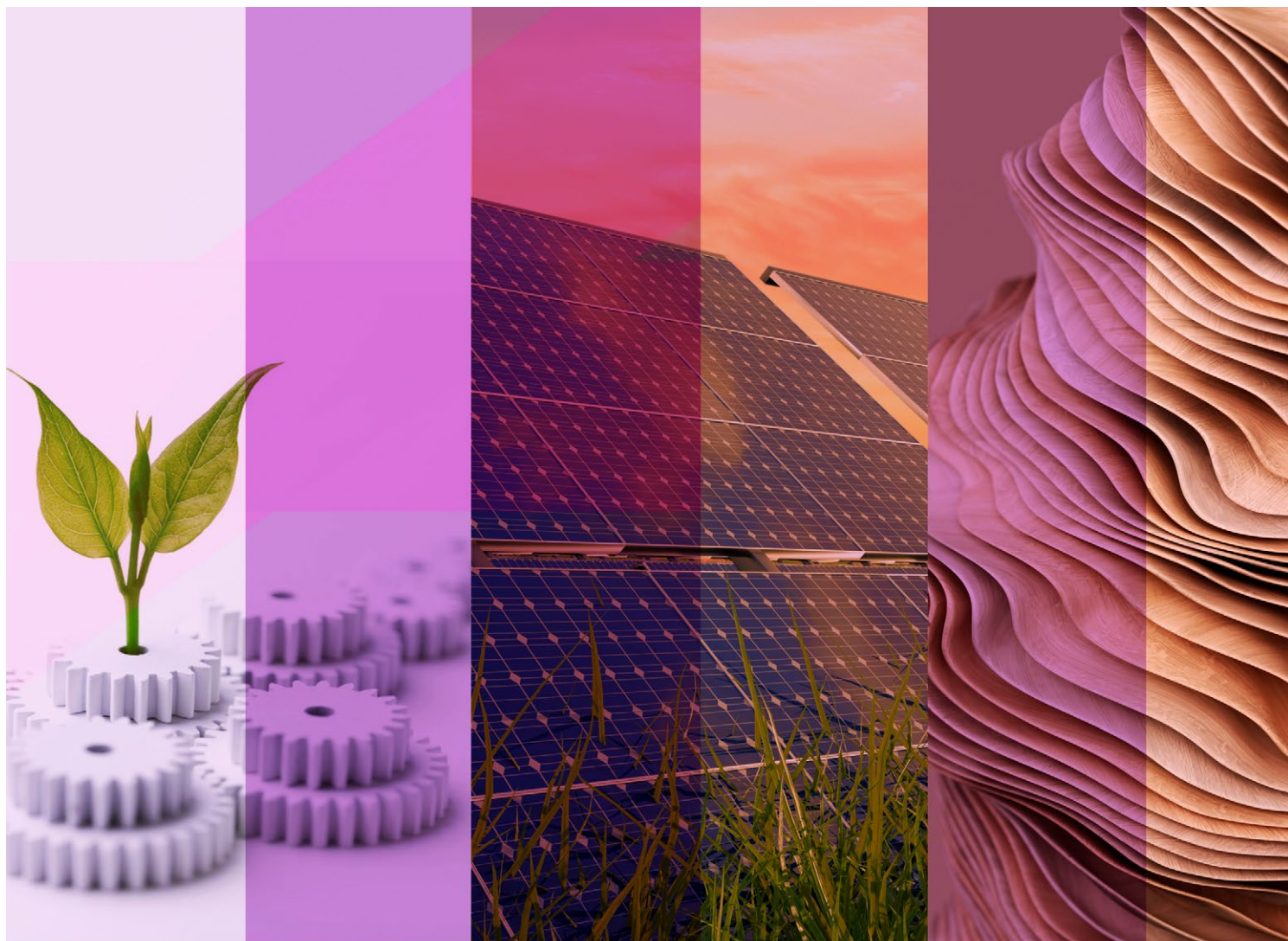




# JASANGARRITASUNA '23

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 dibertsitateari buruzkoak, betetzen dituela, AENOREk egindako kanpo-egiaztapenaren arabera.

# AURKIBIDEA

|                                                                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>0. Gutuna</b> .....                                                                                      | <b>4</b>  |
| <b>1. Nor garen</b> .....                                                                                   | <b>7</b>  |
| 1.1. Taldearen aurkezpena .....                                                                             | 8         |
| 1.2. Egitura operatiboa .....                                                                               | 10        |
| 1.3. Kooperatibismoa .....                                                                                  | 10        |
| 1.4. Balioak, printzipioak, estandarrak eta jokabide-arauak .....                                           | 11        |
| 1.5. Bulegoen banaketa geografikoa .....                                                                    | 12        |
| 1.6. Taldearen magnitude nagusiak .....                                                                     | 13        |
| 1.7. Estrategia eta arriskuaren gestioa .....                                                               | 15        |
| 1.8. Printzipioak eta gobernua .....                                                                        | 18        |
| 1.9. Gobernu-organoen garapena .....                                                                        | 23        |
| 1.10. Gobernu-organoen ordainketa .....                                                                     | 24        |
| 1.11. Ustelkeria eta eroskeria .....                                                                        | 24        |
| 1.12. Kapitalak zuritzea .....                                                                              | 26        |
| 1.13. Araudia betearaztea .....                                                                             | 27        |
| <b>2. Gestio arduratsua</b> .....                                                                           | <b>28</b> |
| 2.1. Gestio-ikuspegia .....                                                                                 | 29        |
| 2.2. Konpromisoak eta lorpenak .....                                                                        | 30        |
| 2.3. Materialtasun-analisia .....                                                                           | 32        |
| 2.4. Jasangarritasunaren Ibilbide-orria – Gai materialen lehenespena .....                                  | 35        |
| 2.5. LABORAL Kutzaren EGEaren inguruko aginte-taula .....                                                   | 35        |
| 2.6. Nazio Batuen Banku-jardura Arduratsuaren Printzipioak eta Garapen Jasangarriko Helburuak (GJHak) ..... | 36        |
| <b>3. Interes-taldeen gestioa</b> .....                                                                     | <b>37</b> |
| 3.1. Bezeroekiko harremanak .....                                                                           | 38        |
| 3.1.1. Gestio-ikuspegia .....                                                                               | 38        |
| 3.1.2. Bezeroen magnitude nagusiak .....                                                                    | 38        |
| 3.1.3. Bezeroekiko elkarrizketak .....                                                                      | 39        |
| 3.1.4. Bezeroekiko gestio arduratsua eta zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna .....                           | 42        |
| 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 .....                                                                | 56        |
| 3.2.3. Plantillarekiko elkarrizketak .....                                                                  | 61        |
| 3.2.4. Plantillaren garapena .....                                                                          | 62        |
| 3.2.5. Aniztasuna eta aukera-berdintasuna .....                                                             | 65        |
| 3.2.6. Kontziliazioa .....                                                                                  | 67        |
| 3.2.7. Ordainsariaren gestioa .....                                                                         | 68        |
| 3.2.8. Laneko segurtasuna eta osasuna .....                                                                 | 70        |
| 3.2.9. Onura sozialen paketea .....                                                                         | 73        |
| 3.3. Gizartearekiko harremanak .....                                                                        | 75        |
| 3.3.1. Gestio-ikuspegia .....                                                                               | 75        |
| 3.3.2. Magnitude nagusiak: irabaziak gizartean banatzea .....                                               | 78        |
| 3.3.3. Gizartearekiko elkarrizketak .....                                                                   | 78        |
| 3.3.4. LABORAL Kutzak babestutako ekimenak .....                                                            | 79        |

|                                                                               |           |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4. Ingurumenarekiko harremanak.....                                         | 82        |
| 3.4.1. Gestio-ikuspegia .....                                                 | 82        |
| 3.4.2. Magnitude nagusiak eta bideratutako ekimenak.....                      | 83        |
| 3.5. Enpresa hornitzaileekiko harremanak.....                                 | 91        |
| 3.5.1. Gestio-ikuspegia .....                                                 | 91        |
| 3.5.2. Magnitude nagusiak .....                                               | 92        |
| 3.5.3. Hornitzaileekiko elkarriketak .....                                    | 92        |
| 3.5.4. Ekitaldian hornitzaileen gestio arduratsurako garatutako ekimenak..... | 94        |
| <b>4. Txostenari buruzko informazioa.....</b>                                 | <b>95</b> |
| <b>5. Eranskinak.....</b>                                                     | <b>98</b> |
| 5.1. GRI edukien aurkibidea .....                                             | 99        |
| 5.2. Txostenaren edukia zehazteko prozesua .....                              | 108       |
| 5.3. Jasangarritasun-informazioa zabaltzea. Taxonomia.....                    | 109       |
| 5.4. AENORen egiaztapena.....                                                 | 113       |

# 0. GUTUNA

A large crowd of people, seen from above, is gathered to form a large heart shape in the center of the frame. The people are small figures, and their shadows are cast long and dark on the ground. The background is a light, hazy landscape with some distant structures. The text '0. GUTUNA' is overlaid in a large, white, serif font across the middle of the heart shape.

