

EGE

2018KO
IRAUNKORTASUN-TXOSTENAREN
LABURPENA



Aenorrekin egiaztatutako txostena, GRI Standards ezartzeak dakarren zorrotasun-mailarekin

60 URTE KONPROMETITUTA

2019an 60 urteko ibilbidea beteko du LABORAL Kutxak, eta bada urte horietan guztietan aldatu ez den zerbait: **gizartearekiko konpromisoa.**

Gizarte-erantzukizunak lotzen ditu kooperatibaren iragana eta etorkizuna. 2018an ere baliabideak bideratu ditugu kirol- eta kultura-babesletzetara, elkartasunezko ekintzetara, euskara eta euskal kultura sustatzera, enplegua bultzatzera eta ekintzailtza-proiektuetara (Gaztenpresa fundazioaren bidez).

Era berean, gizarte bidezkoagoa eta jasangarriagoa lortzeko ahaleginei eutsi diegu; izan ere, sendotu egin dugu emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren aldeko eta ingurumen-inpaktua murrizteko gure jarduna.

BADA BESTE MODU BAT

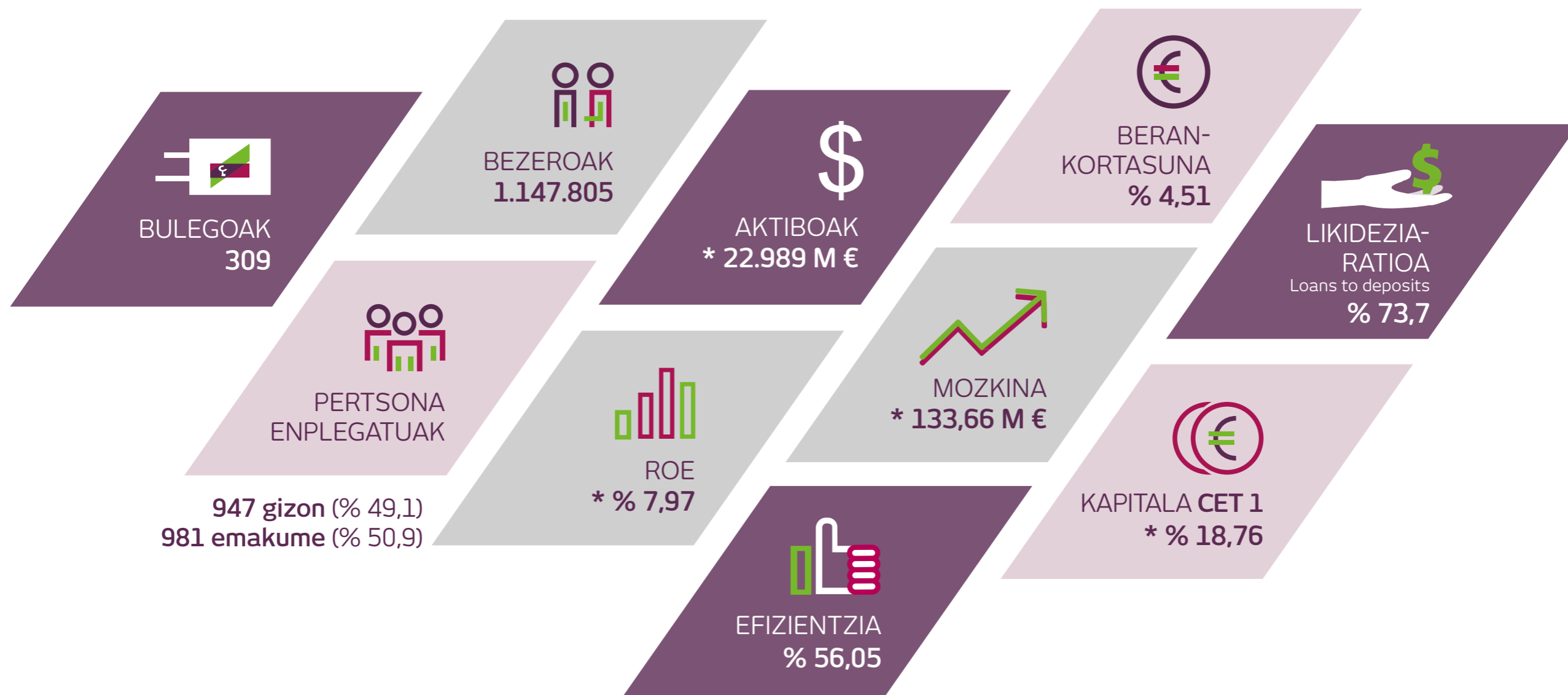
LABORAL Kutxan, banka egiteko beste modu bat badela sinesten dugu, eta pentsaera horrek baldintzatzen ditu gure eguneroko erabakiak. Garen bezalakoak garelako jokatzeko dugu horrela, kooperatiba garelako, eta bada-kigulako gure bezeroek beste modu bat dutela bizitzeko, lan egiteko, ekiteko, sortzeko eta bizitza ikusteko.

LABORAL Kutxan, jarduteko modu paregabea, pertsona- la eta geurea dugu. Bezeroekiko harremana dago horren oinarrian, gardentasunak, konfiantzak eta tratu hurbil eta pertsonalizatuak bereizten duen harremana.

