I	Isurtze iheslariak	104,59
	1.I	1. irismena – Guztira	129,43
ZEHARKAKO ISURTZEAK	2.1.I	Elektrizitate-konsumoa	
2. irismena			
	2.I	2. irismena – Guztira	
ZEHARKAKO ISURTZEAK	3.1.I	Eskuratutako ondasunak eta zerbitzuak	443,00
3. irismena	3.4.I	Uretan gorako garraioa eta banaketa	542,01
	3.5.I	Jardueran sortutako hondakinak	0,52
	3.6.I	Negozio-bidaia	805,54
	3.7.I	Langileen joan-etorriak	1.670,16
	3.I	3. irismena – Guztira	3.461,23
		Isurtzeak guztira	3.590,66

Datu hori lortzeko, HdC sectorial (Connecting Visions) kalkulagailua erabili dugu.

Hauek hartu ditugu kontuan:

- 1. irismenerako: gasolio- eta propano-konsumoak 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. irismena: kontsumitutako uraren, paperaren eta tonerraren eta bezeroek gure webgunea erabiltzearen ondoriozko isurtzeak hartu ditugu kontuan. Barruko posta-zerbitzuaren eta biltegi-eskaeren ondoriozko isurtzeak ere bai. Papera eta kartoia ere hondakintzat hartzen dira. Eta, azkenik, negozioengatiko joan-etorriak (kilometrajea, taxiak, bidaia) eta etxetik lantokirako joan-etorriak.

Finantzatutako isurtzeei dagokienez:

	Isurtzeak guztira
Kreditu-zorria	713.449,25
Mailegu korporatiboak	301.503,41
Hipoteka-maileguak	169.294,77
Administrazio publikoei emandako maileguak	242.651,08
Errenta Finkoko Zorria	1.063.715,86
Bonu korporatiboak	0,00
Zor subiranoa	1.063.715,86
Errenta Aldakorreko Zorria	0,00
Finantzatutako isurtzeak guztira, CO² tonatan	1.777.165,11

Isurtze horiek finantzatutako zorroaren eta altxortegiko inbertsioen % 87renak dira. Zorroaren gainerakoak eragindako isurtzeak ezin izan dira aurtan kalkulatu, daturik ez dagoelako.

Lehenago esan bezala, datuaren kalitateak hobera egin beharko luke hurrengo urteetan, eta eragina izango du kalkuluaren emaitzan.

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 eta arestian deskribatutako ekimenekin jarraitzeaz gain, ekintza-lerro hauek planteatu dira:

- Karbono-aztarnaren eta elektrizitate-konsumoaren murrizketa plantillako ordainsari aldakorrean sartzea.
- Jarduera ekoizpen-eredu jasangarri bihurtzeko prozesua azkartzeko ekimenetan eta aliantzetan parte hartzea. Hona hemen zenbait adibide: Basque Ecodesign Center, Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioak, talde sektorialak —Unacc-en bidez— eta unibertsitateekiko lankidetzak.
- Jasangarritasunaren arloan eskuragarri dauden datuen kalitatea hobetzen jarraitzen dugu. 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.
- Lehenago azaldu denez, jasangarritasuna funtsezko elementua da taldearen hurrengo bi urteetarako estrategian.

Biodibertsitatearen babesa

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

3.5. Enpresa hornitzaileekiko harremanak

3.5.1. Gestio-ikuspegia

Gure jarduera finantzarioa denez eta oso lurralde-eremu zehatzean dugunez presentzia, azpikontratak eta hornitzaileak kudeatzearen arriskuak ez dira garrantzitsuegiak. 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, 2022an hainbat ekintza-lerro garatu ditu hornitzaileei begira.

EBaren **Outsourcing Gida** betetzen jarraitu dugu. Hornitzaileekin lan egiteak eta zerbitzuak kanpora ateratzeak dituen arrisku guztiak kudeatzea du helburu. Iazko Txostenean adierazi bezala, 2021ean onespina eman zitzaion **Zerbitzuak Eskuordetzeko Politika** (kanporatze-politika ere deitua) eguneratzeari. Gainera, sekzio-mailako antolakuntza-unitate bat eratu zen, Hirugarrenen Gestioa izenekoa, eta hornitzaileen gestioa zentralizatzeaz eta gauzatzeaz arduratzen da, politika hori ezarri ahal izateko.

2022an, Hirugarrenen Gestioa sekzioak enpresa hornitzaileak aztertzen jarraitu du. Ildo horretan, hornitzaileekin harremanetan jartzeko dauden tresnak eguneratu ditugu. Hauek dira horretarako dauden 3 tresnak:

- Kode etikoa. Hornitzaileek sinatu behar dute. Baten batek ez badu sinatzen, haren kode etikoa eskatuko zaio, LABORAL Kutxak egiazta dezan.
- Hornitzaile-eskaera. Hornitzaileak homologatzeko tresna bat da. Jasangarritasunari buruzko hiru atal espezifiko ditu.
- Zerbitzu-eskaera. Zerbitzu jakinetara dago bideratuta.

Hiru elementu horien bidez erantzuten zaio EBaren Gidari, eta kontrolatu eta kudeatzen dira hornitzaileek eragindako arriskuak. Izan ere, erantzun ondoren, dokumentuak Datuen Babesa, Segurtasuna, Aholkularitza Juridikoa eta Negozioaren Jarraitutasuna sailek aztertzen dituzte, horiek arduratzen baitira arriskurik ez dagoela egiaztatzeaz.

Galde-sorta horiek guztiak hornitzaile bakoitzari bidaltzen zaizkio zerbitzu berri bat kontratatu edo lehenengo bat berritzen den bakoitzean. Hornitzaile zaharrei ere bidaltzen zaizkie, zerbitzua berritzen ez bada ere, hornitzaile guztiei buruzko ahalik eta informazio gehien lortze aldera.

Laneko arriskuen prebentzioari dagokionez, aurrerapausoak eman ditugu, sare komertzialeko bulegoetan lan egitera etortzen diren kontratekin enpresa-jarduerak koordinatzeko.

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 aukeratzekoan: 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

	2021	2022
Erosketa-bolumena (mila eurokotan)	133.508	158.817
Tokiko enpresei erositako ondasun eta zerbitzuen %-a (2)	% 94,2	% 96,3
Tokiko enpresa hornitzaileen %-a guztizkoarekiko	% 90,9	% 93,6
Barruko —ez inportatutako— erosketen %-a (1)	% 98,34	% 99,9

- (1) 2022an, estatutik kanpoko 7 enpresa hornitzaile izan zituen LABORAL Kutxak: enpresa hornitzaile guztien % 0,53 eta eskuratutako ondasun eta zerbitzuen % 0,05. Horietatik, 2 Europar Batasunetik kanpoko herrialdeetakoak dira, Erresuma Batukoak, hain zuzen.
Zenbatekoaren % 50,5 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. Azpikontratutako enpresak eta kanporatutako 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.

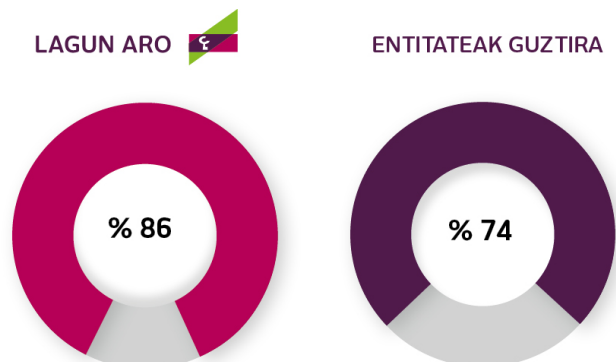
Hornitzaileen esparruan, arreta berezia merezi du **Lagun Aroren bitartekaritza-kanalak**. Aseguru-etxeen ikuspegitik, bitartekaritza-kanala interes-talde garrantzitsua da negozioarentzat.

Gure bitartekariekin etengabekoa da elkarrizketa, bai bakoitzarekin banan-banan, bai taldekako bileren, inkesten edo antzekoen bidez. Haien iritzia eta adostasuna bilatzen ditugu, produktuak merkaturatzean edo aldatzean, besteak beste, merkatuaren inguruan dituzten ikuspegiak eta esperientzian oinarrituta.

Gainera, konpainiarekin duten gogobetetasun-mailari buruz ere galdetzen diegu, bi urtez behingo azterlan baten bidez. Hartan, hainbat alderdi aztertzen dira, honako hauek, besteak beste: entitateak haien eskura jartzen dituen produktu eta zerbitzuekiko gogobetetze-maila, entitateak haien jarduera garatzeko ematen dien laguntza, eskura dituzten baliabide teknikoak

eta harremanetarako langileak, ematen dien informazioa, azken bezeroarentzako zerbitzua eta ezbeharren gestioarekiko gogobetetasuna.

Azterlan horren emaitza gisa, 2022an **% 86ko gogobetetasun orokorra** lortu dugu (0tik 10era bitarteko eskalan, 7tik gorako balorazioak), eta **merkatuak, berriz, % 74koa**. Oso marjina handia da, eta oso egoera onean gaudela adierazten du.



Antzeko egoera lortzen dugu **Net Promotore Score (NPS)** leialtasun- eta gomendio-adierazleari erreparatzen badiogu; haren arabera, **Lagun Arok** sustatzaile garbien **% 13** —sustatzaileen ehunekoari aurkakoena kenduz ateratzen den datua— lortzen du. **Merkatuak**, berriz, **-% 7** lortzen du, gaitzesleen ehunekoak sustatzaileena gainditzen baitu.

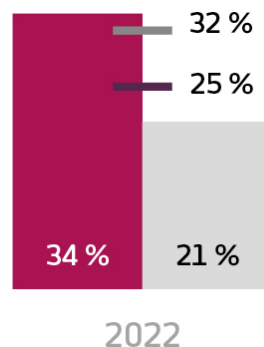
NPS

LAGUN ARO

■ Promotores
■ Detractorres

TOTAL ENTIDADES

■ Promotores
■ Detractorres



GURE BITARTEKARIEN AINTZATESPENA ETA PRESTAKUNTZA

2022a berrelkartzeen urtea izan da. 2022an, zenbait urtetan ekitaldiak eta bilerak birtualizatu ostean, bitartekaririk onenekin harremanetan berriz jartzeko aprobetxatu da Lagun Aron.

«Zuen falta sentitu dugu» lemapean, Konbentzioa egin zuten bitartekaririk onenekin. Konbentzioan, konpainiaren datuak emateaz gain, Lagun Aroren etorkizuneko proiektuez eta bitartekarien kanalak hitz egin zuten. Harreman-uneak izan ziren garrantzitsuak topaketan, oso aberasgarriak izaten baitira, bai Lagun Arorentzat, konpainia gisa, bai konbentzioan parte hartu zuten bitartekarientzat.

Ekitaldiaren bigarren zatian, Lagun Arok SPECIAL CLUBeko kide guztiak bildu zituen jardunaldi «berezi» batzuetan. Haietan, lan-taldeak egin ziren, kolektibo horren egungo beharrak ezagutzeko eta etorkizuneko proiektuak zehazteko. Topaketek alderdi ludikoa izan zuten, eta horrek berriro nabarmendu zituen Lagun Arok bitartekotzaren, hurbiltasunaren eta baterako lanaren alorretan dituen balioak.

2022ko ekitaldian, inbertsio handia egin da bitartekaritza-kanal osorako, bitartekariari leialtasunaren eta marketin jarraituaren bidez bezeroa atxikitzen laguntzeko.

3.5.4. Ekitaldian hornitzaileen gestio arduratsurako garatutako ekimenak

Jasangarritasunari dagokionez, lehenik eta behin aipatu behar da arestian aipatutako hiru dokumentuetatik —enpresaren eta hornitzaileen arteko harremanari eusteko balio dutenak— bik jasangarritasunarekin lotutako kontuak dituztela. Alde batetik, Kode Etikoak erabateko zerikusia du jasangarritasunarekin. Beste batetik, Hornitzaile-eskaera dokumentuan, lotutako hiru atal daude: Gardentasuna eta Etika, Gizarte Erantzukizun Korporatiboa (GEK) eta Ziurtagiriak eta ingurumena.

Hala ere, horrez gain, 2022an enpresa hornitzaileen artean ESG irizpideak txertatzen jarraitzeko proiektu bat abiarazi da. Horretarako, entitatean, Jasangarritasun Bulegoak eta Hirugarrenen Gestioa sekzioak hartu dute horrekiko konpromisoa. Gainera, beste finantza-erakunde batzuekin batera egiten ari den sektorial batean dago proiektua, eta Eusko Jaurlaritzaren mendeko Basque Ecodesign Center (BEEdC) enpresaren laguntza du.