Lehenik eta behin, garapen jasangarriak LABORAL Kutxa Taldearentzat duen garrantziaz hitz egiten hasi nahi nuke, eta, horretarako, erakunde gisa dugun asmoari buruz 2023an egin genuen barne-gogoeta aipatuko dut. Zentzua izena eman diogu gogoeta horri, eta, haren bidez, gure iragana eta geroa lotu nahi izan ditugu, gaur egunera ekarri gaituena eta gure kreditu-kooperatibarentzat eraikitzen jarraitu nahi dugun etorkizuna identifikatuta.

Caja Laborala 1959an sortu zen, gizartea eraldatzeko xedearekin, bidezkoagoa, solidarioagoa eta berdinzaleagoa izan zedin. Pertsonak neurri berean duintzeko helburu nabarmenarekin. Azken batean, gizartearen zerbitzura dagoen enpresa-proiektu bat gara, gizartea eraldatu nahi duena, aberatsagoa eta ekitatiboagoa izan dadin. Gizarteak, ekonomiak eta kooperatibak berak bilakaera handia izan dute harrezkeroztik; baina, gure ustez, helburu hori orduan bezain baliagarria da gaur egun ere. Hori dela eta, gogoetaren emaitza gisa, honela definitu ditugu gure asmoa eta legatua:

*Komunitate oparagoak, berdinzaleagoak eta jasangarriagoak eraikitzen ditugu, kultura kooperatibo solidario eta erantzunkidea zabalduz.*

Definizio hori balioak definitzeko, kultura garatzeko eta erabaki estrategikoak bideratzeko gida izango da hemendik aurrera. Txosten honetan, Zentzuari buruzko xehetasun gehiago emango ditugu, bai eta proiektu honen ondorioz aktibatu nahi ditugun palankei buruz ere.

LABORAL Kutxak 2023an izandako jardueraren bilakaerari erreparatuta, ekintza ugari egin ditu jasangarritasunaren inguruan. Arau-ekimen ugari gertatu dira, oso bizkorak eta zorrotzak, eta, horien ondorioz, finantza-erakundeok ahalegin handia egiten ari gara, gure egiturak eta prozesuak egokitzeko eta eraldatzeko.

Joan den ekitaldiko mugarri garrantzitsu bat jasangarritasun-arriskuen integrazioan egindako aurrerakuntza izan da. Bide horri sakonago heldu beharko diogu datozen urteetan, bai arautzaileek eskatzen dutelako, bai zaila delako orain gutxi arte analisisetan aintzat hartzen ez ziren elementu berritzaileak integratzea. 2023an, txosten honetan xehetasun handiagoz deskribatu denez, gure merkataritza-finantzaketaren zorroari eragiten dioten zuzeneko eta trantsizioko arriskuak aztertu dira bereziki.

Horrez gain, 2023an egindako beste hiru aurrerapauso nabarmendu nahi nituzke. Lehenik, ESG produktuen katalogo bat diseinatu eta martxan jarri dugu, gure bezeroen aurrezkiari, finantzaketari eta aseguramenduari lotuta. Bigarrenik, LABORAL Kutxa Taldearen ESGaren alorreko inbertsio-, finantzaketa- eta aseguru-politika onartu dugu. Eta, hirugarrenik, jasangarritasun-adierazleei lotutako helburuak txertatu ditugu langile guztien ordainsari aldakorrean.

Halaber, aipatzekoa da TNFD (Taskforce on Nature-related Financial Disclosures) elkartearen gomendioei jarraituz lehen txostena egin dugula. Dokumentu honen bitartez —TCFD txosten klimatikoarekin batera—, hobetu egingo dugu gure jarduerak biodibertsitatean dituen eraginei buruzko ezagutza, eta naturarekin eta ekosistemen narriadurarekin lotutako arriskuei buruzkoa, eta hobeto emango dugu ezagutza horren berri.

Ingurumenean eta gizartean ditugun zuzeneko eraginen ikuspegitik, bi aurrerapen aipatuko nituzke. Batetik, 2023an ere gora egin du geuk sortutako energiaren kontsumoaren ehunekoak. Laster, gure energia-kontsumoaren erdia parke fotovoltaikoetan dugun partaidetzatik etorriko da. Bestetik, Irigarritasun integraleko proiektua abiarazi dugu. Epe luzerako ekimena da, eta xede hau du: pertsona guztiek aukera izatea elkarrekin harremanetan jartzeko eta gure

bezeroekiko eta gizartearekiko harreman-kanal guztietarako sarbidea izateko, beren egoera edozein dela ere.

LABORAL Kutxa Taldeak jasangarritasun-estrategia ezartzen aurrerapen nabarmenak egin dituen arren, ahalegin handiak egin beharko ditugu elementu batzuei aurre egiteko. Eskuragarri dagoen barne- zein kanpo-informazioaren kalitatea hobetzea da erronka nagusia. Datuen eskuragarritasuna egokia izan ezean, ezinezkoa izango da jasangarritasun-arriskuak behar bezala integratzea finantza-sistemaren gainerako arrisku tradizionalekin batera. Hori konpontzeko, hainbat proiektutan lanean jarraituko dugu 2024an eta hurrengo ekitaldietan.

Epe ertainera begira, hurrengo urteetan aurre egin beharreko zenbait erronka nabarmen daude. Informazio ez-finantzarioa zabaltzeko araudi berrira (CSRDra) egokitu izana azpimarratuko nuke; araudi horren arabera, ingurumen-, gizarte- eta gobernu-alderdiei buruzko informazioa eman behar dugu, finantza-alderdiei buruzko informazioa ematean dugun sakontasun-maila berarekin. Orobat, deskarbonizazio-prozesuan aurrera egin beharko dugu, bai gure zuzeneko jardueran, bai gure inbertsio-, finantzaketa- eta aseguru-lanaren ondoriozkoan, epe luzera neutraltasuna lortze aldera.

Amaitzeko, aurtan ere berretsi egin nahi dut garapen jasangarria, giza eskubideekiko eta lan- eta ingurumen-eskubideekiko errespetua eta ustelkeriaren aurkako borroka sustatzen dituzten nazioarteko ekimenekin dugun konpromisoa. Nazio Batuen Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioak eta 2030 Agendaren Garapen Jasangarritarako Helburuak (GJHak) dira.

Adolfo Plaza Izaguirre

LABORAL Kutxako presidentea





# 1. NOR GAREN

## 1.1. Taldearen aurkezpena

Caja Laboral Popular Coop. de Crédito —izen komertziala: LABORAL Kutxa; helbidea: Jose Maria Arizmendiarieta pasealekua zk.g., Arrasate (Gipuzkoa)— **banka kooperatibo eta parte hartzekoaren 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 gizartearen 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, zirkulatzailerak 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; 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.

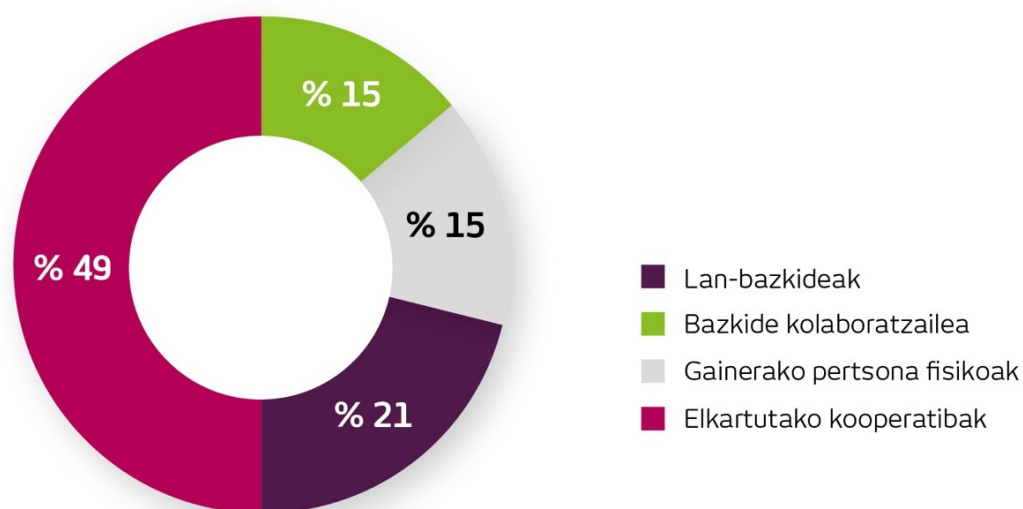
Aseguruen negozioaren barruan sartzen dira Taldeak Seguros Lagun Aro Vida SAn eta Seguros Lagun Aro SAn bidez egiten dituen jarduerak. Taldeak bizitza arriskuko eta bizitza aurrezkiko aseguruak merkaturatzen ditu bizitza-aseguruen jardueraren barruan. Horrez gain, bizitzakoak ez diren aseguruak merkaturatzen ditu, batik bat auto-aseguruak, erantzukizun zibilekoak eta arrisku anitzekoak, etxekoak 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.