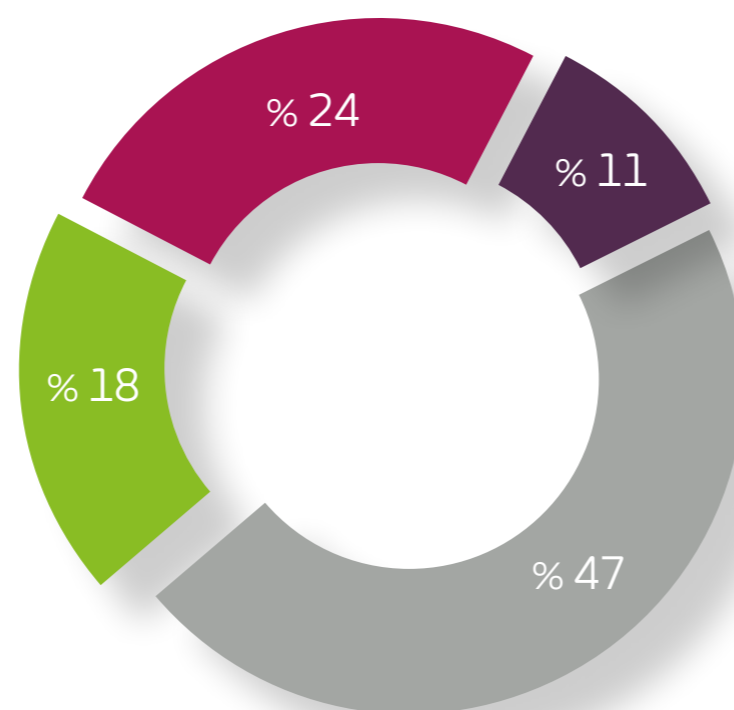
Etorkizunera begira dagoen entitatea gara, berritzailea. Gizartearekin eta aurrerapen kolektibo jasangarriarekin konprometitua, ekonomiaren, gizartearen eta ingurume- naren alderdietan. Bestelako entitate bat, uste duena beti **dagoela beste modu bat**.

ENTITATEAREN KOPURU NAGUSIAK

* Bateratuak 2018-12-31n



NORENA DA LABORAL KUTXA?



KAPITAL SOZIALA 2018-12-31n

741,4 M €

- Lan-bazkideak
- Bezeroak - Pertsona fisikoak
- Elkartutako kooperatibak
- Bazkide laguntzaileak (erretiratuak)

Urtero, gizarte-erantzukizunari buruzko txostenaren laburpena aurkezten dugunean, bezeroei galdetzen diegu jasangarritasunaren ikuspegitik beraientzat zer den garrantzitsuena.

Hauek dira erantzunak, garrantziaren arabera:

- 1.** Bezeroarekiko gestio arduratsua: aurrezki-produktu konplexuak azaldu eta saltzea, bezeroak gehiegi zorpetzea saihestea...

- 2.** Zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna: gardentasuna, adeitasuna, erroreak saihestea eta eragiketak azkar eta erraz egin ahal izatea

- 3.** EGEari lotutako neurriak: kapitalak zuritzearen aurka; armagintza, jokia eta pornografia ez finantzatzeko kontrola...

- 4.** Pertsonen gestioa: genero-berdintasuna, lan-bizitza eta familia bateragarri egitea, soldata-mailak eta -tarteak...

- 5.** Datuen eta eragiketen pribatutasuna eta segurtasuna babestea

- 6.** Entitatearen kaudimena eta likidezia indartzea

- 7.** Enpresa-ehunaren garapen ekonomikoan eta finantzarioan laguntzea: enpresak finantzatzeko hitzarmenak, ekintzaileei eta unibertsitateari laguntzea...

A woman with long, wavy hair is smiling and looking down at her smartphone. She is wearing a dark-colored top. The image is overlaid with a large, semi-transparent purple geometric shape that forms a stylized 'Z' or '7' shape. The background is a light, neutral color.

1. BEZEROAK



DIGITALIZAZIOA

Gure bizimoduaren digitalizazio geldiezina dela eta, ingurune berrira egokituz joateko ahalegina egin behar du LABORAL Kutxak.

Jarraian ikusiko dugunez, bezeroekiko harremanetarako kanal hori oso azkar ari da hazten.

Internet erabiltzen duten bezeroak	2016	2017	2018
Online Bankako bezero aktiboak	338.954	365.137	397.264
Banka Mugikorraren erabiltzaileak	197.137	271.211	371.962
Alertetan aktiboak diren bezeroak	308.370	346.935	360.714

Agertoki berri honek sekulako aukerak dakartza (ekonomikoak, sozialak, ingurumenaren arlokoak...); baina, aldi berean, pribatutasunaren babesarekin eta datuen eta eragiketen segurtasunarekin lotutako arriskuak eta kezkak azaldu dira.

Horiei aurre egiteko, 2018an «**Datu pertsonalak babesteko eskuliburua**» onartu dugu LABORAL Kutxan, eta Datuen Babeserako delegatua izendatu.