Proiektuak lehendik dauden prozedurak eguneratzea du helburu, hornitzaileengandik eratorritako jasangarritasun-arriskuak hobeto kudeatu ahal izateko. Halaber, gure balio-katea posizio jasangarriagoetara mugi dadin laguntzeko eta bultzatzeko aprobetxatu nahi dugu.

Hornitzaileen alorreko beste ekintza-lerro bat **laneko arriskuen prebentzioa** da. 2021ean eragiketa berria ezarri zen 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.



**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)	2021	2022
Sektore publikoa	1.278,2	1.195
Beste sektore egoiliar batzuk	14.189,1	14.164,2
Etxeko ekonomiak	10.774,5	10.609,1
- Hipotekarioak	10.349,6	10.175,2
- Kontsumorako finantzaketa	398	414,2
- Gainerakoak	26,9	19,7
Enpresak	2.821,5	2.869,4
Beste kreditu batzuk	593,1	685,8
Ez-egoiliarrei emandako kreditua	27,9	139,8
Bezeroei zuzendutako kreditu gordina guztira	15.495	15.499
Aktiboen narriaduraren ondoriozko balio-zuzenketak	-349,6	-317,5
Bezeroei zuzendutako kreditu garbia guztira	15.145,5	15.181,4

Hauxe da LK-ko bezeroen banaketa geografikoa:

Eremu geografikoa	Kreditu-inbertsioa		Gordailuak	
	2021	2022	2021	2022
Bizkaia	% 20,52	% 20,53	% 30,99	% 32,71
Gipuzkoa	% 14,18	% 13,57	% 26,80	% 27,08
Araba	% 7,69	% 6,51	% 12,35	% 11,26
Nafarroa	% 8,65	% 8,35	% 9,54	% 9,71
Burgos	% 1,89	% 1,72	% 1,70	% 1,35
Madril	% 4,24	% 5,91	% 1,09	% 1,02
Valladolid	% 3,36	% 2,63	% 2,20	% 1,89
Zaragoza	% 4,97	% 5,04	% 1,75	% 1,80
Beste batzuk	% 34,50	% 35,74	% 13,58	% 13,18
GUZTIRA	% 100	% 100	% 100	% 100

Hona hemen CLBS sozietateko bezeroen profila, 2022-12-31n:

Modalitatea	Aseguratu gizonetzkoak		Aseguratu emakumezkoak	
	Poliza-kopurua	Batez besteko adina	Poliza-kopurua	Batez besteko adina
Bizitza Arriskua	40.142	48	37.163	48
BPMen amortizazioa	29.833	45	24.243	46
HBMen amortizazioa	15.484	41	14.878	40
Etxea Jabea	43.144	47	39.782	47
Etxea Errentatzailea	7.566	57	6.311	57
Etxea Maizterra	11.600	45	22.399	46

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua - eskatutako zenbatekoak (mila €-kotan)	2021	2022
Entitatearen alde ebatzitako espedienteen zenbatekoak	1.502	2.248
Bezeroaren alde ebatzitako espedienteen zenbatekoa	196	171
Entitateak kalte-ordainetan emandako kopuruak	196	171
Entitateak bezeroei itzulitako zenbatekoak; ez dago kobratzerik	0	0
Hirugarren batzuek itzuli edo kalte-ordainetan emandako kopuruak	0	0
Guztira	1.698	2.419

Espedienteak irekitzeko arrazoiak (BAZ)	2021	2022
Bezeroentzako zerbitzu zentralizatuak	% 2	% 2
Komisioak eta gastuak	% 89	% 85
Baldintza ekonomikoak	% 1	% 2
Informazioa falta da edo okerra da	% 0	% 0
IKTetako iruzurra	-	% 2
Bulegoak, elementu objektiboengatik	% 1	% 3
Bezeroekin harremanak izateko elementuak	% 1	% 3
Kanpainak, oro har	% 0	% 1
Kutzazainak	% 3	% 2
Erreklamazioen zenbatekoa	2021	2022
≤ 100 €	% 0,24	% 0,97
> 100 ≤ 250 €	% 0,86	% 1,55
> 250 ≤ 1.000 €	% 23,58	% 45,69
> 1.000 €	% 75,32	% 51,79

Hauek izan dira eskuragarri dauden kanalen bidez aurkeztutako erreklamazioak:

	2021	2022
Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzuan produktuen segurtasunaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua (1)	4	4
Espainiako Bankuan LABORAL Kutzaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	2	0

Ordainbideen eta phisingaren iruzurrezko erabilerarekin zerikusia duten erreklamazioak.

	2021	2022
Espainiako Bankuaren, Aseguruaren Zuzendaritza Orokorren, CNMVren eta Kreditu Kooperatiben Nazio Batasunaren erreklamazio-zerbitzuan produktuen eta zerbitzuen informazioaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua (1)	27	14
Espainiako Bankuan eta CNMVn LABORAL Kutzaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	11	4

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

	2021	2022
Espainiako Bankuaren eta CNMVren erreklamazio-zerbitzuan produktuen eta zerbitzuen publizitatearen gainean eta pribatutasunaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua	1	0
Espainiako Bankuan eta CNMVn LABORAL Kutzaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua	1	0
Zerbitzuen hornikuntzari eta erabilerari buruzko araudia ez betetzeagatik jarritako isunen zenbatekoa	0	0

	2021	2022
Legeak eta arauak ez betetzeagatik taldeari jarritako zehapenak (€-tan)	0	0

Lagun Aro	2021	2022
Irekitako espedienteak (erreklamazioak eta kexak)	694	731
Aseguruaren eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Orokorreko (APFZOko) erreklamazio-zerbitzuen aurrean aurkeztutako erreklamazioen kopurua	16	12
Itxitako espedientetatik osorik edo partzialki onetsi direnen %-a	% 46	% 40,3
Erantzuteko batez besteko epea (egunak)	12,02	10,31
Bezeroaren aldeko ordainketen zenbatekoa, €-tan	81.212	62.499
Gainbegiralearen behin betiko txostenetatik osorik edo partzialki erreklamatzailaren aldekoak direnen %-a	% 7,7	% 7,1
CLBS	2021	2022
Irekitako espedienteak (erreklamazioak eta kexak)	4	2
Itxitako espedientetatik osorik edo partzialki onetsi direnen %-a (1)	% 25	% 0
Erantzuteko batez besteko epea (egunak)	2,75	1
Bezeroaren aldeko ordainketen zenbatekoa, €-tan	0	0

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

Produktu eta zerbitzu arduratsuen magnitude nagusiak

	2021		2022	
	Kop.	Mila €-kotan	Kop.	Mila €-kotan
Mikrokredituak	1.177	18.811	988	16.631
Mailegu pertsonala	168	343	201	475
Hipoteka-mailegua	78	5.681	38	2.114
Aseguratutako txartelak	261.425	-	256.299	-
Erkide mailegua	29	269	61	726
FCTC mailegua	6	84	-	-
CEPES/ASLE mailegua	1	14	7	91
Jabeen erkidegoei emandako birgaitze energetikorako maileguak	-	-	35	4.179

Hau da hitzarmen horiek 2021ean eta 2022an izan duten bolumena:

Erakunde publikoa (mila €-kotan)	Formalizatutako eragiketa-kopurua		Formalizatutako zenbatekoa		12-31ko saldo erabilia	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
KOI	954	336	100.197	55.336	424.389	397.404
Eusko Jaurlaritzaz + Elkargi	181	0	20.916	-	200.891	172.172
Nafarroako Gobernuaz + SODENA	50	0	5.976	-	32.107	27.079
EIF. Horretatik:	66	44	8.112	9.703	46.143	35.336
• EaSI Soziala	63	17	7.387	2.972	20.129	12.851
• Innovfin	3	27	725	6.731	26.014	22.485
EaSI Micros II	1.175	988	18.767	16.631	45.145	44.302
Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako aldundiak	0	0	0	-	341	261
Luzaro	27	40	4.701	3.605	14.965	14.877
Beste hitzarmen batzuk	0	0	0	0	0	0
Maileguak + Leasinga	2.453	1.452	158.669	94.978	763.981	726.767
EBSekin (Elkargi, Iberaval, Sonagar, Oinarri...)	586	407	74.960	73.221	407.698	404.930
EBSrik gabe (KOI, Europako Inbertsio Funtza...)	2.054	1.415	121.169	87.518	550.500	532.344
Maileguak + Leasinga Bermatuak	2.640	1.822	196.130	160.739	958.198	937.274

Kanal berrien erabiltzaileak diren bezeroak	2021	2022
CLNet kontratuen kopurua	741.369	744.441
CLNeteko bezero aktiboak	510.561	541.654
Banka Mugikorra (mugikorraren bidez sartu diren erabiltzaileak)	434.736	488.786
Alertak (kontratu aktiboak)	392.521	409.839
Bizum	297.819	345.981

4.2. Pertsonak

LK-ko bazkideen plantilla, sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera*	2021				2022			
	Gizonak		Emakumeak		Gizonak		Emakumeak	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zuzendariak	18	% 1,06	7	% 0,41	31	% 1,81	11	% 0,64
Buruak	205	% 12,11	123	% 7,27	195	% 11,36	115	% 6,70
Teknikariak	318	% 18,78	384	% 22,68	317	% 18,47	419	% 24,42
Administrariak	107	% 6,32	225	% 13,29	110	% 6,41	206	% 12,00
Bestelakoak	166	% 9,81	140	% 8,27	168	% 9,79	144	% 8,39
Guztira	814	% 48	879	% 52	821	% 48	895	% 52
Jarduneko bazkideak	1.693				1.716			

*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	2021						2022					
	Bazkideak			Gainerakoak			Bazkideak			Gainerakoak		
	G	E	Guztira	G	E	Guztira	G	E	Guztira	G	E	Guztira
30 urtera artekoak	8	14	22	79	82	161	34	36	70	71	78	149
31 eta 40 urte artekoak	87	189	276	10	13	23	71	176	247	6	9	15
41 eta 50 urte artekoak	397	436	833	11	2	13	382	422	804	10	6	16
51 eta 60 urte artekoak	305	233	538	3	0	3	321	257	578	3	0	3
60 urtetik gorakoak	17	7	24	0	0	0	13	4	17	0	0	0
Langileak guztira	81	879	1.693	103	97	200	821	895	1.716	90	93	183

CLBSko langileak, sexuaren, kategoria profesionalaren eta negozio-arearen arabera	2021				2022			
	Gizonak		Emakumeak		Gizonak		Emakumeak	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zuzendariak	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00	0	% 0,00
Buruak	8	% 5,52	2	% 1,38	7	% 5,80	1	% 0,80
Teknikariak	0	% 0,00	1	% 0,69	0	% 0,00	0	% 0,00
Gestore komertzialak	32	% 22,07	102	% 70,34	28	% 23,3	84	% 70,00
Langileak guztira	40	% 27,59	105	% 72,41	35	% 29,20	85	% 70,80
Zerbitzu Zentralak	1	% 0,69	1	% 0,69	1	% 0,80	0	% 0,00
Merkataritza Sarea	39	% 26,90	104	% 71,72	34	% 28,30	85	% 70,80
Langileak guztira	40	% 27,59	105	% 72,41	35	% 29,2	85	% 70,8
Langileak guztira	145				120			

CLBSko langileak, adinaren arabera	2021			2022		
	Gizonak	Emakumeak	Guztira	Gizonak	Emakumeak	Guztira
30 urtera artekoak	7	4	11	7	3	10
31 eta 40 urte artekoak	1	7	8	1	5	6
41 eta 50 urte artekoak	12	49	61	8	34	42
51 eta 60 urte artekoak	19	43	62	19	43	62
60 urtetik gorakoak	1	2	3	0	0	0
Langileak guztira	40	105	145	35	85	120

Lagun Aroko langileak, sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera	2021				2022			
	Gizonak		Emakumeak		Gizonak		Emakumeak	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
Zuzendariak	4	% 7	2	% 2	4	% 2	3	% 2
Buruak	15	% 27	14	% 12	16	% 9	14	% 8
Teknikariak	33	% 59	51	% 45	36	% 21	52	% 30
Administrariak	4	% 7	47	% 41	2	% 1	47	% 27
Langileak guztira	56	% 33	114	% 67	58	% 33	116	% 67

Lagun Aroko langileak, adinaren arabera	2021		2022	
	G	E	G	E
30 urtera artekoak	1	3	5	3
31 eta 40 urte artekoak	7	7	5	5
41 eta 50 urte artekoak	14	50	14	51
51 eta 60 urte artekoak	31	53	30	53
60 urtetik gorakoak	1	3	4	4
Batura	54	116	58	116
Langileak guztira	170		174	