## KAPITAL SOZIALA 2023-12-31N

818,8 M EURO



LABORAL Kutxa Taldea osatzen duten partaidetzapeko enpresak:

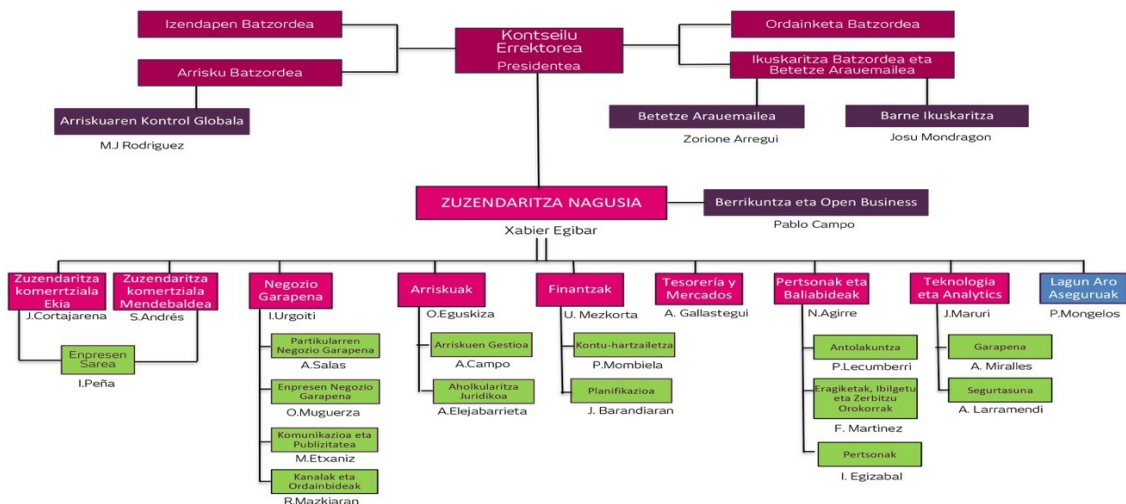
| Mendeko erakundeak                        | Jarduera                       | Partaidetzaren %-a | Egoitza                                                                                    |
|-------------------------------------------|--------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Seguros Lagun Aro Vida SA                 | Aseguruak                      | % 100              | Basurtoko Kaputxinoen kalea 6, 2.a, 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.a, 20500 – Arrasate (Gipuzkoa)                  |
| Caja Laboral Pensiones GFP SA*            | Pentsio-funtsen gestorea       | % 100              | Jose Maria Arizmendiarieta pasealekua zk.g., 5. eraikina, 1.a, 20500 – Arrasate (Gipuzkoa) |
| ISGA Inmuebles SA*                        | Higiezinaren sustatzailea      | % 100              | Jose Maria Arizmendiarieta pasealekua 4, 20500 – Arrasate (Gipuzkoa)                       |
| Caja Laboral Euskadiko Kutxa Cartera SLU* | Partaidetza-edukitzailea       | % 100              |                                                                                            |
| Caja Laboral BancaSeguros (CLBS) OBSV SLU | Banka-aseguruetakoa operadorea | % 100              | On Diego Lopez Haroko Kale Nagusia 2, 1.a, 48001 – Bilbo (Bizkaia)                         |
| Lagun Klik SLU*                           | Merkataritza-bitartekariak     | % 100              | Basurtoko Kaputxinoen kalea 6, 3.a, 48013 – Bilbo (Bizkaia)                                |
| Partners Group LAMIAK SCA, SICAV – RAIF*  | Finantza-aktiboen gestorea     | % 99               | Avenue John F. Kennedy 35 D, L-1855 – Luxemburgo                                           |
| <b>Erakunde elkartuak</b>                 |                                |                    |                                                                                            |
| ATEGI GREEN POWER SL*                     | Instalazio fotovoltaikoak      | % 28,57            | Goiru kalea (b eraikina) 1, 3.a, 20500 – Arrasate (Gipuzkoa)                               |

\*Plantillarik ez duten sozietateak.

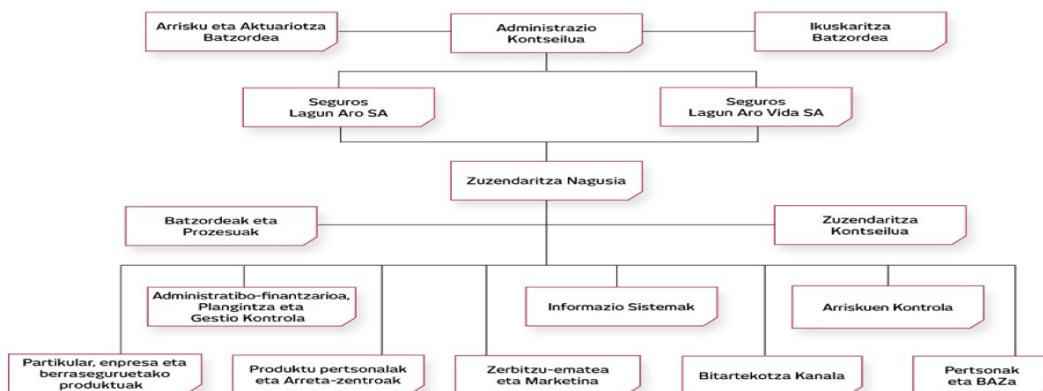
Ez dago ezberdintasunik egoera-orri finantzarioen eta egoera-orri ez-finantzarioen artean. Urteko Txosten honetan emandako informazioak bereizi egiten ditu, nagusiki, LABORAL Kutxa, CLBS eta Seguros Lagun Aro (hori osatzen duten hiru sozietateak taldekatuta). Sozietate horiek bereizten ez diren kasuetan, informazioa bateratua izango da

## 1.2. Egitura operatiboa

2023ko abenduaren 31n indarrean zen eta 2024ko urtarrilaren 1ean aldatuko den egitura area funtzionaletan dago banatuta. Horiek, bestalde, departamentuek, sekzioek, zonek eta bulego-sareak osatzen dituzte.



## Seguros Lagun Aro



## 1.3. Kooperatibismoa

### ZERK BEREIZTEN GAITU BESTE BANKU ETA KUTXA BATZUETATIK?

#### KREDITU-KOOPERATIBA BAT GARA

#### GIZARTEARI ITZULTZEA. BANKA ERABILGARRIA, GURE GIZARTEAREKIN KONPROMETITUA

#### LANGILEAK, BAZKIDEAK ETA PROTAGONISTAK 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.

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.

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 bermatzearren.



## Asmoa eta legatua

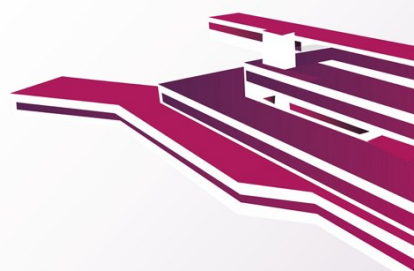
«Komunitate oparoagoak, berdinzaleagoak eta jasangarriagoak eraikitzen ditugu, kultura kooperatibo solidario eta erantzunkidea zabalduz».

## Misioa

LABORAL Kutxaren eta kreditu-kooperatiba osatzen dugunon konpromisoa da gure bezeroei finantza- eta aseguru-zerbitzu hurbila, profesionala eta zintzoa eskaintzea, beren helburuak eta ongizatea lor ditzaten laguntzeko.

Horretarako, balioak dituen eta epe luzera lehiakorra, kaudimenduna eta errentagarria izango den banku-jarduera garatuko dugu, hurrengo belaunaldiei legatu hobea uzteko xedearekin.

Mondragon Esperientzia Kooperatiboa garatzeko konpromisoa dugu, eta prest gaude eredu sozial jasangarri bat lortu nahi duten eragileekin lankidetzan aritzeko.



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

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

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, Delituei aurrea hartzeko eta erantzuteko eskuliburuan eta Zigor Kodea Betetzeari buruzko Politikan jasota daude barne-arauak.