Era berean, Segurtasun Integralerako Plan Zuzentzailearen (SIPZren) garapenari eutsi zaio. Epe ertainean segurtasuna osotasunean (logikoa eta fisikoa) hobetzeko barne-ekimena da.



ZERBITZUAREN KALITATEA

Bezeroei zerbitzu-kalitate bikaina eskaintzea da enpresa garen aldetik dugun helburuetako bat. Merkatuko azterketa independenteen arabera, sektorean lider izaten jarraitzen dugu.

	2018	Bilakaera
ING DIRECT	82,1	-1,5
BANCA MARCH	80,3	0,4
LABORAL KUTXA	78,3	1,1
BANKINTER	76,7	2,0
BBVA	76,5	1,3
CAJAMAR	75,7	-0,6
CAIXABANK	75,4	-0,7
IBERCAJA	75,3	-1,5
SABADELL	74,7	-0,2



Iturria: STIGAk Erakundearekiko Gogobetetasun Globalari buruz 2018an egindako azterlana.

LABORAL KUTXAREN PRODUKTU ARDURATSUAK

Datuak kopurutan

TXARTELAK

53.117 €



Medicus Mundira, Caritasera eta Ikastolen Elkartera bideratutako zenbatekoa, Affinity txartelen bidez.

KONTUAK

14.319 €



Nazioarteko lankidetzako proiektuetara bideratutako zenbatekoa, S55 kontuaren bidez.

KREDITUAK

18.412 €



Energia berriztagarrietarako kredituetara bideratutako zenbatekoa.

POSTAMAIL

% 46,28



Postamail erabiltzen duten bezeroen ehunekoa.

ENPRESAK

415



Gaztenpresan sortutako enpresak.

ASEGURUAK

808



GKE-en Aseguruaren bidez aseguruak.

LABORAL KUTXA KONPROMISO IF INBERTSIO-FONDOA

Inbertsio gizartearekiko arduratsuaren bidean aurrera egiteko asmoari helduta, gure bezeroek fondo etiko eta solidario hau harpidetzeko aukera dute. Ezaugarri hauek ditu:

- Inbertsioak aukeratzeko orduan, **ingurumenari, gizarteari eta korporazioaren gobernamentu onari lotutako irizpideak hartzen ditu kontuan.**
- **Solidarioa da;** izan ere, bezeroei kobratzen dien gestio-komisioaren zati handi bat 3 GK Eri ematen die LABORAL Kutxak (bezeroak aukeratzeko du 3 horietatik zeini).

2018an, fondo honek **29.000 €** baino gehiago bideratu zituen hiru GKE hauekara:



Elizaren gizarte- eta karitate-erakunde horrek arreta eskaintzen die bazterketa-egoeran edo -arriskuan dauden pertsonari, eta gizarteratzen laguntzen die, bizimodu duina izan dezaten. Horretarako, egoera bidegabeak salatzen ditu eta pertsona guztien eskubideen alde egiten du lan.



Medikuntza garatzea eta osasuna zein mediku-zerbitzuak sustatzea dira erakunde horren xedeak.



Garapenerako lankidetzako GKEa da. Mondragoneko esperientzia kooperatiboa partekatzen du eta produkzioaren alorreko egitarauak sustatzen ditu, pertsonen ahalmenak sendotuta eta lan-aukerak sortuta.

BEZEROARENTZAKO ARRETA-ZERBITZUA

LABORAL Kutxaren Bezeroarentzako Arreta Zerbitzuak bezeroek aurkeztutako kontsulta, kexa eta erreklamazioei erantzuten die 1994az geroztik. Zerbitzuaren jardunak % 40,69 egin du behera aurreko urteko datuekin alderatuta, batez ere kexa eta erreklamazio gutxiago aurkeztu direlako hipoteka-maileguak formalizatzeko gastuen inguruan. Hona hemen zerbitzuaren emaitzak:

Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua	2017	2018
Irekitako espedienteak	15.748	9.121
Eskatutako zenbatekoak (mila €-kotan)	6.523	1.671



2. PERTSONAK

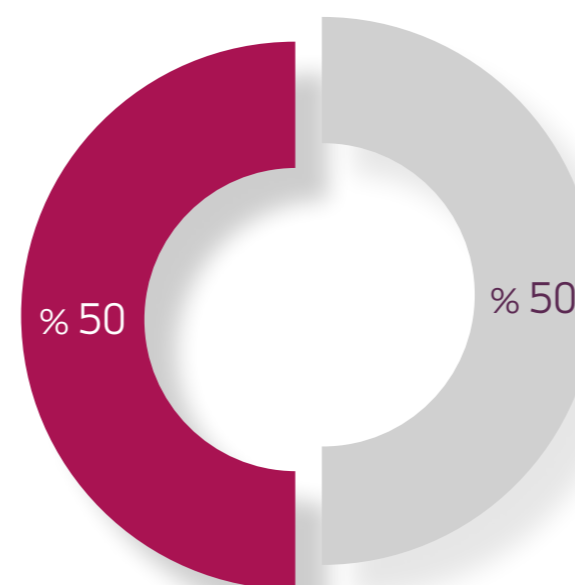


EMAKUMEEN ETA GIZONEN ARTEKO BERDINTASUNA

LABORAL Kutxan 1997tik kezkatzen gaitu berdintasunaren gaiak, eta dagoeneko gure **4. Plana** ari gara jorratzen. Ondorioz, parekotasuna lortu dugu **gobernu-organo gorenean, Kontseilu Errektorean.**