LKrekiko kontratu-harremana (12-31n)	2021			2022		
	Guztira	Gizonak	Emakumeak	Guztira	Gizonak	Emakumeak
<i>Jarduneko bazkideak</i>	1.693	814	879	1.716	821	895
Eszedentziak	15	4	11	46	9	37
Zerbitzu-eginkizunak	16	5	11	16	5	11
Aurre-erretirodunak	123	76	47	119	70	49
Sozietate-kontratuak	1.847	899	948	1.897	905	992
Behin-behinekoak lanaldi osoan	155	78	77	143	68	75
Behin-behinekoak lanaldi partzialean	8	2	6	2	1	1
Aldi baterako kontratuak	163	80	83	145	69	76
Kontratu mugagabeak	37	23	14	38	21	17
Langileak guztira 12-31n	2.047	1.002	1.045	2.080	995	1.085

CLBSrekiko kontratu-harremana (12-31n)	2021			2022		
	Guztira	Gizonak	Emakumeak	Guztira	Gizonak	Emakumeak
Aldi baterako kontratuak	12	7	5	12	5	7
Kontratu mugagabeak	133	33	100	108	28	80
Langileak guztira 12-31n	145	40	105	120	35	85

LArekiko kontratu-harremana (12-31n)	2021			2022		
	Guztira	Gizonak	Emakumeak	Guztira	Gizonak	Emakumeak
Aldi baterako kontratuak	3	1	2	2	0	2
Kontratu mugagabeak	167	55	112	172	58	114
Langileak guztira 12-31n	170	56	114	174	58	116

LKrekiko kontratuak adinaren arabera, 12-31n	2021						2022					
	Guztira	30era arte	31-40	41-50	51-60	> 60	Guztira	30era arte	31-40	41-50	51-60	> 60
<i>Jarduneko bazkideak</i>	1.693	22	276	833	538	24	1.716	70	247	804	578	17
Eszedentziak	15	0	9	3	2	1	46	1	24	14	6	1
Zerbitzu-eginkizunak	16	0	4	7	5	0	16	0	4	7	5	0
Aurre-erretirodunak	123	0	0	0	97	26	119	0	0	0	91	28
Sozietate-kontratuak	1.847	22	289	843	642	51	1.897	71	275	825	680	46
Behin-behinekoak lanaldi osoan	155	139	13	3	0	0	143	137	6	0	0	0
Behin-behinekoak lanaldi partzialean	8	8	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0
Aldi baterako kontratuak	163	147	13	3	0	0	145	139	6	0	0	0
Kontratu mugagabeak	37	14	10	10	3	0	38	10	9	16	3	0
Langileak guztira	2.047	183	312	856	645	51	2.080	220	290	841	683	46

Plantilla, lantokiaren arabera-LK	2021				2022			
	Bazkideak	Inoren kont.	Emak.	Gizon.	Bazkideak	Inoren kont.	Emak.	Gizon.
Zerbitzu Zentralak	439	32	238	233	429	23	235	217
Partikularrak	26	0	12	14	26	0	12	14
Aseguruak	65	1	43	23	73	0	50	23
Enpresak	84	4	26	62	90	7	27	70
1. lurral. sar.	469	111	349	231	506	106	367	245
2. lurral. sar.	610	52	308	354	592	47	297	342
Guztira 12-31n	1.693	200	976	917	1.716	183	988	911

Lagun Aroko langile guztiek Zerbitzu Zentraletan egiten dute lan.

Lan-bazkideen bajak eta urteko errota 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 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

Lan-bazkideen bajak eta urteko errotazioa LABORAL Kutxan	2022	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	E	G	E	G	E
Urteko bajak:	98	1	0	19	0	5	2	22	27		6
Borondatezko eszedentzia eta kargu publikoa betetzeagatikoa	9	-	-	-	-	4	1	2	2	-	-
Seme-alabak edo senitartekoak zaintzeko eszedentzia	25	1	-	19	-	4	1	-	-	-	-
Erretiroa	9	-	-	-	-	-	-	-	-	3	6
Heriotza eta baliaezintasuna	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Borondatezko baja	6	1	-	-	2	-	1	-	1	-	1
Zerbitzu-eginkizunak	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aurre-erretirodunak	47	-	-	-	-	-	-	22	25	-	-
Irteera-tasa guztira (*)	% 5,79	% 14,29	% 0,00	% 10,05	% 2,30	% 2,06	% 0,76	% 10,73	% 9,18	% 42,86	% 41,18
Zuzendarien irteera-tasa	% 16,00	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 20,00	% 27,27	% 0,00	% 0,00
Buruen irteera-tasa	% 3,66	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 0,00	% 2,50	% 0,00	% 12,90	% 6,67	% 0,00	% 0,00
Teknikarien irteera-tasa	% 4,13	% 0,00	% 0,00	% 8,20	% 3,28	% 2,25	% 0,58	% 9,09	% 6,41	% 0,00	% 0,00
Administrarrien eta beste batzuen irteera-tasa	% 8,73	% 28,57	% 0,00	% 19,05	% 0,00	% 2,56	% 0,00	% 12,73	% 7,14	% 75,00	% 60,00
Irteera-tasa	% 8,13	% 7,14	% 0,00	% 6,81	% 0,82	% 1,83	% 0,15	% 13,68	% 11,87	% 18,75	% 15,00

(*) 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.

2021ean eta 2022an ez da nahi gabeko bajarik izan.

Bajak eta urteko errotazioa CLBSn	2021		2022	
	Gizonak	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak
Urteko bajak:	4	15	8	15
Seme-alabak edo senitartekoak zaintzeko eszedentzia	-	-	*	1
Erretiroa	-	-	*	*
Baliaezintasuna	-	-		1
Adostutako kontratu-amaiera	-	-		
Borondatezko baja	4	13	7	10
Kontratu-amaiera	-	2	1	3
Kaleratzeak	-	-	*	*
Emakumeen urteko bajak	-	-	*	*
Gizonen urteko bajak	-	-	*	*
Irteera-tasa guztira (*)	% 14,07		% 20	% 14,29
Emakumeen irteera-tasa	% 14,71			
Gizonen irteera-tasa			% 12,12	

Bajak eta urteko errotazioa CLBSn	2022	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:	23	3	3	3	1	1	1	5	2	3	1

Seme-alabak edo senitartekoak zaintzeko eszedentzia	1			1							
Erretiroa	0										
Heriotza eta baliaezintasuna	1					1					
Borondatezko baja	17	1	2	1	1		1	5	2	3	1
Kontratu-amaiera	4	2	1	1							

Langileen bajak eta urteko errotazioa Lagun Aron	2021	2022
Urteko bajak:	3	10
Borondatezko baja	0	4
Beste batzuk	3	6
Emakumeen urteko bajak	0	3
Gizonen urteko bajak	3	7
Irteera-tasa guztira *	% 1,76	% 5,75
Emakumeen irteera-tasa	% 0,00	% 2,59
Gizonen irteera-tasa	% 5,36	% 12,07

*Hauek izan dira irteerak: 30 urtetik beherako 2 langile eta 30 urtetik gorako 8.

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

Kaleratzeak Seguros Lagun Aron:

2021			2022		
Sexua	Adina	Kategoria	Sexua	Adina	Kategoria
G	57	Administraria	-	-	-
G	59	Teknikaria	-	-	-

Prestakuntza LABORAL Kutxan eta CLBSn	2021	2022
Ikastaro-kopurua	530	526
Prestakuntza-orduak	172.180	196.613
Prestakuntza-orduak pertsonako	78,37	87,77
Bazkideak	74,21	86,47
Behin-behinekoak	104,58	107,48
Batez besteko prestakuntza-orduak kategoria profesionalaren arabera (banaka)		
Zuzendariak	83,07	71,53
Bulego-buruak eta -zuzendariak	85,03	95,84
Teknikariak	73,2	92,03
Administrariak	83,89	76,67

Prestakuntza-orduak	2021		2021	
	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak	Gizonak
Zuzendariak	92	81,15	83,14	65,89
Bulego-buruak eta zuzendariak	85,2	84,91	100,49	91,22
Gestore komertzialak eta teknikariak	75,06	70,74	94,62	88,67
PGO	79,3	90,46	76,98	76,32

Prestakuntza Seguros Lagun Aron	2021	2022
Prestakuntza-orduak	2.341,24	4.029
Emakumeak	1.289,08	1.988
Gizonak	1.052,16	2.041
Prestakuntza-orduak pertsonako	14,54	24,27
Zuzendariak	324,75	699
Bulego-buruak eta -zuzendariak	651,83	1.402
Teknikariak	1.153,16	1.509
Administrariak	211,5	419

Ikastaroetako partaideen proportzioa sexuaren arabera (emakumeak/gizonak), 1,15ekoa izan da 2022an, eta 1,14koa 2021ean.

Prestatutako pertsonen ehunekoa % 100ekoa izan da 2022an eta % 99koa 2021ean.

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

LK-ko batez besteko lan-indizea	2021	2022
Emakumeak	2,23	2,25
Gizonak	2,51	2,48
Gizonen eta emakumeen arteko aldea	% 12,20	% 10,55

*Batez besteko lan-indizea 2,38koa da. 22-12-31n, hileko 3.180,03 euro gordinen baliokidea da.

LK-ko batez besteko lan-indizea	2021		2022	
	G	E	G	E
Zuzendariak	4,81	4,03	4,57	4,21
Buruak	2,85	2,72	2,85	2,74
Teknikariak	2,35	2,19	2,33	2,20
Administrariak	2,12	1,99	2,07	1,99

LK-ko ordainsariak, adinaren arabera	2021		2022	
	Gizonak	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak
30 urtera artekoak	29.727	29.400	31.426	29.652
31 eta 40 urte artekoak	38.820	34.141	41.958	38.724
41 eta 50 urte artekoak	45.944	41.230	49.912	44.520
51 eta 60 urte artekoak	52.699	44.794	55.581	47.884
60 urtetik gorakoak	55.103	43.455	51.288	48.855

CLBSko batez besteko lan-indizea	2021	2022
Emakumeak	2	1,99
Gizonak	2,4	2,39
Gizonen eta emakumeen arteko aldea	% 20,40	% 20,10

CLBSko batez besteko lan-indizea	2021		2022	
	G	E	G	E
Zuzendariak	*	*	*	*
Buruak	3,27	3,35	3,51	3,05
Teknikariak	-	2,01	*	*
Gestoreak	2,19	1,97	2,1	1,98

*Ez dago adin-tarte horretako pertsonarik.

CLBSko ordainsariak, adinaren arabera	2021		2021	
	Gizonak	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak
30 urtera artekoak	1,12	1,14	1,18	1,20
31 eta 40 urte artekoak	1,89	1,8	1,90	1,46
41 eta 50 urte artekoak	2,27	2,04	2,15	2,06
51 eta 60 urte artekoak	2,98	2,07	2,908	2,06
60 urtetik gorakoak	2,63	1,89	*	*

*Ez dago adin-tarte horretako pertsonarik.

Lagun Aroko batez besteko soldata	2021	2022
Emakumeak	50.032	52.109
Gizonak	64.164	63.860
Gizonen eta emakumeen arteko aldea	% 28,25	% 22,55

Soldata, sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera (mila €-kotan))	2021		2022	
	Gizonak	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak
Zuzendariak	103,91	85,2	106,02	84,58
Buruak	73,12	66,37	69,45	72,21
Teknikariak	59,94	53,77	58,79	55,4
Administrariak	35,58	39,61	46,98	40,4

LAGUN AROko ordainsaria, adinaren arabera	2021		2021	
	Gizonak	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak
30 urtera artekoak	29.104	29.442	27.587	28.744
31 eta 40 urte artekoak	36.973	32.563	45.729	36.735
41 eta 50 urte artekoak	64.916	50.349	58.502	51.153
51 eta 60 urte artekoak	71.911	53.490	73.508	57.240
60 urtetik gorakoak	84.309	84.121	84.487	68.419

Garapen Plan Individual bat aktibo duten pertsonak guztira	2021		2022	
	Gizonak	Emakumeak	Gizonak	Emakumeak
Zuzendariak	1	1	1	1
Buruak	164	90	168	95
Teknikariak	166	239	293	407
Administrariak	59	89	99	149
Guztira	390	419	561	652

Segidan, taldeko absentismoari eta istripuei buruzko datuak emango ditugu.