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

2023an, Laboral Kutxa Taldearen Barneko Informazio Sistemari buruzko politika korporatibo bat onartu da, bai eta haren funtzionamendua arautzen duen prozedura ere. Politika horren helburua da Salaketen Kanala arautzeko esparru homogeen bat ezartzea, LABORAL Kutxa Taldeko erakundeek jaso dezaten aplikagarri duten barne- edo kanpo-araudiaren ez-betetzei buruzko informazioa. Beraz, politika horrek osatu egiten ditu LABORAL Kutxa Taldeko erakundeetan delituak prebenitzeko eta horiei erantzuteko dagoen ereduaren oinarriak.

Etika Batzordeak du Salaketen Kanalaren ardura, 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.

2022an eta 2023an ez da kontsultarik edo salaketarik egon.

Taldeko aseguru-erakundeek (Seguros Lagun Arok eta Seguros Lagun Aro Vidak) kooperatiben balioak eta politika zein gestio-jardunbideak partekatzen dituzte, nahiz eta araudiari jarraituz sozietate anonimoaren 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 lankidetzabalioekin:

- poner en práctica sus principios rectores en todos los niveles de sus actividades.,
- Kontsumitzaileen benetako beharrianak aseko dituzten produktu eta zerbitzuak diseinatzea.
- Aseguratuek eta interes-taldeek zuzenean nahiz ordezkarien bidez enpresaren bizitzan aktiboki parte hartzen dutela bermatzea.
- Alderdi ekonomikoaren eta jokabide etikoaren arteko oreka lortzea.
- Bermatzea pertsonengan ardaztuta dagoen eta garapen jasangarria eta gizartearekiko arduratsua bilatuko duen ekonomiaren barruan 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, 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, Sustatzaileen bulegoa eta Sektore Publikoaren bulegoa ere.



| Bulegoen banaketa 2023-12-31n |               |          |              |
|-------------------------------|---------------|----------|--------------|
| 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                        | 12            | 2        | -            |
| Asturias                      | 8             | -        | 1            |
| Burgos                        | 6             | -        | -            |
| Salamanca                     | 6             | -        | -            |
| Errioxa                       | 4             | -        | 1            |
| Kantabria                     | 4             | -        | -            |
| Leon                          | 3             | -        | -            |
| Palentzia                     | 2             | -        | -            |
| Bartzelona                    | 2             | -        | 1            |
| Huesca                        | 1             | -        | -            |
| Zamora                        | 1             | -        | -            |
| Valentzia                     | -             | -        | 1            |
| <b>Bulegoak guztira</b>       | <b>283*</b>   | <b>8</b> | <b>9</b>     |

\*12-31n, 439 Rivas-Vaciamadrid bulegoa kontabilitatean zegoen zabalik, baina ez fisikoki.

## 1.6. Taldearen magnitude nagusiak

| Kontzeptua                            | 2022   | 2023   |
|---------------------------------------|--------|--------|
| Aktiboak guztira (M€-kotan)           | 27.755 | 26.589 |
| Funts propioak (M€-kotan)             | 2.007  | 2.126  |
| Bezeroen gordailuak (M€-kotan)        | 23.183 | 22.563 |
| Bezeroei emandako kreditua (M€-kotan) | 15.200 | 14.989 |
| Bulegoak                              | 280    | 283*   |
| Kutxazain automatikoak                | 529    | 544    |
| Interesen marjina (M€-kotan)          | 280,8  | 558,9  |
| Marjina gordina (M€-kotan)            | 496,5  | 585,1  |
| Administrazio-gastuak (M€-kotan)      | 240,8  | 249,9  |
| Zerga ondorengo emaitzak (M€-kotan)   | 139,1  | 208,4  |

\*12-31n, 439 Rivas-Vaciamadrid bulegoa kontabilitatean zegoen zabalik, baina ez fisikoki.

LABORAL Kutxak sortutako aberastasunaren banaketa taula honetan ikus daiteke:

| Kontzeptua (mila €-kotan)                               | 2022           | 2023           |
|---------------------------------------------------------|----------------|----------------|
| <b>1. Sortutako balio ekonomiko zuzena</b>              | <b>520.327</b> | <b>662.792</b> |
| Marjina gordina (beste ustiapen-karga batzuen aurretik) | 496.525        | 645.905        |
| Aktibo materiala eta esleitutakoa saltzearen irabaziak  | 23.802         | 16.887         |
| <b>2. Banatutako balio ekonomikoa</b>                   | <b>372.189</b> | <b>424.242</b> |
| Hornitzaileei egindako ordainketak (kostu operatiboak)  | 149.821        | 151.445        |
| - bestelako administrazio-gastu orokorrak               | 101.539        | 104.968        |
| - bestelako ustiapen-kargak                             | 48.281         | 46.477         |
| Pertsonal-gastuak                                       | 139.291        | 144.977        |
| Mozkinen gaineko zerga                                  | 18.391         | 34.538         |
| Kapitalerako interesak                                  | 36.064         | 57.539         |
| Komunitaterako inbertsioak eta dohaintzak               | 28.623         | 35.743         |
| Heziketako eta Sustapeneko Funtsa (HSF)                 | 11.449         | 14.297         |
| Kooperatiba arteko Funts Soziala (KFS)                  | 17.174         | 21.446         |
| <b>3. Atxikitako balio ekonomikoa (1-2)</b>             | <b>148.138</b> | <b>238.550</b> |

**Aktibo higiezinak gestionatzeko sozietateei** dagokienez, LABORAL Kutxa ISGA Saren jabea da, eta bazkide bakarra. Sozietateak 7.049 mila €-ko irabazia izan du, eta Taldearen emaitza bateratuan adierazi da.

| Kontzeptua (mila €-kotan). Aktibo higiezinaren gestioa | 2022   | 2023   |
|--------------------------------------------------------|--------|--------|
| Sarrerak (salmentak)                                   | 70.528 | 32.281 |
| Kostu operatiboak                                      | 3.534  | 818    |
| Pertsonal-gastuak                                      | 0      | 0      |
| Finantza-gastuak, interesengatik eta dibidenduengatik  | 154    | 3,5    |
| Zerga gordinak                                         | 1.863  | 238    |

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

| Kontzeptua (mila €-kotan). CLBS | 2022   | 2023   |
|---------------------------------|--------|--------|
| Negoio-bolumena (komisioak)     | 43.084 | 35.260 |
| Pertsonal-gastuak               | 7.389  | 7.901  |
| Gastuak guztira                 | 40.584 | 32.470 |
| Zerga aurreko emaitzak          | 2.499  | 2.790  |

**Aktibo higiezinak gestionatzeko sozietateek** helburu hauek izan dituzte 2023an: batetik, hirugarren sustatzaileen aktibo higiezinak erostea edo esleitzea, LABORAL Kutxari zor ziotena ordaintzeko, eta, bestetik, jabetzako aktibo guztiak desinbertitzea; hau da, bukatutako produktuak (etxebizitzak, garajeak, lokalak...) saltzea, hasitako obrak bukatzea, azken produktuak saltzeko, eta lurzorua saltzea edo gestionatzea, etxebizitza bihurtzeko, autosustapenak nahiz eraikuntzak garatuz.

2023an, ISGA sozietatearen bidez, higiezinaren arloko 6 proiektu bideratu ditugu, hau da, 273 etxebizitza hasi gara eraikitzen; horietatik, 3 proiektu bukatu ditugu (guztira, 81 etxebizitza bukatu eta entregatu dira).

Lurzoru, aribideko sustapen edo bukatutako etxebizitzetatik bat ere ez dago babestutako naturagune edo babestu gabeko dibertsitate biologiko handiko area baten barruan edo ondoan.

**Aktibo higiezinak gestionatzeko sozietate** horien jarduerak oso partaidetza txikia du Espainiako higiezinaren sektorean. Horien zeharkako eragina proiektuak garatzeko behar diren jarduerak hirugarrenei kontratatzearekin dago lotuta.

### 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 aldiari 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.

| <b>Zergak eta tributuak (mila €-kotan). LABORAL Kutxa</b> | <b>2022</b>   | <b>2023</b>   |
|-----------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Tributuak (OHZ, EJZ...)                                   | 1.786         | 1.646         |
| BEZa                                                      | 10.414        | 3.071         |
| Gordailuen zerga                                          | 7.045         | 6.746         |
| Ondare-prestazioa (DTAK)                                  | 1.812         | 1.582         |
| <b>LK guztira</b>                                         | <b>21.057</b> | <b>13.045</b> |
| <b>Mozkinen gaineko zerga CLBSn</b>                       | <b>600</b>    | <b>663</b>    |
| <b>Zergak eta tributuak (mila €-kotan). Lagun Aro</b>     | <b>2022</b>   | <b>2023</b>   |
| Sozietateen gaineko zerga                                 | 2.704         | 2.356         |
| Tributuak (OHZ, EJZ...)                                   | 88            | 86            |
| <b>Lagun Aro guztira</b>                                  | <b>2.794</b>  | <b>2.443</b>  |

2022an, 15.792 mila €-ko sozietate-zerga sortu zuen LK-k, eta 2023an, 25.948 mila €-koa sortu du.