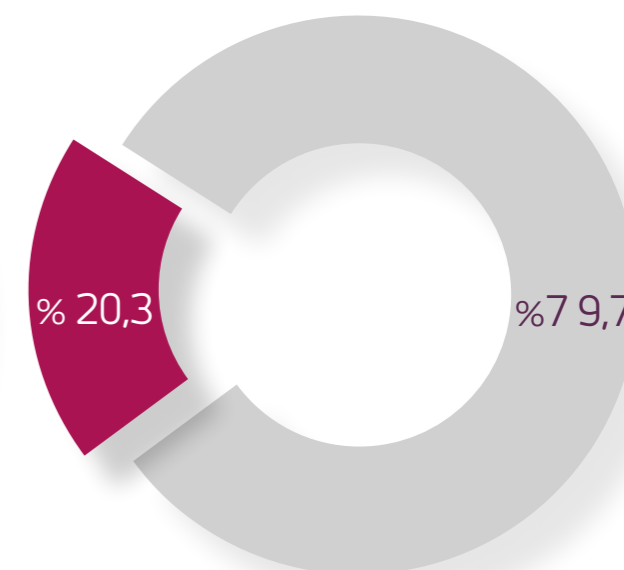


PERTSONAK ADMINISTRAZIO-ORGANO GORENEAN



LABORAL Kutxa

■ Emakumeak
■ Gizonak



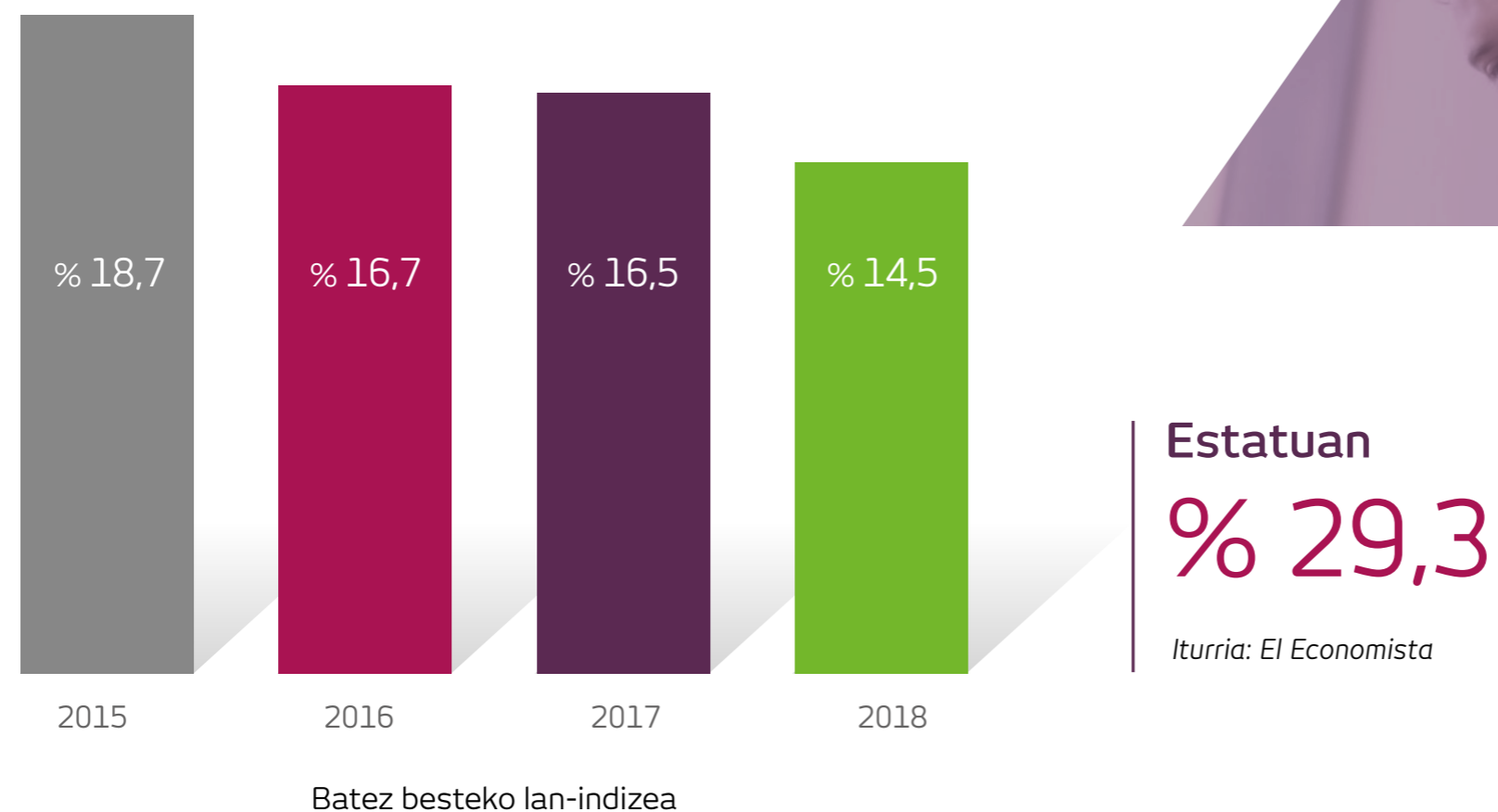
Etengabeko merkatuko
133 enpresen batez
bestekoa (Ibex barne)

Iturria: Europa Press

SOLDATA-ARRAKALA

LABORAL Kutxan, lanpostu berdinean soldata bera jasotzen dugu langile guztiok. Gurean, ardura handieneko lanpostuetan gizon gehiago egotea da soldata-arrakalaren arrazoia; baina, txikituz doa.