Absentismo-orduak eta -tasa	2021	Gizonak	Emakumeak	2022	Gizonak	Emakumeak
Gaixotasuna eta istripua	98.901	38.580	60.321	129.534	40.034	89.500
Amatasuna	13.440	-	-	12.043	-	12.043
Aitatasuna	9.581	-	-	8.717	8.717	-
Gainerakoak (gaixorik dauden adingabeak zaintzea)	2.910	-	-	3.174	-	3.174
Absentismo-orduak guztira LKn	124.832	-	-	153.467	48.751	104.717
Absentismo-tasa LKn	3,45	1,34	2,10	4,45	2,89	5,88
Absentismo-tasa Lagun Aron	3,14	0,99	2,15	3,45	0,58	2,87
Absentismo-orduak guztira Lagun Aron	7.280	2.232	5.046	7.994	1.328	6.666
Absentismo-tasa CLBSn	6,29	7,49	8,57	7,99	2,46	10,23
Absentismo-orduak guztira CLBSn	17.744	-	-	19.128	-	-

2022an, 27 emakumek eta 29 gizonak izan dute, eta erabili dute, amatasun- eta aitatasun-baimenak izateko eskubidea. Pertsona horien % 100 beren lanpostuetara itzuli da.

Lan-istripuak LKn eta CLBSn	2021	2022
Istripuak	28	20
Istripuen maiztasuna (1)	4,38	3,26
Istripuen larritasuna (2)	0,07	0,18
Lan egindako ordu-kopurua LKn	2.741.830	2.758.916
Lan egindako ordu-kopurua CLBSn	267.797	228.642
Istripuak Lagun Aron (3)	0	1
Istripuen maiztasuna	0	3,57
Istripuen larritasuna	0	0,23
Lan egindako ordu-kopurua Lagun Aron	271.526	269.970

(1) Baja eragin duten istripuen kopurua * 1.000.000 / lan egindako orduak.

(2) Istripu bakoitzean galdutako orduak *100 / lan egin beharreko ordu teorikoak.

(3) In itinere, bajarik gabe eta hildakorik gabe.

2022an gertatutako istripuetatik, emakumeek 14 izan dituzte, eta, 2021ean, 21. Istripurik gehienak in itinere dira, langileak lanera zihoazela gertatutakoak. Maiztasunari eta larritasunari buruzko datua ez dago sexuaren arabera bereizita. Gure jardueran ez da gaixotasun profesionalik aurreikusten talderako. Azpikontratutakoen artean ez da istripurik gertatu.

4.3. Ingurumena

Postamailen erabiltzaileak	2021	2022
Erabiltzaile-kopurua	623.260	624.493
Erabiltzaileen %-a bezero guztien gainean	% 55,33	% 55,56

Paperaren kontsumoa (kg-tan)	LABORAL Kutxa / Lagun Aro	
	2021	2022
Publizitateko papera bezeroko	0,107	0,089
Bulegoko papera bezeroko	0,219	0,191
Kontsumoa guztira bezeroko	0,326	0,280
Paperaren kontsumo osoa pertsonako	164,97	142,77

Kontsumo energetikoak:

Energia (Gj-etan) (LABORAL Kutxa osoa eta plantilla)	2021	2022	Seguros LA 2021	Seguros LA 2022
Elektrizitatea	41.158	38.054	1.040	1.112
Gasolia	25	26	0	0
Propanoa	0,28	0,30	0	0
A energia-kontsumoa	41.183	38.081	1.040	1.112
Energia-kontsumoa pertsonako	20,02	18,69	6,11	6,5
B kanpoko energia-kontsumoa (gasolina desplaz.)	17.705	18.495	1.197	1.677
Energia-intentsitatea*	28,63	27,77	13,16	16,30

*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) 0,54koa izan da. 2021ean, berriz, 0,56koa izan zen. Lagun Arokoa 0,48koa izan da 2022an, eta 0,35koa 2021ean.



**Txostenari
buruzko
informazioa**

Txostenaren profila

LABORAL Kutxak aurkezten duen hamazortzigarren Jasangarritasun Txostena da 2022koa, eta urte osoari egiten dio erreferentzia, finantza-informazioak bezala. 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. LABORAL Kutxaren 2022ko ekitaldiko Jasangarritasun Txostena GRIren adostasun-aukeraren arabera egin da. Identifikatutako alderdi materialei lotutako adierazle guztiei erantzun zaie.

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.

Finantzen Arearen zuzendariak ematen dio oniritzia txostena egiaztatzeko eskaerari.

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 2022ko EGEari buruzko Txostenean ez dago GRIk ezarritako irismenerako mugarik, honako hauetan ez bada:

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

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

2014ko Txostenetik aurrera, materialtasun-analisia ere egin izan da, jasangarritasunaren alorreko gairik garrantzitsuenak zehazteko. 2022an, analisi hori materialtasun bikoitzaren ikuspegitik egin da. 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, betiere araudi-eskakizun berririk ez dagoen bitartean.

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
- TCFD
- 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 elektronikoa honetara jo dezakezu: rse@laboralkutxa.com



Eranskinak



6.1. GRI edukien aurkibidea

Erabilera-aitorpena	LABORAL Kutxak GRI estandarren arabera egin du txostena, 2022ko urtarrilaren 1etik 2022ko abenduaren 31ra bitarteko epealdirako.
Erabilitako GRI 1	GRI 1: 2012ko oinarriak
GRI estandar sektorial aplikagarriak	Ez da aplikagarria

GRI ESTANDARRA / BESTE ITURRI BAT	EDUKIA	KOKAPENA	EZ-EGITEA			GRI ESTANDAR SEKTORIALAREN ERREFERENTZIA-ZK.
			OMISIOAREN BALDINTZAK:	ARRAZOIA	AZALPENA	
Eduki orokorrak						
GRI 2: eduki orokorrak 2021ean	2-1. Antolamendu-xehetasunak	8. orrialdea (or.): 1.1. Taldearen aurkezpena				
	2-2. Jasangarritasun-txostenak egiten parte hartu duten erakundeak	9. or.: Partaidetzapeko enpresak				
	2-3. Txostenak helburu duen aldia, maiztasuna eta harremanetarako bidea	101. or.: Txostenaren profila				
	2-4. Informazio-berradierazpenak	Txostenean deskribatu dira aldaketak.				
	2-5. Kanpo-egiaztapena	101. or.: Txostenaren profila 160. or.: AENOREn egiaztapena				
	2-6. Jarduerak, balio-katea eta beste merkataritza-harreman batzuk	8. or.: Taldearen aurkezpena 47. or.: Produktu eta zerbitzu arduratsuak Ikusi www.laboralkutxa.eus webgunea 12. or.: Banaketa geografikoa 39. or.: Gestio-ikuspegia eta Bezeroen magnitude nagusiak 89. or.: Bezeroen beste magnitude batzuk 4. or.: Gutuna 9. or.: Egitura operatiboa 15. or.: Estrategia eta arriskuaren gestioa 9. or.: Partaidetzapeko enpresak 84. or.: Enpresa hornitzaileekiko harremanak				
	2-7. Plantilla	92. or.: Beste magnitude batzuk – Pertsonak				
	2-8. Plantillan ez dauden langileak			Ez dagokio	LABORAL Kutxan, plantillakoak ez diren langileak (azpikontrata tuta daudenek) finantza-jarduerarekin zerikusirik ez duten lanak egiten dituzte, hala nola garbiketa, mantentze-lanak eta segurtasuna.	
	2-9. Gobernantzaren egitura eta osaera	9. or.: Egitura operatiboa 17. or.: Gobernu Korporatiboa Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena				

2-10. Gobernu-organo gorena (Kontseilu Errektorea) izendatzea eta hautatzea	Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena			
2-11. Kontseilu Errektoreko (KEko) lehendakaritza	Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena			
2-12. Kontseilu Errektorearen funtzioa inpaktuen gestioa gainbegiratzean	32. or.: Materialtasun-analisia 17. or.: Gobernu Korporatiboa 11. or.: Balioak, printzipioak, estandarrak eta jokabide-arauak Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena			
2-13. Erantzukizuna eskuordetzea inpaktuen gestioan	9. or.: Egitura operatiboa 17. or.: Gobernu Korporatiboa			
2-14. KEaren funtzioa jasangarritasun-txostenak aurkeztean	17. or.: Gobernu Korporatiboa			
2-15. Interes-gatazkak	17. or.: Gobernu Korporatiboa Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena			
2-16. Kezka larrien berri ematea	17. or.: Gobernu Korporatiboa 56. or.: Plantillarekiko elkarriketak Kontseilu Errektoreari EGEari buruzko jardueren berri emateko urtean behingo txostenean, jarduera garrantzitsuak jaso ziren. Ez da jakinarazi kezka larririk.			
2-17. KEaren ezagutza kolektiboak	23. or.: Gobernu-organoen garapena			
2-18. KEaren jardunaren ebaluazioa	17. or.: Gobernu Korporatiboa Ikusi Gobernu Korporatiboaren Txostena			
2-19. Ordainsari-politikak	23. or.: Gobernu-organoen ordainsaria Ikusi Urteko Kontu Bateratuak, 27. or.			
2-20. Ordainsaria zehazteko prozesua	63. or.: Ordainsariaren gestioa 23. or.: Gobernu-organoen ordainsaria Ikusi Zuhurtziazko Garrantziko Txostena 17. or.: Gobernu Korporatiboa			
2-21. Urteko guztiko konpentsazio-ratioa	63. or.: Ordainsariaren gestioa			
2-12. Garapen jasangarriko estrategiari buruzko deklarazioa	4. or.: Gutuna			
2-23. Konpromisoak eta politikak	15. or.: Estrategia eta arriskuaren gestioa 17. or.: Printzipioak eta gobernua 28. or.: Gestio-ikuspegia Arriskuak, oro har, Kontseilu Errektoreko Arrisku Batzordean eta Arriskuarekiko Grinaren Esparruan gestionatzen dira, eta urtean behin Zuhurtziazko Garrantziko Informazioan ematen dira. Ingurumen-arriskuak ISO 14001:2015 ziurtagiria duen sisteman gestionatzen dira.			

		Produktu berrien bezeroentzako arriskuak Produktuaren Batzordeak gestionatzen ditu. 11. or.: Balioak, printzipioak, estandarrak eta jokabide-arauak TCFD txostena				
	2-24. Konpromisoak eta politikak gehitzea	17. or.: Printzipioak eta gobernuak				
	2-25. Inpaktu negatiboak zuzentzeko prozesuak	41. or.: Bezeroekiko gestio arduratsua 41. or.: Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua 89. or.: Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua				
	2-26. Aholkua eskatzeko eta kezkak azaltzeko mekanismoak	24. or.: Ustelkeria eta eroskeria 41. or.: Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua				
	2-27. Legeak eta araudiak betetzea	Txostenak barne hartzen dituen ekitaldietan, isun eta zehapenen kostua 0 €-koa izan da. 90. or.: Zehapenak 89. or.: Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua 26. or.: Araudia Betearaztea				
	2-28. Elkarkei atxikitzea	73. or.: LABORAL Kutxak babestutako ekimenak				
	2-29. Interes-taldeen parte-hartzerako ikuspegia	Interes-taldea urtero hartzen dira kontuan, materialtasun-analisia egiten denean. 32. or.: Materialtasun-analisia 39. or.: Bezeroekiko elkarriketak 56. or.: Pertsonekiko elkarriketak 73. or.: Gizartearekiko elkarriketak				
	2-30. Negoziazio kolektiboko akordioak					
Gai materialak						
GRI 3: Gai materialak 2021ean	3-1. Gai materialak zehazteko prozesua	101. or.: Txostenaren profila 32. or.: Materialtasun-analisia				
	3-2. Gai materialen zerrenda	32. or.: Materialtasun-analisia 105. or.: Txostenaren profila				
Datuen eta eragiketen pribatasuna eta segurtasuna babestea						
	3-3. Gai materialen gestioa	45. or.: Datuen eta eragiketen pribatasuna eta segurtasuna babestea				
Zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna: adeitasuna, zerbitzuaren bizkortasuna, eragiketen erraztasuna eta hutsegiteak ahalik eta gehien txikitzea.						
	3-3. Gai materialen gestioa	39. or.: Bezeroekiko elkarriketak				
Bezeroekiko gestio arduratsua: azalpen argiak eta gardenak, komisio orekatuak, gainzorpetzea saihestea eta ordaindu gabeko zorren kudeaketan malgutasunez jokatzea.						
	3-3. Gai materialen gestioa	41. or.: Bezeroarekiko gestio arduratsua eta zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna				
LABORAL Kutxaren sendotasun finantzarioa, arriskuen gestioa eta likidezia indartzea						
	3-3. Gai materialen gestioa	13. or.: Taldearen magnitude nagusiak 15. or.: Estrategia eta arriskuaren gestioa				
Ekonomikoak						
Jarduera ekonomikoa	201-1. Sortutako eta banatutako balio ekonomiko zuzena	13. or.: Magnitude nagusiak				
	201-2. Klima-aldaketak eragindako finantza-ondorioak eta erakundearen	47. or.: Produktu eta zerbitzu arduratsua 79. or.: Gardentasuna erregai fosilekiko esposizioan				