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

| <b>Kontzeptua (mila eurokotan)</b>                                           | <b>2022</b> | <b>2023</b> |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| Dirulaguntzak (enplegurako, prestakuntzarako eta energiako inbertsioetarako) | 38          | 275         |
| <b>Kontzeptua (mila eurokotan)</b>                                           | <b>2022</b> | <b>2023</b> |
| Lagun Aroren dirulaguntzak                                                   | 0           | 0           |

## 1.7. Estrategia eta arriskuaren gestioa

2022an egindako gogoeta estrategikoaren ondorioz, 2023-2024rako Plan Estrategikoa egin genuen. 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 genuen, honako hauek aztertuz bereziki:

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

Aurreko plangintza estrategikoaren oinarritzko eskemari eutsi genion, 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 hazkundera errentagarria, Negozio-azeleratzaileak eta Gaitasun eraldatzaileak).



2023ko udan, ingurunearen bilakaeraren analisia egin dugu, baita Plan Estrategikoaren baliozkotasunarena ere. Hona hemen birbideratze horren ondorio nagusia: Planaren oinarrizko egiturak eta helburuek beren horretan jarraituko dute.

Plangintzaren berritasunetako bat hauxe izan zen: Gobernantza eta Jasangarritasuna bereiztea, aurreko planean programa bakar batean elkartuta baitzeuden. Zeharkakoa. 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 agente-taula: KPIak eta horien jarraipena (RASa barne).
- Etxebizitza efizienteak sustatzea (A eta B).

### Erronka nagusiak

Jasangarritasun-estrategia hedatzea, Entitatearen asmoari (Zentzuari) buruzko gogoetaren ondorioak, balio kooperatiboak, Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioen sinatzaile gisa hartutako konpromisoak eta 2030 Agendako GJHak oinarri hartuta. Ekimenak eta proiektuak *greenwashingaren* 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.

Arriskuaren gestioa funtsezkoa da finantza-erakunde batentzat. 2023an aipatzekoak dira mugarri nagusi hauek, txosten honetan eta Txosten Klimatikoan zehar xehetasun handiagoz azalduko ditugunak:

- Gure finantzaketa-zorroak jasaten dituen ESG arriskuaren analisia egin da, berotasun-mapa baten bidez.



- LABORAL Kutxa Talderako ESGaren alorreko finantzaketa-, inbertsio- eta aseguru-politika onartu da. Esklusioak, sentikortzat jotzen diren sektoreak eta eztabaiden kudeaketa argitzen ditu politika horrek.
- Produktu jasangarrien katalogoa garatzen jarraitu dugu.

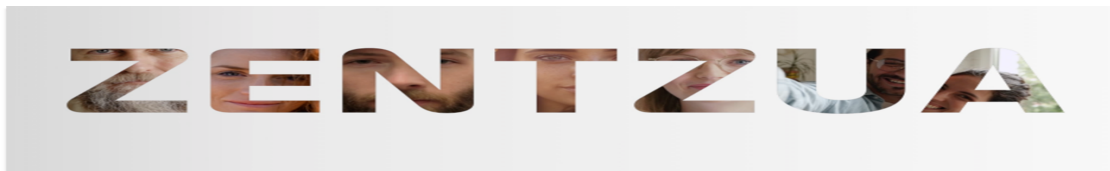
Jasangarritasunari dagokionez, honako hauek izan dira 2023ko birbideratzearen ondorioak:

- Reportingaren premiak eta behar dituen baliabideak ugaritu egin dira.
- ESG arriskuak gainerako arriskuekin batera integratzea korapilatsua da.

## ZENTZUA

2022an gogoeta-prozesu bat ireki zen, LKren etorkizuneko zentzu edo asmoari buruz. Kontua zen:

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.



2023an, gogoeta amaitu egin da, Kooperatibako organo guztien eta edukiak alderatzeko hautatutako pertsonen parte-hartzeari esker.

Ondoren, ZENTZUAren formulazioa hedatzeari ekin diogu, Entitateko aginte-lerroa osatzen duten pertsonentzat saio espezifikoak eginez eta «Topaketa Kooperatiboak» izeneko esperientzia-lantegien bidez. Lantegien lehen edizioak egin dira, eta haietan parte hartzeko deia egingo zaie kooperatibako bazkide guztiei.

Aurrekoaz gain, 2024an zehar pertsonen, bezeroen eta gizartearen alorretan landu beharreko ekimenak zehaztu dira. Horien artean aipatzekoa da ZENTZUA estrategian integratzea.

2.2. Konpromisoak eta lorpenak atalean, deskargu bat egiten da, 2023ko 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, gestioko *aginte-taulako* adierazle kuantitatiboen balantzearen eta ondorio kualitatiboen arabera.

## 1.8. Printzipioak eta gobernu

### Gobernu korporatiboa

LABORAL Kutxaren jardura estatu osoan garatzen denez, gaitasun profesional egokiak izatea jartzen dugu beti zuzendari nagusiak kontratatzeko irizpide nagusitzat. Hori dela eta, zuzendariak hautatzeko politikaren barruan ez dago jatorri geografikoari buruzko inolako baldintzarik.

Gobernu korporatiboari dagokionez, hona hemen 2023an 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 Errektorera hautagaien Erakartze, 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.
- 2023. urtearen amaieran, Kooperatibako presidentea ordezkatzeko prozesua burutu zen, aurrekoak erretiroa hartu zuelako.

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

2023ko abenduaren 31n, Kontseilu Errektorean ordezkartzarik txikiena duen sexuaren presentzia % 42tik gorakoa zen.

Era berean, goi-zuzendaritzako kideak hautatu, izendatu eta berritzearen alorrean, Funtsezko Postuetarako Ondorengotza Plana du LABORAL Kutxak. Bertan, ordezkatzeko diren postu kritikoak, ibilbide profesionalak eta jatorri-profilak identifikatzen dira, eta identifikatutako pertsonen garapen profesionalerako planak eta postu bakoitzerako ondorengotza-planak 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. 2023an, goi-zuzendaritzako kideak hautatu, izendatu eta ordezkatzeko politika eguneratu da.

2023an, Zuzendaritza Kontseiluaren osaera aldatzea adostu zen; hain zuen, kontseiluak beste kide bat izango du, 2024ko urtarrilaren 1eko hasiera-datarekin.

**Lagun Aror**en 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 arabera. 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. Aseguru-konpainietako administrazio-kontseiluek ez dute aldaketarik izan 2023an.