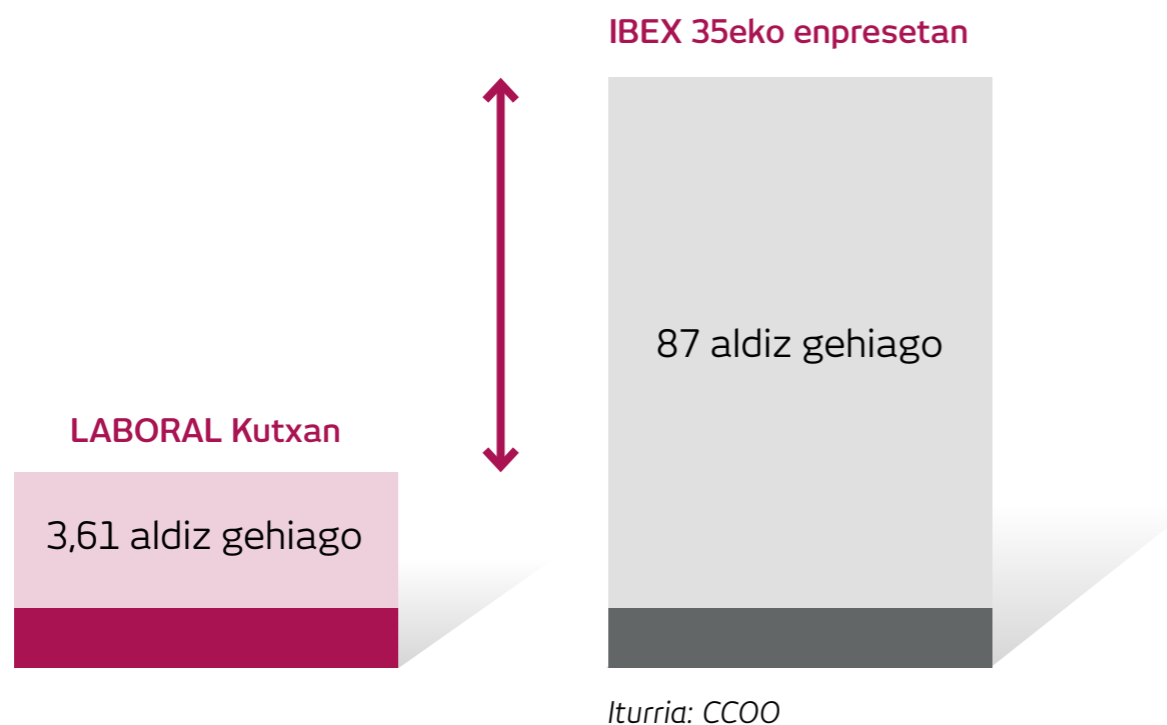
GIZONEN ETA EMAKUMEEN LAN-INDIZEEN ARTEKO ALDEA



SOLDATAK ETA PRESTAKUNTZA

LABORAL Kutxan, ondoen ordaindutako pertsonak duen soldataren eta plantillaren batez besteko soldataren arteko ratioa **3,61ekoa** da, ordainketa-kontzeptu guztiak aintzat hartuta. Ibex 35 indizearen enpresetako batez bestekoari erreparaturaz gero, **87koa** da ratioa.

Gure plantillaren **prestakuntzari** dagokionez, 2018an **Bidean programa** jarri dugu abian. Sistema horrek pertsonak eta horien garapena ditu ardatz, eta pertsonak moldagarriak izatea, ekimena izatea eta etengabe ikasteko gai izatea sustatzen du, eta, horrekin batera, baita autoexigentziaren, erantzunkidetasunaren eta lankidetzaren kultura ere. Programa horren bidez, kultura-aldaketa eragin nahi dugu, agertoki enpresarial eta digital berriera egokitze aldera.



- LABORAL Kutxako batez besteko soldata
- IBEX 35eko batez besteko soldata
- LABORAL Kutxako soldatarik handiena
- IBEX 35eko soldatarik handiena

OSASUN-PLANA

2018an, gure plantillari zuzendutako **Zainduz** osasun-plana jarri dugu martxan. **Osasuna zaintzeko eta bizi-ohitura osasungarriak sustatzeko** programa da. Elikadura, jarduera fisikoa edota laneko osasuna hobetzeko moduak lantzen ditu, LABORAL Kutxa Taldea osatzen dugun pertsonen osasuna eta ongizate fisiko zein emozionala hobetzeko helburuarekin.