	jarduerentzako bestelako arrisku eta aukerak	81. or.: Klima-aldaketa				
	201-3. Zehaztutako mozkin-planaren eta beste erretiro-plan batzuen betebeharrak	63. or.: Ordainsariaren gestioa 67. or.: Kapitalizatutako itzulkin kooperatiboak				
	201-4. Gobernuarengandik jasotako laguntza finantzarioa	14. or.: Dirulaguntzak				
Merkatuko presentzia	202-1. Hasierako soldataren eta tokiko gutxieneko soldataren arteko erlazioa, sexuaren arabera	63. or.: Ordainsariaren gestioa				
	202-2. Tokiko komunitatean kontratatutako goimailako exekutiboen ehunekoak	17. or.: Gobernu Korporatiboa				
Zeharkako ekonomia-eraginak	203-1. Azpiegituretako eta babestutako zerbitzuetako inbertsioak	76. or.: Ingurumenarekiko harremanak 70. or.: Gaztenpresa 14. or.: Zergak eta tributuoak				
	203-2. Zeharkako ondorio ekonomiko garrantzitsuak eta berorien irismena	71. or.: Gizarteari egindako zeharkako ekarpenak				
Hornidura-jarduerak	204-1. Eragiketa garrantzitsuak egiten diren lekuetan tokiko enpresa hornitzaileekin egindako gastuaren ehunekoak	85. or.: Magnitude nagusiak – Hornitzaileak				
Ustelkeriaren aurkako borroka	205-1. Ustelkeriarekin lotutako arriskuak ebaluatu zaizkien zentron ehunekoak eta kopuru osoa, eta antzemandako arriskuak	24. or.: Ustelkeria eta eroskeria				
	205-2. Ustelkeriaren aurkako borrokaren inguruan komunikatzeko eta gaitzeko politikak eta prozedurak	60. or.: Ustelkeriaren kontrako prozeduretako prestakuntza 23. or.: Gobernu-organoen garapena 24. or.: Ustelkeria eta eroskeria				
	205-3. Berretsitako kasuak eta hartutako neurriak	24. or.: Ustelkeria eta eroskeria 26. or.: Araudia Betearaztea				
Lehia desleiala	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.				
Zerga-sistema	207-1. Zerga-ikuspegia	14. or.: Zerga-sistema				
	207-2. Gobernantza fiskala, kontrola eta arriskuen gestioa	14. or.: Zerga-sistema				
	207-3. Interes-taldeen parte-hartzea eta kezken gestioa zerga-kontuetan	14. or.: Zerga-sistema				
	207-4. Herrialdez herrialde txostenak aurkeztea	14. or.: Zergak eta tributuoak				

Ingurumenekoak						
Materialak	301-1. Erabilitako materialak, pisuaren edo bolumenaren arabera	Erabilitako materialak, pisuaren edo bolumenaren arabera.				
	301-2. Erabilitako birziklatutako materialen ehunekoa	80. or.: Baliabideen erabilera jasagarria				
	301-3. Balio-bizitzaren amaieran berreskuratzen diren produktu salduen eta bilgarrien ehunekoa, produktuaren kategoriaren arabera			Ez dagokio	Finantza-produktuen alderdi materiala ez da garrantzitsua .	
Energia	302-1. Barneko energia-kontsumoa	99. or.: Energia-kontsumoa 81. or.: Klima-aldaketa				
	302-2. Kanpoko energia-kontsumoa	99. or.: Energia-kontsumoa 81. or.: Klima-aldaketa				
	302-3. Energia-intentsitatea	99. or.: Energia-kontsumoa 80. or.: Baliabideen erabilera jasagarria				
	302-4. Energia-kontsumoa murriztea	99. or.: Energia-kontsumoa 80. or.: Baliabideen erabilera jasagarria				
	302-5. Produktu eta zerbitzuen energia-eskakizuna murriztea	51. or.: Produktu eta zerbitzu ingurumenarekiko arduratsuak				
Ura eta efluentak	303-1. Ura partekatutako baliabidez hartuz erabiltzea	80. or.: Baliabideen erabilera jasagarria				
	303-2. Ur-isurtzeekin lotutako inpaktuen gestioa					
	303-3. Ur-erazketa					
	303-4. Ur-isurtzeak					
	303-5. Uraren kontsumoa					
Biodibertsitatea	304-1. Instalazio operatibo propioak, errentan hartutakoak nahiz gestionatutakoak, biodibertsiterako balio handiko gune babestuetan (edo babestu gabeetan) dauden edo halako guneak ondoan edo bertan dituztenak			Ez dagokio	LABORAL Kutzaren finantza-jarduerak ez dio biodibertsitateari kalterik egiten, eta ez du eraginik babestutako guneetan.	
	304-2. Erakundearen jardueren, produktuaren eta zerbitzuen ondorioz, babestutako guneetan edo babestu gabeko biodibertsitate handiko guneetan dauden inpakturik garrantzitsuenak				LABORAL Kutzaren finantza-jarduerak ez dio biodibertsitateari kalterik egiten, eta ez du eraginik babestutako guneetan.	
	304-3. Habitat babestuak edo onera ekarriak					
	304-4. Natura Babesteko Nazioarteko Batasunaren (NBNBren) Zerrenda Gorrian edo kontserbazioa					

	zerrenda nazionaletan dauden eta habitatak jardueren eraginpean dituzten espezieen kopurua					
Isurtzeak	305-1 / 305-2. Berotegi-efektuko gasen zuzeneko eta zeharkako isurtzeak guztira, pisuaren arabera	81. or.: Klima-aldaketa				
	305-3. Berotegi-efektuko gasen zeharkako beste isuri batzuk, pisuaren arabera	81. or.: Klima-aldaketa				
	305-4. Berotegi-efektuko gasen isurtzeen intentsitatea	99. or.: Beste magnitude batzuk – Ingurumena				
	305-5. Berotegi-efektuko gasen isurtzeak murriztea	76. or.: Ingurumenarekiko harremanak 81. or.: Klima-aldaketa				
	305-6. Ozonogerruza agortzen duten substantzien isurtzeak			Ez dagokio	Ez da ozonoa agortzen duen substantziarik ekoizten, inportatzen edo esportatzen. Halako isuriak aire girotuko sistemen emaitza dira, eta ez dira garrantzitsuzat jotzen.	
	305-7. NO, SO eta beste isuri atmosferiko garrantzitsu batzuk					
Hondakinak	306-1. Hondakinen sorrera eta hondakinekin lotutako inpaktu garrantzitsuak	LABORAL Kutxak ISO 14001 ingurumen-ziurtagiria du —urtean behin ematen da— eta hondakinak egoki gestionatzen direla bermatzen du. 36. or.: Ingurumen-erloko jardueraren adierazleak 82. or.: Ekonomia zirkularra eta hondakinen gestioa				
	306-2. Hondakinekin lotutako inpaktu garrantzitsuen gestioa					
	306-3. Sortutako hondakinak					
	306-4. Ezabatzeak ez diren hondakinak					
	306-5. Ezabatzeak diren hondakinak					
Hornitzaileen ingurumen-ebaluazioa	308-1. Ingurumen-irizpideen arabera aztertu ziren enpresa hornitzaile berrien ehunekoa	84. or.: Enpresa hornitzaileekiko harremanak				
	308-2. Hornikuntza-katean eragindako ingurumen-inpaktu negatibo garrantzitsuak, errealak eta potentzialak, eta horren inguruan hartutako neurriak					
SOZIALAK						
Enplegua	401-1. Enplegatuen kontratazio berriak eta langileen txandakatzea	92. or.: Beste magnitude batzuk – Pertsonak				
	401-2. Lanaldi osoko langileei bai baina lanaldi partzialeko edo aldi baterako langileei eskaintzen ez zaizkien irabaziak	67 or.: Onura sozialen paketea				
	401-3. Gurasoen baimena	92. or.: Beste magnitude batzuk – Pertsonak				
Langileen eta enpresaren	402-1. Eragiketa-aldaketei buruzko	Kooperatiban ez dago hitzarmen kolektiborik.				

arteko harremanak	gutxieneko abisu-epeak	Berariaz zehaztuta ez badago ere barne-araudian eta barneko lan-arauetan bazkideen lanpostu-aldaketaz abisatzeko eperik, Kontseilu Sozialetik pasatu behar dira antolamenduko aldaketak edo aldaketa operatiboak.				
Laneko osasuna eta segurtasuna	403-1. Laneko osasuna eta segurtasuna kudeatzeko sistema	65. or.: Laneko segurtasuna eta osasuna				
	403-2. Arriskuak identifikatzea, arriskuak ebaluatzea eta intzidenteak ikertzea	65. or.: 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	65. or.: Laneko segurtasuna eta osasuna				
	403-5. Langileen prestakuntza laneko osasunaren eta segurtasunaren inguruan	65. or.: Laneko segurtasuna eta osasuna				
	403-6. Langileen osasuna sustatzea	66. or.: 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	65. or.: Laneko segurtasuna eta osasuna				
	403-9. Lan-istripuak eragindako lesioak	65. or.: Istripu-tasa 98. or.: Laneko istripuak				
	403-10. Laneko gaitzak eta gaixotasunak	65. or.: Laneko segurtasuna eta osasuna				
Prestakuntza eta hezkuntza	404-1. Langile bakoitzak urtean prestatzera bideratzen dituen lanordua	92. or.: Beste magnitude batzuk – Pertsonak				
	404-2. Gaitasunak gestionatzeko eta etengabe prestatzeko programak, langileen enplegagarritasuna handitzen eta lanbide-karreraren amaiera bideratzen laguntzeko	59. or.: Etengabeko prestakuntzako programak 60. or.: Erretirora iritsi diren pertsonentzako prestakuntza				
	404-3. Lanari eta lanbide-garapenari buruzko aldizkako ebaluazioak jasotzen dituzten langileen ehunekoa	60. or.: Jarduerearen kudeaketa – Bidean				
Aniztasuna eta	405-1. Gobernu-	92. or.: Beste magnitude				

aukera-berdintasuna	organo korporatiboen eta plantillaren osiera, sexuaren, adin-taldean, gutxiengoetako partaidetzaren eta aniztasunaren inguruko bestelako adierazle batzuen arabera	batzuk – Pertsonak 17. or.: Gobernu Korporatiboa				
	405-2. Gizonezkoen eta emakumezkoen oinarriko soldaten arteko erlazioa, kategoria profesionalaren eta jarduera-kokapen garrantzitsuen arabera	63. or.: Ordainsariaren gestioa 92. or.: Beste magnitude batzuk – Pertsonak Lanpostu berari soldata bera dagokio, gizona edo emakumea izan.				
Diskriminaziorik eza	406-1. Diskriminazio-kasuen kopurua eta hartutako neurri zuzentzaileak	Txostenaren estaldura-epean ez da diskriminazioari lotutako inolako gorabeherarik izan.				
Elkartzeko askatasuna eta negoziazio kolektiboa	407-1. Elkartzeko askatasuna eta hitzarmen kolektiboen babesa jasotzeko eskubidea urratuta edo mehatxupean egon daitezkeen zentro eta enpresa hornitzaile garrantzitsuak identifikatzea, eta eskubide horiek defendatzeko hartutako neurriak	Bai LABORAL Kutzak bai haren enpresa hornitzaile ia guztiek 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.				
Haurren lana	408-1. Haur-esplotazioa gertatzeko arriskudun jarduerak hornitzen dituzten zentroak eta enpresak identifikatzea, eta esplotazioa deuseztatzeko helburuz hartutako neurriak	Bai LABORAL Kutzak bai haren enpresa hornitzaile ia guztiek Espainiako estatuan jarduten dute soilik. Horrek esan nahi du, legeak hala aginduta, giza eskubideak errespetatu behar dituztela, besteak beste: haurrak ez esplotatzea.				
Bortxazko eta nahitazko lana	409-1. Bortxazko lanak eragiteko arrisku handiko zentro eta enpresa hornitzaileak, eta era guztietako bortxazko lanak deuseztatzeko helburuz harturiko neurriak	Bai LABORAL Kutzak bai haren enpresa hornitzaile ia guztiek Espainiako estatuan jarduten dute soilik. Horrek esan nahi du, legeak hala aginduta, giza eskubideak errespetatu behar dituztela, besteak beste: bortxazko lanik ez egitea.				
Segurtasunaren alorreko jardunbidea	410-1. Entitatearen eragiketekin zerikusia duten giza eskubideen inguruko politikei eta prozedurei buruzko prestakuntza jaso duten segurtasuneko langileen ehunekoak	LABORAL Kutzak baimenduriko kanpo-enpresen bitartez kontratatzen ditu segurtasuneko langileak, eta horiek arduratzen dira langile guzti-guztiei lanposturako behar duten prestakuntza osoa emateaz.				
Herri indigenen eskubideak	411-1. Herri indigenen eskubideak urratu direneko kasuen kopurua, eta horien kontra hartutako neurriak	Adierazle hori ezin zaio entitateari aplikatu, LABORAL Kutzaren jarduera-eremua Espainiara mugatzen delako				
Tokiko komunitateak	413-1. Garapen-programak ezarri	72. or.: Mozkinen banaketa				