| Gobernu Organoa                              | 30 eta 50 urte artekoak |   |      |   | 50 urtetik gorakoak |   |      |   |
|----------------------------------------------|-------------------------|---|------|---|---------------------|---|------|---|
|                                              | 2022                    |   | 2023 |   | 2022                |   | 2023 |   |
|                                              | G                       | E | G    | E | G                   | E | G    | E |
| Kontseilu Errektorea*                        | 2                       | 5 | 1    | 3 | 5                   | 2 | 6    | 4 |
| Kontu-hartzaileak                            | 0                       | 1 | 0    | 1 | 1                   | 1 | 1    | 1 |
| Eragiketa Batzordea                          | 0                       | 2 | 1    | 1 | 2                   | 0 | 1    | 2 |
| Ikuskaritza Batzordea                        | 0                       | 1 | 0    | 1 | 3                   | 0 | 3    | 0 |
| Izendapenen Batzordea                        | 1                       | 0 | 0    | 0 | 1                   | 1 | 2    | 1 |
| Kontseilu Soziala                            | 8                       | 4 | 7    | 6 | 3                   | 5 | 3    | 4 |
| Zuzendaritza Kontseilua                      | 1                       | 1 | 1    | 2 | 6                   | 1 | 6    | 1 |
| Arrisku Batzordea                            | 1                       | 2 | 1    | 1 | 1                   | 0 | 1    | 2 |
| Ordainsarien Batzordea                       | 0                       | 3 | 1    | 1 | 0                   | 0 | 0    | 1 |
| Administrazio Kontseilua – Seguros Lagun Aro | 1                       | 1 | 1    | 1 | 4                   | 0 | 4    | 0 |
| Zuzendaritza Kontseilua –Seguros Lagun Aro   | 0                       | 2 | 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                          | Funtzioak                                                                                                                                                                                                                                           | Eratze-urtea |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>Administrazio-organoaren egitura</b>      |                                                                                                                                                                                                                                                     |              |
| Kontseilu Errektorea                         | Goi-mailako gestioa, Zuzendaritza gainbegiratzea eta Entitatea ordezkatzea. Jasangarritasunari lotutako alderdiak aldi berean aztertzen ditu; inpaktuak, arriskuak eta aukera ekonomiko eta sozialak, berriz, etengabe. Ez du izaera betearazlerik. | 1960         |
| Errekurtso Batzordea                         | Kontseilu Errektorearen erabaki batzuen aurkako errekursoak ebazteko estatutuen arabeko organo eskuduna. Batzar Nagusian aukeratzen da.                                                                                                             | 1993         |
| Ikuskaritza Batzordea                        | Barne-ikuskaritzako zerbitzuak gainbegiratzea, finantza-informazioarako prozesua eta barne-kontrolerako sistemak ezagutzea eta jokabide-kodeak eta gobernu korporatiboaren arauak betetzen diren gainbegiratzea.                                    | 2004         |
| Izendapenen Batzordea                        | Kontseilu Errektorerako hautagaiak identifikatzea eta kideen egokitasuna eta ezagutzen, gaitasunaren, aniztasunaren eta esperientzien oreka ebaluatzea. 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         |
| <b>Gainbegiratze- eta aholkatze-organoak</b> |                                                                                                                                                                                                                                                     |              |
| Kontseilu Soziala                            | Lan-erregimenaz arduratzea eta Kontseilu Errektoreari eta Zuzendaritza Nagusiari aholku ematea.                                                                                                                                                     | 1960         |
| Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua             | Bezeroen kontsultak, kexak eta erreklamazioak gestionatzea.                                                                                                                                                                                         | 1994         |
| Segurtasun eta Osasun Batzordea              | Lan-arriskuen prebentzioari buruzko organo aholku-emailea.                                                                                                                                                                                          | 1996         |

|                                               |                                                                                                                                                                                 |      |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Hizkuntza Batzordea                           | Hizkuntza-normalizazioa bultzatzeko batzordea.                                                                                                                                  | 2000 |
| Ingurumen Batzordea                           | Ingurumen Sistema gestionatzea.                                                                                                                                                 | 2001 |
| Kapitalak Zuritzeari aurea hartzeko Batzordea | Kapitalak zuritzeari aurea 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 <i>Etikaren eta Jokabide Profesionalaren Kodean</i> jasota daudenak) ezartzen direla zaintzea.                       | 2015 |
| Produktu Batzordea                            | MiFID araua ezarriz, bezeroari eskaintzen zaizkion produktu guztien inguruko arriskuak ebaluatu eta onartzea.                                                                   | 2015 |
| Segurtasun Osoko Batzordea                    | Entitatean segurtasun osoa (fisikoa nahiz logikoa) ziurtatzeko estrategia bermatzea.                                                                                            | 2015 |
| Proiektu Batzordea                            | Departamentu arteko proiektu lehenetsiak ordenatu eta lehenestea, arrakasta lortzen dutela bermatzeko.                                                                          | 2017 |
| Datuen Babeserako Batzordea                   | Datuak babesteko politikak eta prozedurak gainbegiratzea eta bultzatzea.                                                                                                        | 2019 |
| Datuaren Batzordea                            | Entitateko datuaren estrategia finkatzea, CDO lanak egitea eta datuak analizatzen erabili beharreko lerro estrategikoak finkatzea.                                              | 2020 |
| 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 gertakarien aurrean duen erresilientzia hobetzeko ekimenak bultzatuz.                               | 2022 |
| Jasangarritasun Batzordea                     | Martxan dauden ekintzen jarraipena egitea, eta behar diren neurriak hartzea, estrategian finantza jasagarrirei 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 hau hartzen dute 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 gizona 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 Batzordea**ri 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, eta, adierazle horietan, ESG arriskuaren adierazleak ere sartzen dira. 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, oinarritzko 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, interes-tasarena eta ESG arriskuena. Arrisku-profila eta aplikatutako gestio-mekanismoak ere jasotzen ditu.

2022an, **Jasangarritasun Batzordea** sortu zen. 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 jasangarriei dagokien 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 zuen, 2022ko uztailan. Ildo horretan, Gaitasun eta Ohore Politika bat eta erakundearen gobernu-sistema osatzen dutenen Egokitasun Eskuliburuak egin zituen. Politikaren berrikuspen integrala egin zuen sozietateak, baita aldaketa nabarmenak ere, eta urtean behin eguneratzen du.

Aseguru- eta berraseguru-entitateen antolamendu, gainbegiraketa eta kaudimenaren 2015eko uztailaren 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 funtzioetan 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 Zuzentaraua), eta zuzentzarau 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) Zuzentarauak, 2016ko urtarrilaren 20koak, aseguruaren banaketari buruzkoak (IDD), eta 3/2020 Errege Lege Dekretuak, aseguruaren banaketaren inguruko araudi berria jasotzen duenak eta aurreko Zuzentarauaren transposizioa egiten duenak: aseguruak banatzeko arduradunek beren eginbeharra ezagutu eta bete behar dute, eta gaitasun- eta ohore-printzipioen arabera jardungo dute beren funtzioak betetzean.

Hauei aplikatuko zaie aipatutako politika: zuzendaritza efektiboari (Administrazio Kontseiluko eta Zuzendaritza Nagusiko kideei) eta funtsezko eginkizunen titularrei (funtzio aktuariala, barne-ikuskaritzako funtzioa, arriskuak gestionatzeko funtzioa eta araudia betearazteko funtzioa 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 Gestio-arearen zeregin eta funtzio nagusiak eta sistemaren azken arduradunak zehazten ditu, besteak beste, Arriskuen Gestio Politikak. Seguros Lagun Aroren, enpresaren antolamendu-egituraren 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 Gestio 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 funtzio ditu:

#### Arriskuen gestio funtzioa

- ✓ 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 funtzioa

- ✓ 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 funtzioa** Barne-kontroleko sistema eta gobernu-sistemako elementuak egokiak eta eraginkorrak direla egiaztatzea.

#### Funtzio aktuariala

- ✓ Hornidura teknikoen 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 funtzio bakoitzerako, Entitateko zuzendaritza- eta gobernu-organoak onartutako idatzizko politikak daude. Politika horietan, eginkizunak eta erantzukizunak zehazten dira, besteak beste, behar bezala banatuta eta funtzioak argi eta garbi bereizita, kaudimenari buruzko egungo II. araudian independentziaren inguruan ezarritakoaren arabera.

## 1.9. Gobernu-organoen garapena

2023an, LABORAL Kutxako gobernu-organoko (Kontseilu Errektoreko eta Zuzendaritza Kontseiluko) kideek zenbait prestakuntza-programatan hartu dute parte.

- Zuzendaritza Kontseilua:
  - Zibersegurtasunari buruzko sentsibilizazio-jardunaldiak. Zibersegurtasunari eta finantza-sektorean indarrean den araudiari buruz zer jakin behar duten azaldu zen.

- Kapitalak zuritzeari eta terrorismoaren finantzaketari aurrea hartzearen inguruko joerak eta berritasunak.
- Kontseilu Errektorea:
  - Zibersegurtasunari buruzko sentsibilizazio-jardunaldiak. Zibersegurtasunari eta finantza-sektorean indarrean den araudiari buruz zer jakin behar duten azaldu zen.
  - Finantza-erakundeen gobernuari eta gestioari buruzko berariazko prestakuntza, Kontseiluan sartzen diren kide berrientzat.

### 1.10. Gobernu-organoen ordainketa

Taula honetako datuak Zuzendaritza Kontseiluko kideek eta, adierazten diren ekitaldietan, Kontseilu Errektoreko presidenteak eta lan-bazkide diren kideek (14 lagun 2022an eta 2023an) jaso dituzten ordainsariei buruzkoak dira.

| LK kontzeptua (mila eurokotan)                                  | 2022  | 2023  |
|-----------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Egindako lanaren ordainsari osoa                                | 1.831 | 2.062 |
| Kapitalizatutako itzulkin kooperatiboak + ekarpenaren interesak | 226   | 333   |
| Guztira                                                         | 2.057 | 2.395 |
| Pertsona bakoitzeko batez besteko ordainsaria                   | 146,9 | 171,1 |
| Kontseilu Errektoreko dietak (13 lagun)                         | 67    | 93    |

| Lagun Aro kontzeptua (mila eurokotan)                           | 2022   | 2023   |
|-----------------------------------------------------------------|--------|--------|
| Egindako lanaren ordainsari osoa                                | 571    | 617    |
| Kapitalizatutako itzulkin kooperatiboak + ekarpenaren interesak | 6,8    | 8,16   |
| Guztira                                                         | 577,8  | 625,16 |
| Pertsona bakoitzeko batez besteko ordainsaria *                 | 115,56 | 104,19 |

\* 5 gizon eta 2 emakume 2021ean eta 2022an.