A close-up photograph of a hand watering a small green seedling in a pot. The hand is positioned at the top, with water dripping from the fingers onto the plant. The background is a soft-focus green, suggesting a garden or greenhouse setting. The image is framed by a large, light green geometric shape that points towards the top right corner.

3. JASANGARRITASUNA INGURUMENEAN

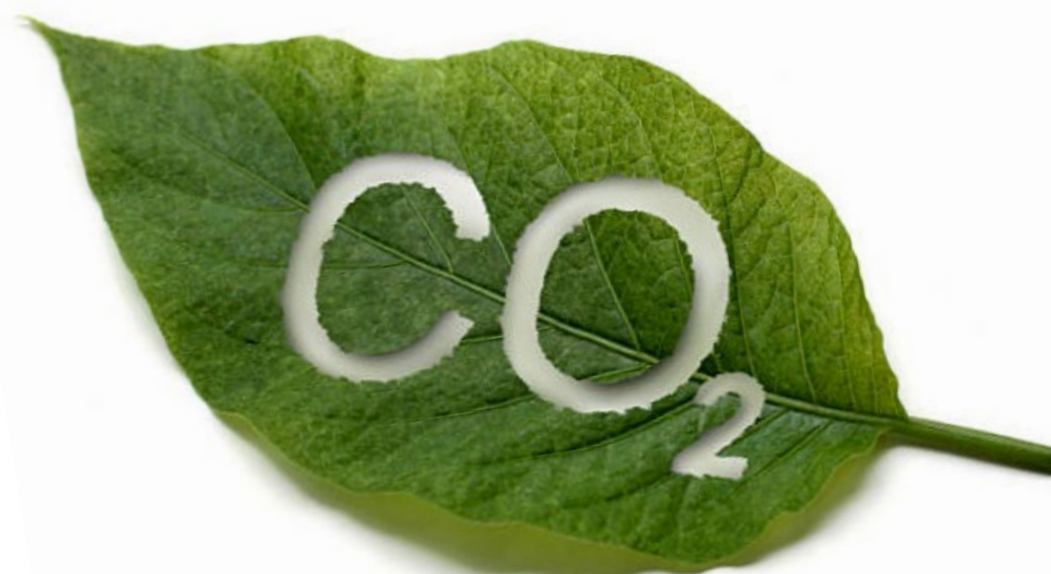
KARBONO-AZTARNA

Azken urteotan egindako inbertsioei eta abian jarritako planei esker, murrizten jarraitzen dugu atmosferara isurtzen dugun CO₂ kopurua. Adibidez, Arrasateko zerbitzu zentralak girotzeko, geotermiaren eta biomasaren bidez lortutako energia berriztagarria erabiltzen dugu.



Azken 2 urteotako isurtzeen murrizketa:

% 10,8

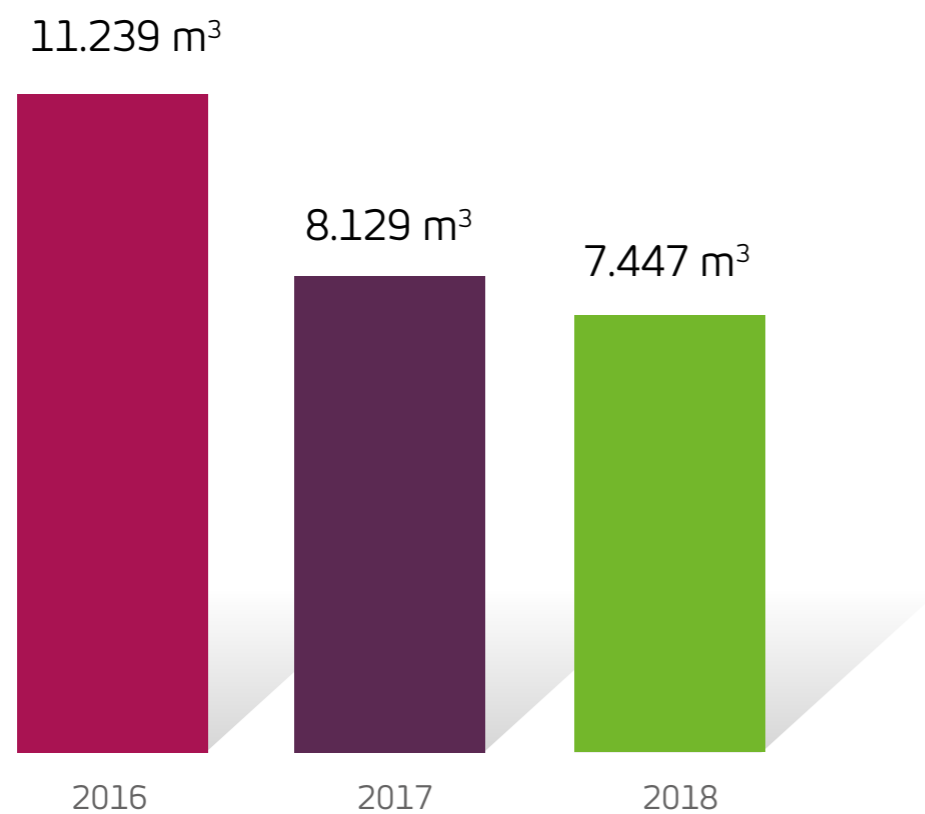


KARBONO-AZTARNA	2016	2017	2018
1. irismena: isurtze zuzenak (gasolioa eta propanoa)	144	57	25
2. irismena: zeharkako isurtzeak (elektrizitatea)	4.997	4.739	4.529
3. irismena: beste zeharkako isurtze batzuk	794	818	740
Isuritako CO₂ tonak guztira	5.935	5.613	5.293