	zaizkien zentroyen, inpaktu-ebaluazioen eta tokiko komunitatearen parte-hartzearen ehunekoa	32. or.: Materialtasun-analisia				
	413-2. Tokiko komunitateetan balizko edo benetako eragin negatibo nabarmenak izan dituzten eragiketazentzotakoak	Ez da tokiko komunitateetan balizko edo benetako eragin negatiboa izan duen jarduerarik aurkitu.				
Hornitzaileen gizarte-ebaluazioa	414-1. Gizarte-irizpideen arabera aztertutako enpresa hornitzaile berrien ehunekoa	Enpresa hornitzaile eta azpikontratatisten azterketarik ez da egin, giza eskubideen arloan. Izan ere, hasiera batean, ez da hauteman erosketakopuruarengatik, jarduerarengatik edo kokapenarengatik giza eskubideetan arriskutsu izan litekeen enpresa hornitzailearik.				
	414-2. Gizartearen alorreko balizko edo benetako eragin negatibo nabarmenak hornidura-katean, eta hartutako neurriak.					
Politika publikoa	415-1. Politikako ekarpenen balioa, herrialdearen eta hartzailearen arabera	72. or.: Administrazio publikoekiko eta alderdi politikoekiko harremanak				
Bezeroen osasuna eta segurtasuna	416-1. Hobekuntzak egiteko asmoarekin osasunean eta segurtasunean duten eragina aztertu zaien produktu- eta zerbitzu-kategoria nabarmenen ehunekoa	39. or.: Bezeroekiko harremanak 47. or.: Produktu eta zerbitzu arduratsuak				
	416-2. Produktuek eta zerbitzuek bizikizikloan zehar osasunean eta segurtasunean duten eraginaren alorreko arautegia edo borondatezko kodeak ez betetzeagatik sortutako intzidente guztien kopurua	90. or.: Zehapenak 89. or.: Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua				
Marketina eta etiketatzea	417-1. Produktuen eta zerbitzuen alorreko informazioaren eta etiketatzearen inguruan erakundeko prozedurek behar duten informazio-mota, eta produktu eta zerbitzu nabarmenak	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 (sailkapena, testa, informazioa...) aplikatzen da. 38. or.: Bezeroekiko harremanak				
	417-2. Produktu eta zerbitzuen informazioari nahiz etiketatzeari buruzko arauen eta borondatezko kodeen ez-betetzeak guztira	90. or.: Zehapenak 89. or.: Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua				
	417-3. Marketin-komunikazioei	90. or.: Zehapenak 89. or.: Bezeroarentzako				

	buruzko arauen eta borondatezko kodeen ez-betetzeak	Arreta Zerbitzua				
Bezeroaren pribatutasuna	418-1. Bezeroen pribatutasuna urratzean eta datuen ihesean oinarritutako erreklamazioen kopurua	90. or.: Zehapenak 89. or.: Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua				

6.2. Txostenaren edukia zehazteko prozesua

LABORAL Kutxak aitortzen du txosten hau GRI estandarren arabera egin dela. Halaxe erakusten dute AENOREk egindako kanpo-egiaztapenaren emaitzek.

6.3. Jasangarritasun-informazioa zabaltzea

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 Delegatuaren 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, kontrako 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, kontrako 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; kontrako 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, kontrako alderdiaren motaren, tresna-motaren eta ingurumen-helburuen motaren arabera banakatuta.

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

LABORAL Kutxak bere webgunean argitaratu du, 2022an, TCFDk klima-aldaketari lotuta emandako gomendioak ezartzeari buruzko bigarren txostena. Financial Stability Board (FSB) delakoak txosten bat agindu zion TCFDri (Task Force On Climate-related Financial Disclosures lantaldeari), enpresek klima-aldaketaren alorrean egiten dutena ebaluatzen laguntzeko merkatuari. Aldi berean, interes-taldeei erabakiak hartzen lagundu behar zien. TCFD txosten hori webgune korporatiboan dago eskuragarri. Egindako ekintzak eta ekintza-planak deskribatzen ditu, esparru horrek lau alderditan emandako gomendioei jarraituz: gobernantza, estrategia, arriskuaren gestioa, eta metrikak eta helburuak.

Eskuratu hemendik **GAR ratioen xehetasuna**

GAR RATIOAK

Ingurumenari, gizarteari eta gobernantzari lotutako arriskuei buruzko informazio kualitatiboari erantzuteko, jasangarritasun-txosten (JT) honetan eta [TCFD](#) txostenean argitaratutako informazioa erabiliko da.

INGURUMEN-ARRISKUA		
ESTRATEGIA ETA ENPRESA-PROZESUAK		
A	Entitatearen enpresa-estrategia ingurumen-faktoreak eta -arriskuak txertatzeko, kontuan hartuta ingurumen-faktoreek eta -arriskuek entitatearen enpresa-ingurunean, negozio-ereduan, estrategian eta finantza-plangintza duten eragina.	TCFD Estrategia JT 1.7. Estrategia eta arriskuaren gestioa
B	Epe labur, ertain eta luzerako ingurumen-arriskua ebaluatzeko eta hari ekiteko helburuak, xedeak eta mugak, eta errendimenduaren ebaluazioa helburu, helmuga eta muga horiei dagokienez, strategiaren diseinuari eta enpresa-prozesuei buruzko etorkizuneko informazioa barne hartuta.	
C	EBko taxonomiarekin bat datozen ingurumen-helburuak eta jarduerak lortzeko egungo inbertsio-jarduerak eta inbertsio-helburuak (etorkizunekoak).	
D	Kontrako alderdiekin (berriekin eta aurrekoekin) ingurumen-arriskuak arintzeko eta murrizteko hartutako zuzeneko eta zeharkako konpromisoari lotutako politikak eta prozedurak.	
GOBERNANTZA		
E	Zuzendaritza-organoaren erantzukizunak arrisku-esparrua ezartzeko, eta helburuak, estrategia eta politikak gainbegiratzeko eta kudeatzeko, ingurumen-arriskuen gestioaren testuinguruan, dagozkion transmisio-kanalak barne hartuta.	TCFD Gobernantza JT 1.8. Printzipioak eta gobernua
F	Zuzendaritza-organoak ingurumen-faktoreek eta -arriskuek erakunde-egituran —negozio-lerroetan zein barne-kontrolako funtzioetan— epe labur, ertain eta luzean dituzten eraginak aintzat hartzea.	
G	Ingurumen-faktoreak eta -arriskuak kudeatzeko neurriak barne-gobernantzako mekanismoetan txertatzea, hala nola batzordeen funtzioan, zereginen eta erantzukizunaren esleipenean, eta arriskuen gestioaren eta zuzendaritza-organoaren arteko atzeralikadura-begiztan, dagozkion transmisio-kanalak barne hartuta.	
H	Ingurumen-arriskuari buruzko informazioa emateko kanalak eta maiztasuna.	
I	Ordainsari-politika entitateak ingurumen-arriskuarekin lotuta dituen helburuekin bateratzea.	
ARRISKUEN GESTIOA		
J	Ingurumen-faktoreek eta -arriskuek epe labur, ertain eta luzean dituzten ondorioak arriskuen esparruan sartzea.	TCFD 3. Arriskuaren gestioa TCFD 4. Helburuak eta metrikak
K	Ingurumen-arriskuak kudeatzeko esparruaren oinarri diren definizioak, metodologiak eta nazioarteko arauak.	
L	Ingurumen-arriskuekiko sentikorrek diren jarduerak eta esposizioak (eta berme errealak, dagozkionean) definitu, neurtu eta gainbegiratzeko prozesuak, dagozkion transmisio-kanalak barne hartuta.	
M	Ingurumen-arriskuak arintzen laguntzen duten jarduerak, konpromisoak eta esposizioak.	
N	Ingurumen-arriskuak detektatzeko, neurtzeko eta kudeatzeko tresnak aplikatzea.	
O	Aplikatutako arrisku-tresnen emaitzak eta ingurumen-arriskuaren eragin zenbatetsia kapital-arriskuaren eta likideziaren profileen.	
P	Datuen erabilgarritasuna, kalitatea eta zehaztasuna, eta alderdi horiek hobetzeko ahaleginak.	
Q	Ingurumen-arriskuei ezartzen zaizkien mugak deskribatzea (zuhurtziako arriskuen faktore gisa), eta goragoko instantzia hierarkikoetara bideratzeko eta, muga horiek bete ezean, baztertzeko prozedurak aktibatzea.	
R	Ingurumen-arriskuek kreditu-, likidezia- eta finantzaketa-arriskuarekin, merkatu-arriskuarekin, eragiketa-arriskuarekin eta ospe-arriskuarekin duten lotura (transmisio-kanalak) deskribatzea, arriskuen gestioaren esparruan.	
GIZARTE-ARRISKUA		
ESTRATEGIA ETA ENPRESA-PROZESUAK		
A	Entitatearen enpresa-estrategia doitzea, gizarte-faktoreak eta -arriskuak txertatzeko, kontuan hartuta gizarte-arriskuak entitatearen enpresa-ingurunean, negozio-ereduan, estrategian eta finantza-plangintzan duen eragina.	JT 1.7. Estrategia eta arriskuaren gestioa JT 1.8. Printzipioak eta gobernua
B	Epe labur, ertain eta luzerako gizarte-arriskua ebaluatzeko eta hari ekiteko helburuak, xedeak eta mugak, eta errendimenduaren ebaluazioa helburu, helmuga eta muga horiei dagokienez, strategiaren diseinuan eta enpresa-prozesuetan etorkizuneko informazioa barne hartuta.	
C	Kontrako alderdiekin (berriekin eta aurrekoekin) gizartearen ikuspegitik kaltegarriak diren jarduerak arintzeko eta murrizteko hartutako zuzeneko eta zeharkako konpromisoarekin lotutako politikak eta prozedurak.	
GOBERNANTZA		

D	Zuzendaritza-organoaren erantzukizunak arrisku-esparrua ezartzeko, eta helburuak, estrategia eta politikak gainbegiratzeko eta kudeatzeko, gizarte-arriskuen gestioaren testuinguruan, kontrako alderdiek honako hauetarako dituzten metodoak barne hartuta:	JT 1.8. Printzipioak eta gobernu
	Komunitateari eta gizarteari zuzendutako jarduerak	JT 3.3. Gizartearekiko harremanak
	Lan-harremanak eta -arauak	JT 3.2. Plantillarekiko harremanak
	Bezeroaren babesa eta produktuaren erantzukizuna	JT 3.1. Bezeroekiko harremanak
	Giza eskubideak	JT 1.11. Ustelkeria eta eroskeria JT 1.12. Kapitalak zuritzea JT 1.13. Araudia Betearaztea
E	Gizarte-faktoreak eta -arriskuak kudeatzeko neurriak barne-gobernantzako mekanismoetan txertatzea, hala nola batzordeen funtzioan, zereginen eta erantzukizunen esleipenean, eta arriskuen gestioaren eta zuzendaritza-organoaren arteko atzeraelikadura-begiztan.	JT 1.8. Printzipioak eta gobernu
F	Gizarte-arriskuari buruzko informazioa emateko kanalak eta maiztasuna.	
G	Ordainsari-politika entitateak gizarte-arriskuarekin lotuta dituen helburuekin bateratzea.	JT 3.2.7. Ordainsariaren gestioa
ARRISKUEN GESTIOA		
H	Gizarte-arriskuak kudeatzeko esparruaren oinarri diren definizioak, metodologiak eta nazioarteko arauak.	JT 3.1. Bezeroekiko harremanak JT 3.2. Plantillarekiko harremanak JT 3.3. Gizartearekiko harremanak
I	Gizarte-arriskuekiko sentikorrek diren jarduerak eta esposizioak (eta berme errealak, dagokionean) definitu, neurtu eta gainbegiratzeko prozesuak, dagozkion transmisio-kanalak barne hartuta.	
J	Gizarte-arriskua arintzen laguntzen duten jarduerak, konpromisoak eta aktiboak.	
K	Gizarte-arriskuak detektatzeko eta kudeatzeko tresnak aplikatzea.	
L	Gizarte-arriskuei ezartzen zaizkien mugak deskribatzea, eta goragoko instantzia hierarkikoetara bideratzeko eta, muga horiek bete ezean, baztertzeko prozedurak aktibatzea.	
M	Gizarte-arriskuek kreditu-, likidezia- eta finantzaketa-arriskuarekin, merkatu-arriskuarekin, eragiketa-arriskuarekin eta ospe-arriskuarekin duten lotura (transmisio-kanalak) deskribatzea, arriskuen gestioaren esparruan.	
GOBERNANTZA-ARRISKUA		
GOBERNANTZA		
A	Entitateak bere gobernantza-mekanismoetan sartzeko kontrako alderdiaren —gobernu-organo gorenako batzordeak, eta ekonomia-, ingurumen- eta gizarte-gaiei buruzko erabakiak hartzeko ardura duten batzordeak barne— gobernantzaren arloko errendimendua.	JT 1.8. Printzipioak eta gobernu
B	Entitateak kontrako alderdiko gobernu-organo gorenak informazio ez-finantzarioaren aurkezpenen duen zeregina kontabilizatzea.	
C	Entitateak kontrako alderdiaren gobernantzaren arloko errendimendua sartzeko bere gobernantza-mekanismoetan, honako hauek bereziki:	
	Gogoeta etikoak	
	Estrategia eta arriskuen gestioa	
	Inklusioa	
	Gardentasuna	
	Interes-gatazken gestioa	
	Kezka larriei buruzko barne-komunikazioa	
ARRISKUEN GESTIOA		
D	Entitateak kontrako alderdiaren gobernantzaren arloko errendimendua sartzeko bere gobernantza-mekanismoetan, honako hauek kontuan hartuta:	JT 1.7. Estrategia eta arriskuaren gestioa
	Gogoeta etikoak	
	Estrategia eta arriskuen gestioa	
	Inklusioa	
	Gardentasuna	
	Interes-gatazken gestioa	
	Kezka larriei buruzko barne-komunikazioa	