### 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, irregulartasunak saihestu eta arau eta prozedurok betetzen diren jagoteko.

#### Jokabide-araudiak eta -kodeak

LABORAL Kutxak jokabide-arau batzuetan funtsatuta arautzen du pertsonen jardura. Jokabide-arau edo -jarraibide horiek Balore-merkaturako 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 intraneteen 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, Delituei aurrea hartzeko eta erantzuteko eskuliburuan eta Zigor Kodea Betetzeari buruzko Politikan jasota daude barne-arauak.

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

### Aztertutako negozio-unitateak

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

|                            | 2022   |       | 2023   |       |
|----------------------------|--------|-------|--------|-------|
|                            | Egind. | Helb. | Egind. | Helb. |
| Aztertutako bulego guztiak | 74     | 65    | 49     | 47    |
| Aztertutako bulegoen %-a   | % 26   | % 23  | % 18   | % 16  |

Esan beharra dago, hala ere, urrutiko ikuskaritza-analisiak Entitatearen sukurtsalen % 100ean duela eragina.

**Ustelkeriari lotutako gertaerei** erantzuteko hartutako neurriei dagokienez, sozietate-harremana deuseztatzeke diziplina-espediente bat bideratu da 2023an, konfiantzaz abusatzea dela eta.

2023an, LABORAL Kutxa Taldearen Barneko Informazio Sistemari buruzko politika korporatibo bat onartu du LABORAL Kutxak, bai eta haren funtzionamendua arautzen duen prozedura bat ere. Politika horren helburua da Salaketen Kanala arautzeko esparru homogeen bat ezartzea, LABORAL Kutxa Taldeko erakundeek jaso dezaten aplikagarri duten barne- edo kanpo-araudiaren ez-betetzeei buruzko informazioa. Beraz, politika horrek osatu egiten ditu LABORAL Kutxa Taldeko erakundeek delituak prebenitzeko eta horiei erantzuteko erabiltzen duten ereduaren oinarriak.

2023an, KYC fitxa berria eta horri lotutako arreta egokiko neurriak ezartzeko plana martxan jarri da. Prozesu horrek 2024an jarraituko du. Bestalde, aktibo dauden banku-korrespontsalien harremanei lotutako informazioa eta dokumentazioa eguneratzeko lana amaitu egin da. Halaber, alerta-sistema berria abiarazi da, eta hainbat doikuntza egin dira KZTFaren eskuliburuan, hala nola:

- KZTFaren arloko Politika Korporatiboa eguneratzea.
- Eskuliburuan dauden hainbat prozedura berrikustea eta eguneratzea, hala nola onarpen-politika, herrialdeen arriskua sailkatzeke metodologia, komunikazio sistematikoa (DMO) eta S1 ordainbideen mugimenduen deklarazioa.
- Monitorizazio-sisteman bi alerta berri sartzea.
- Sepblac-eko ordezkariaren eta Araudia Betearazteko Departamentuko zuzendaritzaren funtzioak arautzea, EBaren jarraibideetara egokitzeko (EBA/GL/2022/05, 2022ko ekainaren 14koa).

- Prozedura berriak arautzea; esate baterako, FTFari buruzko informazioa deklaratzeko edo errekerimenduei erantzuteko prozedura bat, eta Barne Zerrenda Beltza erregistratzeko eta gestionatzeko prozedura bat.

Kapitalak Zuritzeari Aurrea Hartzeko Unitateak kapitalak zuritzeko eragiketa susmagarrien 76 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 eranstea. 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 konprometitu gaudenez, UNESPAk bultzatutako gida hauei lotu gatzaizkie, erakunde horren gomendioei jarraituz:

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

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

### **1.12. Kapitalak zuritzea**

**LABORAL Kutxa**ko gestio-politiketan, *kapitalak zuritzea eta terrorismoaren finantzaketa* dira iruzurraren eta sekretuak ezagutaraztearen esparruetako arriskurik handienak. Ildo horretan, konpromisoa hartu du indarrean dagoen araudiaren eta nazioarteko estandarren arabera beharrezkoak diren organoak eta prozedurak ezartzeko. Helburu horrekin:

- Entitatearen erakunde-egiturari, Barneko Kontrol Organoa (BKOa) sortu da Taldean. Funtzio espezifikoak 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 nazioko nahiz nazioarteko erakunde eta agintariak emandako gomendioak zorrotasun osoz betetzea.
- Jokabide-arau eta kontrol- eta komunikazio-sistema egokiak ezartzea, delituzko jatorria duten funtsak LABORAL Kutxa Taldearen bitartez bidera ez 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 3.597 alarma erregistratu baititu 2023an zehar. CNMVri ez zaio jakinarazpenik egin balizko merkatu-abusuko eragiketa susmagarriengatik.



## 2. GESTIO ARDURATSUA

## 2.1. Gestio-ikuspegia

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

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

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

**3.1. Bezeroekiko harremanak** puntuan, alderdi horietan egindako esku-hartzeak zehazten dira, barne harturik egoera arazotsuei eta gizarte-eragin handikoei irtenbidea emateko egiten dugun gardentasun-ahalegina. Egoera horietako batzuk dira, adibidez, bezeroak etxebizitza erosteko *gehiegi zorpetzea* eta aurkeztu diren demandak.

**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 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, posibleak lortzen eta horiek gure gizartean inbertitzen lagunduko digun gestio eraginkorra eta arduratsua bermatzearren.

*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 posible 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 ekimen ugaitara 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 2022an berritu zen.

Ingurumena Gestionatzeko Sistema Ingurumen Batzordeak kudeatzen du, eta Aholkularitza Juridikoko, Barne Ikuskaritzako, Arriskuetako, Higiezineta, 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, gogorarazi beharrekoa da *hornikuntza-katearen* gestio egokiaren garrantzia, jarduera arduratsuaren helburuak betetzekotan. Kontuan hartuta gure finantza-jardueraren ezaugarriak eta oso lurralde-eremu zehatzetan 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