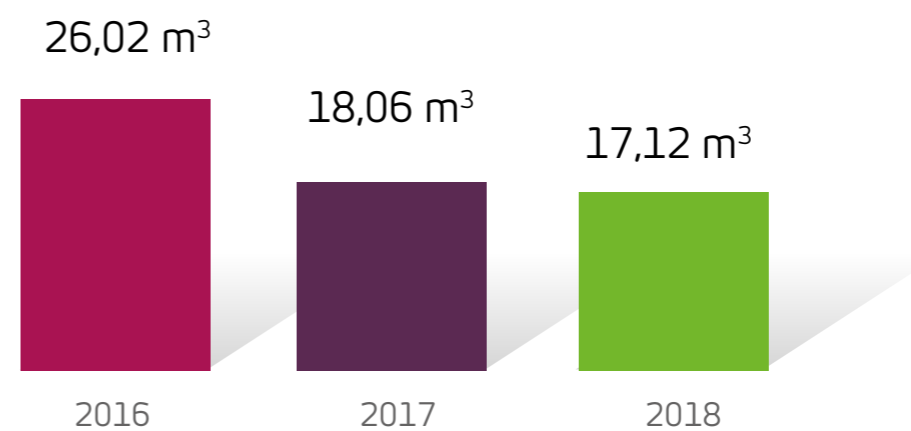
URA

Era berean, instalazioak berriitu ditugunez, nabarmen gutxitu dugu ur-kontsumoa.

EGOITZA NAGUSIKO UR-KONTSUMOA (M3-TAN)



Ur-kontsumoa



Ur-kontsumoa pertsonako



A glass globe with a world map silhouette, reflecting a forest scene, resting on moss with a small plant.

4. GIZARTEA

% 25

EMAITZA BANAGARRIETATIK ZUZENEAN GIZARTEA BIDERATUTAKOAK

LABORAL KUTXAN BERRIZ INBERTITUTAKOAK

% 50 Erreserbak

% 25 Kapitala

GIZARTEARI ITZULITAKOAK

% 10 Heziketako eta Sustapeneko Fondoa

% 15 Kooperatiba arteko Fondo Soziala



Interesgarriak diren proiektuen finantzaketa
EKONOMIA ETA GIZARTEA



PRESTAKUNTZA



ENPLEGUA SORTZEA

GIZARTEARI EGINDAKO EKARPENA

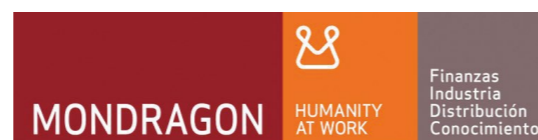
2018an, **21 milioi eurotik** gorakoa izan da gizarteari egindako ekarpena.

Kontzeptua (mila eurokotan)	Mila €-kotan
Enpresa kooperatiboak abian jartzeko eta finkatzeko elkartasunezko ekarpena (MONDRAGONen bidez) – Kooperatiba arteko Fondo Soziala - KFS (emaitza banagarrien % 15)	12.887
Heziketako eta Sustapeneko Fondoa - HSF (emaitza banagarrien % 10)	
Kooperatiba-sustapena MONDRAGONen bidez (HSFaren % 68) eta beste helburu batzuk (Kreditu Kooperatiben Nazio Batasuna...)	5.841
Berregituratze eta Enplegu Sozietariorako Fondoa (BESF)	698
Ekintzailtza eta Enpresa- eta lan-prestakuntza (Gaztenpresa Fundazioa)	311
Kultura-jarduerak, oro har, eta bestelakoak	543
Euskararen eta euskal kulturaren sustapena	321
Laguntza-erakundeak eta garatzeko bidean dauden herrialdeetakoak	373
Nekazaritzako elikagaien sektorea	63
HSF GUZTIRA	8.150
KFS + HSF	21.037

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

ZERGAK ETA TRIBUTUAK: SZ, BEZ, OHZ, EJZ...	2016	2017	2018
Guztira (mila €-kotan)	18.654	18.235	21.209

MONDRAGON



LABORAL Kutxa **MONDRAGON**eko kidea da, hau da, helburu ekonomikoak ez ezik, enpresaren jabea den plantillaren partaidetza eta autogestioa ere bultzatzen duten kooperatiba bazkidez osatutako talde bateko kidea.

LABORAL Kutxak emaitzen **20 milioi euro baino gehiago** bideratu zituen, 2018an, Taldeari laguntzera, lanpostu berriak sortu eta daudenak finkatzeko.