6.4. AENORen egiaztapena

AENOR	 
AENOR	<h2>VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD</h2>
AENOR	<h3>VMS-2022/0002</h3>
AENOR	<p>AENOR ha verificado que el Informe de Sostenibilidad de la organización</p>
AENOR	<h2>CAJA LABORAL POPULAR, COOP. DE CREDITO</h2>
AENOR	<p>Título del informe: Memoria de Sostenibilidad y Estado de Información no Fin 2021</p>
AENOR	<p>Periodo objeto del informe: 2021</p>
AENOR	<p>es conforme con los estándares GRI en su opción Exhaustiva.</p>
AENOR	<p>Fecha de emisión del certificado: 2022-02-22</p>
AENOR	
AENOR	 <p>Rafael GARCÍA MEIRO Director General</p>
AENOR	<p>AENOR INTERNACIONAL S.A.U. Génova, 6. 28004 Madrid. España Tel. 91 432 60 00. - www.aenor.com</p>



Igualmente, en el Programa de verificación, AENOR ha considerado los requisitos internacionales de acreditación, verificación o certificación correspondientes a las materias de información contempladas en la Ley:

- Reglamento Europeo EMAS (Verificación Medioambiental)
- SA 8000 (principios y derechos laborales internacionales conformes a la ILO (Organización Internacional del Trabajo), La Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos del Niño. SAAS Procedure 200)
- Sistema de Gestión Medioambiental (ISO 14001).
- Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, esquemas IQNet SR 10 y SAB000.
- Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001).
- Sistema de Gestión de la Energía (ISO 50001).
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001).

Adicionalmente, los criterios e información que se han tenido en cuenta como referencia para realizar el Programa de verificación han sido:

- 1) La ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.
- 2) La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014 por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos.
- 3) La Comunicación de la Comisión Europea 2017/C 215/01, Directrices sobre la presentación de informes no financieros (metodología para la presentación de información no financiera).
- 4) La norma internacional ISO/IEC 17029:2019 Evaluación de la conformidad – Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación.
- 5) Los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares CRI cuando la organización haya optado por este marco internacional reconocido para la divulgación de la información relacionada con su desempeño en materia de responsabilidad social corporativa.

2013/0863/VNOF-2023

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 3 de 5



CONCLUSIÓN

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que la información no financiera reportada en la MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2022 que se publica como documento independiente al Informe de Gestión de las Cuentas Anuales Consolidadas 2022 y para la información del periodo objeto del informe, ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022, no proporcione información fiel del desempeño de CAJA LABORAL POPULAR COOP. DE CRÉDITO y sociedades referenciadas en el estado de información no financiera consolidado, en materia de responsabilidad social exclusivamente en lo relativo al contenido requerido por la Ley 11/2018 respecto a cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, incluida la gestión de la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad universal, los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad.



2013/0863/VNOF-2023

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 5 de 5

Fecha declaración 31/12/2022
Código Estado 0583
Nombre Estado GAR002
Descripción Estado Información por sector (GAR) (obligatoria).
Versión Estado 12
Código Subinforme 05831200010
Nombre Subinforme GAR002
Descripción Subinforme Información por sector (GAR) (obligatoria).
Entidad declarante 4 - CALA LABORAL (CONSOLIDADO)
Código de presentación 3033
Secuencia de generación 1
Variación global I C_

	Desglose por sector	Mitigación del Cac						Adaptación al Cac						TOTAL (CCM + CC)						
		Sociedades No Fin						Sociedades No Fin						Sociedades No Fin						
		Importe en libros b						Importe en libros b						Importe en libros b						
		Milones EUR		Del cual: medioam				Milones EUR		Del cual: medioam				Milones EUR		Del cual: medioam				Del cual: medioambientalmente sostenibles (CCM+CCA)
1A	3020 - Fabricación	1B	20.049.676,99					1H	16.677.873,47					1H	36.747.550,46					
1A	4299 - Construcción	1B	1.787,54					1H	0,00					1H	1.787,54					
1A	9999 - CNAEs no in	1B	3.899.938,04					1H	0,00					1H	3.899.938,04					
1A	TOTAL	1B	24.971.432,58					1H	16.677.873,47					1H	42.649.276,05					

Fecha declaración 31/12/2022
 Código Estado 0583
 Nombre Estado GAR002
 Descripción Estado Información por sector (GAR) (obligatoria).
 Versión Estado 12
 Código Subinforme 05831200010
 Nombre Subinforme GAR002
 Descripción Subinforme Información por sector (GAR) (obligatoria).
 Entidad declarante 4 - CAJA LABORAL (CONSOLIDADO)
 Código de presentación 3035
 Secuencia de generación 1
 Variación global 1 VN_

	Desglose por sector	Mitigación del Car				Adaptación al Ca						TOTAL (CCM + CC					
		Sociedades No Fin			Pymes y otras Socie	Sociedades No Fin				Pymes y otras Socie	Sociedades No Fin				Pymes y otras Socie		
		Importe en libros bi			Importe en libros bi	Importe en libros bi				Importe en libros bi	Importe en libros bi				Importe en libros bi		
		Millones EUR		Del cual: medioam	Millones EUR		Del cual: medioam		Millones EUR		Del cual: medioam	Millones EUR		Del cual: medioam	Millones EUR		Del cual: medioambientalmente sostenibles (CCM+CCA)
1A	2822 - Fabricación	1B	1.005.876,71			1H	0,00				1N	1.005.876,71					
1A	3020 - Fabricación	1B	20.045.578,92			1H	16.400.745,65				1N	36.446.324,57					
1A	4110 - Promoción	1B	99,20			1H	0,00				1N	99,20					
1A	4299 - Construcción	1B	2.180,74			1H	0,00				1N	2.180,74					
1A	4311 - Demolición	1B	14.463,60			1H	0,00				1N	14.463,60					
1A	4321 - Instalaciones	1B	79.957,98			1H	0,00				1N	79.957,98					
1A	6810 - Compraventa	1B	2.461.234,00			1H	0,00				1N	2.461.234,00					
1A	6820 - Alquiler de bienes	1B	8.329.323,32			1H	0,00				1N	8.329.323,32					
1A	8532 - Educación superior	1B	98.806,33			1H	0,00				1N	98.806,33					
1A	8559 - Otra educación	1B	520.016,96			1H	0,00				1N	520.016,96					
1A	9999 - CNAEs no indexados	1B	9.724.090,03			1H	0,00				1N	9.724.090,03					
1A	TOTAL	1B	51.471.650,57			1H	16.400.745,65				1N	67.872.396,22					

Fecha declaración 31/12/2022
 Código Estado 0586
 Nombre Estado GAR004
 Descripción Estado Indicador clave de resultados del GAR en Números de flujo [obligatoria]
 Versión Estado 02
 Código Subinforme 05860200010
 Nombre Subinforme GAR004
 Descripción Subinforme Indicador clave de resultados del GAR en Números de flujo [obligatoria]
 Entidad declarante 4 - CAJA LABORAL (CONSOLIDADO)
 Código de presentación 3035
 Secuencia de generación 1
 Variación global 1 VNI_Volumen de Negocio