> **266**
kooperatiba
independente eta
sozietate filial

> **80.818**
lanpostu

> **15**
ikerketa-
zentro

MILA EUROKOTAN	2016	2017	2018
MONDRAGONi guztira egindako ekarpenak	18.438	19.074	20.060



GAZTENPRESA FUNDAZIOA

Irabazi-asmorik gabeko erakunde pribatua da **Gaztenpresa**. LABORAL Kutxaren gizarte-lanean txertatuta dago, eta **enpresak eratzearen bidez enplegua sortu eta sendotuko duten ekimenak eta ekintzak sustatzea** du helburu.

LABORAL Kutxak enpresa-sorrera finantzatzen du, MONDRAGON Korporazioaren, Eusko Jaurlaritzaren (Lanbideren) eta Europako Gizarte Funtsaren laguntzarekin.

2018an lagundutako proiektuek, bideragarritasun-fasea gainditutakoan, hauek sortu dituzte:

> **415**

MIKROENPRESA
eta 812 lanpostu.

BABESLETZAK

Jazz Uhinak Hirian Barrena, «JOYFUL GOSPEL CHOIR», San Balentin Kontzertua. LABORAL Kutxa Gala II Cross Trail Ciudad de Zamora Jazz Uhinak Hirian Barrena «PURI SANTAMARÍA PROYECT BRASIL» Unibertsitatearekiko konpromisoaren sariak Unibertsitatearekiko konpromisoaren sariak Unibertsitatearekiko konpromisoaren sariak Gasteizko ganbera-musikako zikloa «Musica Boscareccia» Salamancako maratoi-erdia Salamancako maratoi-erdia Salamancako maratoi-erdia Emakume adoretzuen aldeko lasterketa Enpresa-ekimeneren saria Gala Dulantziko XVII. Krosa Aste Santuko Kontzertua Araba Koadrila Artekoen Txapelketak Jazz Uhinak Hirian Barrena «Combustión de las Músicas» Gasteizko Ganbera-musikako zikloa Jazz Uhinak Hirian Barrena «Big Band Gala» Gasteizko Ganbera-musikako zikloa «Miguel Cuartero» Gasteizko Ganbera-musikaren zikloa «Klarinetea eta pianoa» Jazz Uhinak Hirian Barrena «JORGE ABADÍAS, LALY RODRÍGUEZ ETA ARTURO BLASCO» Mtxarra Bira mendi-martxa Arantzabalako krosa Antiguako lasterketa Antiguako lasterketa loar martxa MTB Big Band Festival Kross BTT Martxa Armentia Ikastola Parral eguna edo Curpillós. Haurrentzako parkea. Eusko Bike Challenge Umeen Euskal Jaia Gasteizko txirrindulari lasterketa Carrera Monumental Palencia. Araba Euskaraz (Argantzón) Josito memoriale ABRA sariak. 2016ko uzta. Osteguna Rock Kortxeak & Krispetak Gasteizko Ganbera-musikaren zikloa IKKO Percusión Group Korterraza Araba. Uztaila eta abuztua. Korterraza Araba film jaialdia Uztaila eta abuztua. Film laburren jaialdia Aizola zahaleko zinema euskaraz Herri Lasterketa Gasteizko Jaia 5-9. Uztaila eta abuztua. Goibehera-lasterketa Bota-partida Foru plaza Artzai Eguna Araba ZineARABA Estreinaldiak Euskaraz ZineARABA Estreinaldiak Euskaraz Zinema elizpean. Santa Maria katedrala, Alberto Arteta. Lauroko. «Kontzertuan eta irekita» BLAN zikloturismo-proba, Mercedes Benz BTT, Demode Quartet «Kontzertuan eta irekita» Gasteizko ganbera-musikaren zikloa «AMETSETAN». Gasteizko ganbera-musikaren zikloa «Kaabestri String Ensemble». Gasteizko ganbera-musikaren zikloa «Kaabestri String Ensemble» Errota Anitza Haurrentzako Herri Lasterketa Larioja Winerun Durruma Kanpezuko BTT martxa INTACTO Aitzina Folk jaialdia Euskararen Eguna (Zinema) Gazte Talent 2018 MAZOKA (merkatua, marraskia eta ilustrazioa) Olentzero Zabalzana Jazz Uhinak zikloa Gasteizko San Silbestre Gasteizko maratoi-erdia (40. edizioa)

BERDINTA-SUNA

INGURUMENA

**KIROL- ETA
KULTURA-
BABESLETZAK**

**GIZARTE-
KONPROMISOA
ELKARTASUNA**

**EUSKARAREN
BABESA**

**GAZTENPRESA
FUNDAZIOA**



5. TOKIKO BANKA

LABORAL Kutxak presentzia duen lekuan bertan erosten ditu ondasunak eta zerbitzuak. Zehazki:

> % 94,2

ONDASUN ETA ZERBITZU
tokiko enpresetan erositakoak

2018an aurrera egin dugu enpresa hornitzaileen gestio-proiektuan. Proiektu horren barruan, Enpresaren Gizarte Erantzukizunerako Batzordeak dokumentu hauek onartu ditu, LABORAL Kutxak enpresa hornitzaileekin modu etikoan eta iraunkorrean lan egiteko asmoaren erakusgarri:

- 1. LABORAL Kutxaren erosketa arduratsuen politika.**
- 2. Hornitzaileen kode etikoa.**
- 3. Erosketa arduratsurako jokabide-kodea.**





LABORAL
kutxa