%	[en comparación]	Fecha de referencia		Miliación del Costo		Adaptación al Costo		TOTAL ICCM + CCU		Proportión del total de activos nuevos cubiertos																						
		Proportión del total	Proportión del total	Proportión del total	Proportión del total	Proportión del total	Proportión del total	Proportión del total	Proportión del total	Proportión del total	Proportión del total																					
			De los cuales: final	De los cuales: de h	De los cuales: facil		De los cuales: final	De los cuales: de h	De los cuales: facil		De los cuales: final	De los cuales: de h	De los cuales: facil																			
	GAR - Activos cubi	11,41	18	0,00	1C	0,00	1D	0,00	1E	0,00	1F	0,00	1G	0,00	1H	0,00	1I	0,00	1J	0,00	1K	9,76	1L	0,00	1M	0,00	1N	0,00	1O	0,00	1P	126,82
	Préstamos y avales	12,93	28	0,00	2C	0,00	2D	0,00	2E	0,00	2F	0,00	2G	0,00	2H	0,00	2I	0,00	2J	0,00	2K	11,31	2L	0,00	2M	0,00	2N	0,00	2O	0,00	2P	129,53
	Sociedades FSA	-9,80	38	0,00	3C	0,00	3D	0,00	3E	0,00	3F	0,00	3G	0,00	3H	0,00	3I	0,00	3J	0,00	3K	-9,80	3L	0,00	3M	0,00	3N	0,00	3O	0,00	3P	88,50
	Entidades c/A	-10,37	48	0,00	4C	0,00	4D	0,00	4E	0,00	4F	0,00	4G	0,00	4H	0,00	4I	0,00	4J	0,00	4K	-10,37	4L	0,00	4M	0,00	4N	0,00	4O	0,00	4P	83,42
	Préstamos	-4,37	58	0,00	5C	0,00	5D	0,00	5E	0,00	5F	0,00	5G	0,00	5H	0,00	5I	0,00	5J	0,00	5K	-4,37	5L	0,00	5M	0,00	5N	0,00	5O	0,00	5P	73,83
	Valores s/A	-40,56	68	0,00	6C	0,00	6D	0,00	6E	0,00	6F	0,00	6G	0,00	6H	0,00	6I	0,00	6J	0,00	6K	-40,56	6L	0,00	6M	0,00	6N	0,00	6O	0,00	6P	9,78
	Instrument	0,00	78	0,00		0,00	7D	0,00	7E	0,00	7F	0,00	7G	0,00	7H	0,00	7I	0,00	7J	0,00	7K	0,00	7L	0,00	7M	0,00	7N	0,00	7O	0,00	7P	0,00
	Otras Socie	0,00	88	0,00	8C	0,00	8D	0,00	8E	0,00	8F	0,00	8G	0,00	8H	0,00	8I	0,00	8J	0,00	8K	0,00	8L	0,00	8M	0,00	8N	0,00	8O	0,00	8P	4,89
	De las cu	0,00	98	0,00	9C	0,00	9D	0,00	9E	0,00	9F	0,00	9G	0,00	9H	0,00	9I	0,00	9J	0,00	9K	0,00	9L	0,00	9M	0,00	9N	0,00	9O	0,00	9P	0,27
	Préstam	0,00	108	0,00	10C	0,00	10D	0,00	10E	0,00	10F	0,00	10G	0,00	10H	0,00	10I	0,00	10J	0,00	10K	0,00	10L	0,00	10M	0,00	10N	0,00	10O	0,00	10P	0,07
	Valore	0,00	118	0,00	11C	0,00	11D	0,00	11E	0,00	11F	0,00	11G	0,00	11H	0,00	11I	0,00	11J	0,00	11K	0,00	11L	0,00	11M	0,00	11N	0,00	11O	0,00	11P	0,00
	Instrum	0,00	128	0,00		0,00	12D	0,00	12E	0,00	12F	0,00	12G	0,00	12H	0,00	12I	0,00	12J	0,00	12K	0,00	12L	0,00	12M	0,00	12N	0,00	12O	0,00	12P	0,20
	De las cu	0,00	138	0,00	13C	0,00	13D	0,00	13E	0,00	13F	0,00	13G	0,00	13H	0,00	13I	0,00	13J	0,00	13K	0,00	13L	0,00	13M	0,00	13N	0,00	13O	0,00	13P	0,50
	Préstam	0,00	148	0,00	14C	0,00	14D	0,00	14E	0,00	14F	0,00	14G	0,00	14H	0,00	14I	0,00	14J	0,00	14K	0,00	14L	0,00	14M	0,00	14N	0,00	14O	0,00	14P	0,50
	Valore	0,00	158	0,00	15C	0,00	15D	0,00	15E	0,00	15F	0,00	15G	0,00	15H	0,00	15I	0,00	15J	0,00	15K	0,00	15L	0,00	15M	0,00	15N	0,00	15O	0,00	15P	0,00
	Instrum	0,00	168	0,00		0,00	16D	0,00	16E	0,00	16F	0,00	16G	0,00	16H	0,00	16I	0,00	16J	0,00	16K	0,00	16L	0,00	16M	0,00	16N	0,00	16O	0,00	16P	0,00
	De las cu	0,00	178	0,00	17C	0,00	17D	0,00	17E	0,00	17F	0,00	17G	0,00	17H	0,00	17I	0,00	17J	0,00	17K	0,00	17L	0,00	17M	0,00	17N	0,00	17O	0,00	17P	4,42
	Préstam	0,00	188	0,00	18C	0,00	18D	0,00	18E	0,00	18F	0,00	18G	0,00	18H	0,00	18I	0,00	18J	0,00	18K	0,00	18L	0,00	18M	0,00	18N	0,00	18O	0,00	18P	0,00
	Valore	0,00	198	0,00	19C	0,00	19D	0,00	19E	0,00	19F	0,00	19G	0,00	19H	0,00	19I	0,00	19J	0,00	19K	0,00	19L	0,00	19M	0,00	19N	0,00	19O	0,00	19P	0,00
	Instrum	0,00	208	0,00		0,00	20D	0,00	20E	0,00	20F	0,00	20G	0,00	20H	0,00	20I	0,00	20J	0,00	20K	0,00	20L	0,00	20M	0,00	20N	0,00	20O	0,00	20P	4,42
	Sociedad	-46,03	218	0,00	21C	0,00	21D	0,00	21E	0,00	21F	0,00	21G	0,00	21H	0,00	21I	0,00	21J	0,00	21K	-46,17	21L	0,00	21M	0,00	21N	0,00	21O	0,00	21P	10,39
	Sociedad	-46,03	228	0,00	22C	0,00	22D	0,00	22E	0,00	22F	0,00	22G	0,00	22H	0,00	22I	0,00	22J	0,00	22K	-46,17	22L	0,00	22M	0,00	22N	0,00	22O	0,00	22P	10,39
	Préstamo	-40,18	238	0,00	23C	0,00	23D	0,00	23E	0,00	23F	0,00	23G	0,00	23H	0,00	23I	0,00	23J	0,00	23K	-58,02	23L	0,00	23M	0,00	23N	0,00	23O	0,00	23P	11,73
	Valore	0,00	248	0,00	24C	0,00	24D	0,00	24E	0,00	24F	0,00	24G	0,00	24H	0,00	24I	0,00	24J	0,00	24K	0,00	24L	0,00	24M	0,00	24N	0,00	24O	0,00	24P	0,50
	Instrument	5,22	258	0,00		0,00	25D	0,00	25E	0,00	25F	0,00	25G	0,00	25H	0,00	25I	0,00	25J	0,00	25K	5,22	25L	0,00	25M	0,00	25N	0,00	25O	0,00	25P	-1,34
	Negocios	100,00	268	0,00	26C	0,00	26D	0,00	26E	0,00	26F	0,00	26G	0,00	26H	0,00	26I	0,00	26J	0,00	26K	100,00	26L	0,00	26M	0,00	26N	0,00	26O	0,00	26P	30,13
	De las cues	100,00	278	0,00	27C	0,00	27D	0,00	27E	0,00	27F	0,00	27G	0,00	27H	0,00	27I	0,00	27J	0,00	27K	100,00	27L	0,00	27M	0,00	27N	0,00	27O	0,00	27P	21,77
	De las cues	100,00	288	0,00	28C	0,00	28D	0,00	28E	0,00	28F	0,00	28G	0,00	28H	0,00	28I	0,00	28J	0,00	28K	100,00	28L	0,00	28M	0,00	28N	0,00	28O	0,00	28P	1,03
	De las cues	100,00	298	0,00	29C	0,00	29D	0,00	29E	0,00	29F	0,00	29G	0,00	29H	0,00	29I	0,00	29J	0,00	29K	100,00	29L	0,00	29M	0,00	29N	0,00	29O	0,00	29P	7,33
	Financiación	308		0,00	30C	0,00	30D	0,00	30E	0,00	30F	0,00	30G	0,00	30H	0,00	30I	0,00	30J	0,00	30K	308		0,00	30M	0,00	30N	0,00	30O	0,00	30P	0,00
	Garantías real	100,00	318	0,00	31C	0,00	31D	0,00	31E	0,00	31F	0,00	31G	0,00	31H	0,00	31I	0,00	31J	0,00	31K	100,00	31L	0,00	31M	0,00	31N	0,00	31O	0,00	31P	-2,21
	Financiación	328		0,00	32C	0,00	32D	0,00	32E	0,00	32F	0,00	32G	0,00	32H	0,00	32I	0,00	32J	0,00	32K	328		0,00	32M	0,00	32N	0,00	32O	0,00	32P	0,00
	Total activos de la	78,95	338	0,00	33C	0,00	33D	0,00	33E	0,00	33F	0,00	33G	0,00	33H	0,00	33I	0,00	33J	0,00	33K	67,54	33L	0,00	33M	0,00	33N	0,00	33O	0,00	33P	18,33

Fecha declaración: 31/12/2022
 Código Estado: 0471
 Nombre Estado: SP3_ISG_003
 Descripción Estado: 2. BE-RTCC: Pérdidas garantizadas
 Versión Estado: 01
 Código Subinforme: 04710100010
 Nombre Subinforme: SP3_ISG_003
 Descripción Subinforme: 2. BE-RTCC: Pérdidas garantizadas
 Entidad declarante: 4 - CAJA LABORAL (CONSOLIDADO)
 Código de presentación: 3035
 Secuencia de generación: 3

Sector contable	Importe en libras (£)	Nivel de eficiencia										Nivel de eficiencia										Sin etiqueta EPC de	De los cuales, el nivel de eficiencia energética (en unidades de kWh/m² del colorado) estimado									
		0 <= 100	> 100; <= 200	> 200; <= 300	> 300; <= 400	> 400; <= 500	> 500	A	B	C	D	E	F	G																		
Total del área Unid	1A	#####	1B	447.885.745,10	1C	2.310.555.305,27	1D	2.307.544.259,48	1E	397.783.470,97	1F	102.121.967,58	1G	81.884.853,32	1H	96.473.989,99	1I	-44.225.588,51	1J	21.190.348,13	1K	73.104.093,39	1L	383.772.452,94	1M	70.440.253,97	1N	94.504.484,89	1O	9.800.411.487,49	1P	59,32
De los cuales	2A	740.440.443,00	2B	14.847.411,98	2C	75.530.114,77	2D	43.143.393,84	2E	14.435.883,74	2F	5.447.148,43	2G	5.125.873,79	2H	1.547.057,95	2I	918.483,91	2J	1.144.394,00	2K	5.737.443,43	2L	7.537.484,87	2M	1.785.438,99	2N	1.424.457,13	2O	730.131.401,71	2P	34,79
De los cuales	3A	9.755.812.819,77	3B	431.038.153,12	3C	2.335.023.390,50	3D	2.245.400.845,82	3E	583.347.787,21	3F	96.474.818,95	3G	74.758.980,53	3H	95.124.932,04	3I	-43.307.104,40	3J	20.024.052,13	3K	47.344.450,74	3L	374.244.748,07	3M	48.854.414,98	3N	92.880.227,74	3O	8.992.008.449,40	3P	42,87
De los cuales	4A	118.471.414,58	4B	0,00	4C	0,00	4D	0,00	4E	0,00	4F	0,00	4G	0,00	4H	0,00	4I	0,00	4J	0,00	4K	0,00	4M	0,00	4N	0,00	4O	118.471.414,58	4P	0,00		
De los cuales	5A	5.831.712.044,04	5B	422.571.941,95	5C	2.305.002.489,83	5D	2.323.234.400,48	5E	397.443.794,74	5F	102.121.967,58	5G	81.884.853,31														5O	5.831.712.044,04	5P	100,00	
Total del área no U	6A	0,00	6B	0,00	6C	0,00	6D	0,00	6E	0,00	6F	0,00	6G	0,00	6H	0,00	6I	0,00	6J	0,00	6K	0,00	6L	0,00	6M	0,00	6N	0,00	6O	0,00	6P	0,00
De los cuales	7A	0,00	7B	0,00	7C	0,00	7D	0,00	7E	0,00	7F	0,00	7G	0,00	7H	0,00	7I	0,00	7J	0,00	7K	0,00	7L	0,00	7M	0,00	7N	0,00	7O	0,00	7P	0,00
De los cuales	8A	0,00	8B	0,00	8C	0,00	8D	0,00	8E	0,00	8F	0,00	8G	0,00	8H	0,00	8I	0,00	8J	0,00	8K	0,00	8L	0,00	8M	0,00	8N	0,00	8O	0,00	8P	0,00
De los cuales	9A	0,00	9B	0,00	9C	0,00	9D	0,00	9E	0,00	9F	0,00	9G	0,00	9H	0,00	9I	0,00	9J	0,00	9K	0,00	9L	0,00	9M	0,00	9N	0,00	9O	0,00	9P	0,00
De los cuales	10A	0,00	10B	0,00	10C	0,00	10D	0,00	10E	0,00	10F	0,00	10G	0,00													10O	0,00	10P	0,00		

Fecha declaración 31/12/2022
Código Estado 0473
Nombre Estado SP3_ESG_004
Descripción Estado 4. BE-RTCC: Exposiciones de las 20 principales empresas intensivas en carbono
Versión Estado 01
Código Subinforme 04730100010
Nombre Subinforme SP3_ESG_004
Descripción Subinforme 4. BE-RTCC: Exposiciones de las 20 principales empresas intensivas en carbono
Entidad declarante 4 - CAJA LABORAL (CONSOLIDADO)
Código de presentación 3035
Secuencia de generación 1

1A	Importe en libros bruto (agregado) (Millones de euros)	1B	Importe en libros bruto frente a las contrapartes comparado con el importe en libros bruto total	1C	De los cuales, medioambientalmente sostenible (MCC) (Millones)	1D	Vencimiento medio ponderado (años)	1E	Número de compañías dentro de las top 20 contaminantes incluidas
	0,00		0,00		0,00		0,00		0

Fecha declaración 31/12/2023
 Código Estado 0475
 Nombre Estado SP3_ESG_010
 Descripción Estado 10. Otras acciones de mitigación
 Versión Estado 01
 Código Subinforme 04750100010
 Nombre Subinforme SP3_ESG_010
 Descripción Subinforme 10. Otras acciones de mitigación
 Entidad declarante 4 - CAJA LABORAL (CONSOLIDADO)
 Código de presentación 3035
 Secuencia de generación 1

Tipo de instrumento financiero	Tipo de contraparte	Importe en libros bruto (MM EUR)	Tipo de riesgo mitigado (Riesgo de transición de cambio climático)	Tipo de riesgo mitigado (Riesgo físico de cambio climático)	
Bonos (por ejemplo, verde, sostenible, vinculado a la sostenibilidad según normas distintas a los de la Unión Europea)	Entidades financieras	1A 0,00	1B	1C	
	Sociedades no financieras	2A 0,00	2B	2C	
	De los cuales, bonos colateralizados por bienes inmuebles comerciales	3A 0,00	3B	3C	
	Otras contrapartes	4A 0,00	4B	4C	
	Préstamos (por ejemplo, verde, sostenible, vinculado a la sostenibilidad según normas distintas a los de la Unión Europea)	Entidades financieras	5A 0,00	5B	5C
		Sociedades no financieras	6A 0,00	6B	6C
De los cuales, préstamos colateralizados por bienes inmuebles comerciales		7A 0,00	7B	7C	
Minoristas		8A 0,00	8B	8C	
De los cuales, préstamos colateralizados por bienes inmuebles residenciales		9A 0,00	9B	9C	
De los cuales, préstamos de reforma de vivienda		10A 0,00	10B	10C	
	Otras contrapartes	11A 0,00	11B	11C	