Jarraian, LABORAL Kutxak EGEaren aurreko txostenetan bere egindako konpromisoak betez 2023an gauzatu dituen jarduera nagusiak azalduko ditugu, bai eta 2024rako 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                                                                             | Ekintzen/<br>helburuaren egoera        | Ezarritako gobernu-<br>mekanismoak eta<br>egiteko epea | Materialtasuna eta<br>ukitutako interes-<br>taldeak | Zein GJHtan<br>eragiten den             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>2023ko funtsezko proiektu eta ekintzak, eta aurreko urteetan egiteko gelditutakoak</b>                          |                                        |                                                        |                                                     |                                         |
| Kaudimena eta likidezia indartzea                                                                                  | <b>Aribidean</b>                       | Lehenetsun<br>estrategikoa                             | Ertain-handia<br>P eta B                            |                                         |
| Zirbersegurtasuna etengabe<br>hobetzea                                                                             | <b>Aribidean</b>                       | Segurtasuna                                            | Handia<br>B                                         | 9. eta 16.<br>helburuak                 |
| Digitalizazioa aprobetxatzea, paper-<br>kontsumoa murrizteko eta<br>bezeroekiko harreman multikanala<br>sustatzeko | <b>Zati bat eginda</b>                 | Ardatz estrategikoa:<br>digitalizazioa                 | Ertain-handia<br>G eta I                            | 13. eta 15.<br>helburuak                |
| Bezeroekiko harremanen gestioan<br>bikaintasun-posizioei eustea                                                    | <b>Aribidean</b>                       | Kalitate<br>integralerako<br>prozesua                  | Ertain-handia<br>B                                  | 8. helburua                             |
| Enpresak sortzeari eta finkatzeari<br>laguntzea, MONDRAGONen bidez                                                 | <b>Aribidean</b>                       | Funtsak, KFSare<br>eta HSFaren bidez<br>2023           | Ertaina<br>G eta B                                  | 5., 8., 9., 10.<br>eta 16.<br>helburuak |
| Zerbitzu Zentraletako LK3<br>eraikinaren birgaitze integrala                                                       | <b>Abian, 2024an<br/>bukatuko da</b>   | Ibilgetua                                              | Ertaina<br>I                                        | 9. helburua                             |
| Datu-baseak sortzea eta klima-<br>arriskuak txertatzea                                                             | <b>Abian</b>                           | Arriskuak                                              | Ertaina<br>B eta I                                  | 13. eta 14.<br>helburuak                |
| Arrisku psikosozialak ebaluatzeko<br>metodologia berria ezartzea                                                   | <b>Eginda</b>                          | Segurtasun eta<br>Osasun Batzordea                     | Ertaina<br>P                                        | 3. helburua                             |
| Produktu jasagarrien eskaintza<br>garatzea                                                                         | <b>Garatze-bidean</b>                  | Negozio<br>Garapenaren Area                            | Ertaina<br>B eta I                                  | 13. eta 15.<br>helburuak                |
| Bulego jasagarriaren eredua                                                                                        | <b>Bideratzeko</b>                     | Ibilgetua                                              | Ertaina<br>G, B eta I                               | 9. helburua                             |
| Inbertsio jasagarriko politika                                                                                     | <b>Eginda</b>                          | GJHak                                                  | Handia<br>G eta I                                   | Helburuak:<br>denak                     |
| Inbertsio-funts bat diseinatzea (9.<br>artikulua)                                                                  | <b>Atzeratuta</b>                      | Gestorea<br>NGA                                        | Ertaina<br>B, I eta G                               | Helburuak:<br>denak                     |
| Irisgarritasun integraleko proiektua                                                                               | <b>Abian</b>                           | GJHak                                                  | Ertaina<br>B eta G                                  | 10. eta 11.<br>helburuak                |
| Pertsona guztientzako ordainketa-<br>helburua                                                                      | <b>Eginda</b>                          | Pertsonak                                              | Ertaina<br>P eta I                                  | Helburuak:<br>denak                     |
| Paper-kontsumoa % 25 murriztea                                                                                     | <b>Ez da lortu</b>                     | GJHak                                                  | Ertaina<br>P, B eta I                               | 6., 13. eta 15.<br>helburuak            |
| ESG proiektua hornitzaileekin                                                                                      | <b>Eginda</b>                          | GJHak<br>Hirugarrenen<br>Gestioa                       | Ertaina<br>H                                        | 8. eta 17.<br>helburuak                 |
| Jasangarritasunaren agente-aula                                                                                    | <b>Eginda</b>                          | Jasangarritasun<br>Batzordea                           | Ertaina, guztiak                                    | Helburuak:<br>denak                     |
| <b>Jasangarritasunaren inguruko jarduerak 2024rako oinarritzko proiektu eta ekintzak</b>                           |                                        |                                                        |                                                     |                                         |
| Materialtasun bikoitzeko azterketa<br>berria egitea, CSRD<br>metodologiaren arabera                                | Inpaktu nagusiak<br>zehaztea           | GJHak                                                  | Handia, guztiak                                     | 8. eta 9.<br>helburuak                  |
| Informazio ez-finantzarioa CSRDra<br>migratzea                                                                     | Gardentasuna<br>jakinarazpenetan       | GJHak                                                  | Handia, guztiak                                     | 12. helburua                            |
| Lehenengo TNFD txostena                                                                                            | Biodibertsitate-<br>arriskuak          | GJHak                                                  | Ertaina, I eta G                                    | 13. eta 15.<br>helburuak                |
| Ingurumen-arriskuak txertatzea<br>hipoteken pricingean                                                             | Produktu<br>jasagarria                 | NGA                                                    | Ertaina, B eta I                                    | 12. helburua                            |
| Gaztenpresa bultzatzea                                                                                             | Irismena zabaltzea                     | ENG                                                    | Ertaina, B eta G                                    | 1., 5., 8., 10.<br>eta 12.<br>helburuak |
| Mugikortasun jasagarriko<br>aplikazioa plazaratzea                                                                 | Mugikortasunaren<br>inpaktua murriztea | GJHak                                                  | Txikia, P eta I                                     | 3. eta 11.<br>helburuak                 |
| LK3 eta Lagun Aro biomasa-<br>instalazioarekin lotzea                                                              | Energia<br>berriztagarria              | IZO                                                    | Txikia, I                                           | 7. helburua                             |
| Eremua berrurbanizatzea                                                                                            | Irisgarritasuna eta<br>jasagarritasuna | IZO                                                    | Txikia<br>P eta I                                   | 11. helburua                            |

## 2.3. Materialtasun-analisia

2014az geroztik materialtasun-analisia egiten da, GRI estandarren eskakizunak betetzeko alderdi materialak zehazteko eta lehenetsi beharreko jasangarritasun-inpaktuekin lotutako alderdiak ezagutzeko. Materialtasun-matrizeari esker interes-talde nagusien informazio-beharrizanak identifikatu dira eta haien eskaerak lehenetsi.

Urtez urte, bildutako informazioa zabaldu da eta hobetu egin da Entitatearekin harremana duten interes-taldeen beharrizanen eta itxaropenen interpretazioa. 2022an, berrikusi egin ziren metodologia eta galde-sorta, merkatuaren joerak kontuan hartuta, emaitzak lehiakideenekin alderatuta eta interes-taldeen eskaeretara egokituta.

2022an aldaketa garrantzitsuak egin ziren 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 jasangarriko ekarpena ere.
- Finantzariora: inguruneak enpresaren balio ekonomikoan duen eragin negatiboa edo positiboa.

Materialtasun-analisiaren prozesuan zenbait iturri 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 inpaktu hauek dituela ondorioztatu da:
  - o Entitateak inpaktu positiboa du bai enpleguaren arloan eta bai ekonomia inklusibo eta osasungarrien arloan.
  - o Inpaktu negatiboa klimari dagokionez, batez ere hipoteka-finantzaketako zorroaren energia-kalifikazio eskasagatik.
- ✓ 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 dituzten **inpaktuen analisia** landu dugu 2023an. 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. Analisiak ingurumen-arriskuak aztertu ditu nagusiki (arrisku fisikoak eta trantsiziokoak), baina arrisku sozialak eta gobernantzakoak 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 -tarteak, enpresa osasungarria eta abar.                                                             | Balio kooperatiboak sendotzea.                                                                       |
| Zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna: adeitasuna, zerbitzu azkarra, eragiketak erraz egin ahal izatea, hutsegiteak ahalik eta gehien txikitzea...                   | Bezeroak gogobetetzea.                                                                               |
| Datuen eta eragiketen pribatasuna 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.<br>Tokiko hornitzaileak.                                       |
| Bezeroekiko gestio arduratsua: azalpen argi eta gardenak, komisio orekatuak, gehiegizko zorpetzea saihestea eta ordaindu gabeko zorrak gestionatzeko malgutasuna. | Ekonomia osasungarria eta inklusiboa.<br>Bankuko jardunbide okerren arriskua.                        |
| Laguntzea gizarte-ekonomiari eta MONDRAGONeko kooperatiba, ikerkuntza-zentro eta hezkuntza-zentroei.                                                              | Aberastasun jasangarria eta ezagutza sortzea.                                                        |
| Digitalizazioa garatzea (banka elektronikoa, banka mugikorra, ezbehar digitala...), urrutiko gestio pertsonalizatua eskaintzeko.                                  | Ingurumen-inpaktua murriztea.<br>Zerbitzuaren kalitatea hobetzea.<br>Finantza-bazterketako arriskua. |
| Garapen ekonomikoan laguntzea: negozio, enpresa eta ekintzaileentzako laguntza.                                                                                   | Enplegua sortzea.                                                                                    |
| Zuzeneko ingurumen-inpaktuak murriztea: kontsumoak eta hondakinak, berotegi-efektuko gasen isurtzea eta karbono-aztarnaren konpentsazioa.                         | Inbertsio- eta finantzaketa-zorroen CO <sub>2</sub> -aren isurtze handiak.                           |
| Lan-arriskuak, ingurumen-arriskuak eta klima-alaketaren arriskuak gure finantza-arriskuen eredueta txertatzea.                                                    | Arriskuak murriztea.<br>Hipotekatutako etxebizitzaren energia-kalifikazio eskasa.                    |
| Produktu eta zerbitzu gizartearekiko eta ingurumenarekiko arduratsuak garatzea, ekonomia berde eta jasangarriko trantsizioa bultzatzeko.                          | Etxebizitzaren efizientzia hobetzea.<br>Ekonomia jasangarriko trantsizioa.                           |
| Bezeroen eta gizartearen finantza- eta aseguru-hezkuntza bultzatzea.                                                                                              | Ekonomia osasungarria eta inklusiboa.<br>Finantza-bazterketako arriskua.                             |
| LABORAL Kutxaren sendotasun finantzarioa, arriskuen gestioa eta likidezia indartzea.                                                                              | Epe luzerako jasangarritasun ekonomikoa.                                                             |
| Gizarte-ekintza: babesletzak, 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, generoa eta abar direla eta.            |

Ondoren, interes-taldeei galdetu zaie. Horretarako, gai material jakin batzuk erabili ditugu. Hauek izan dira informazio-iturriak:

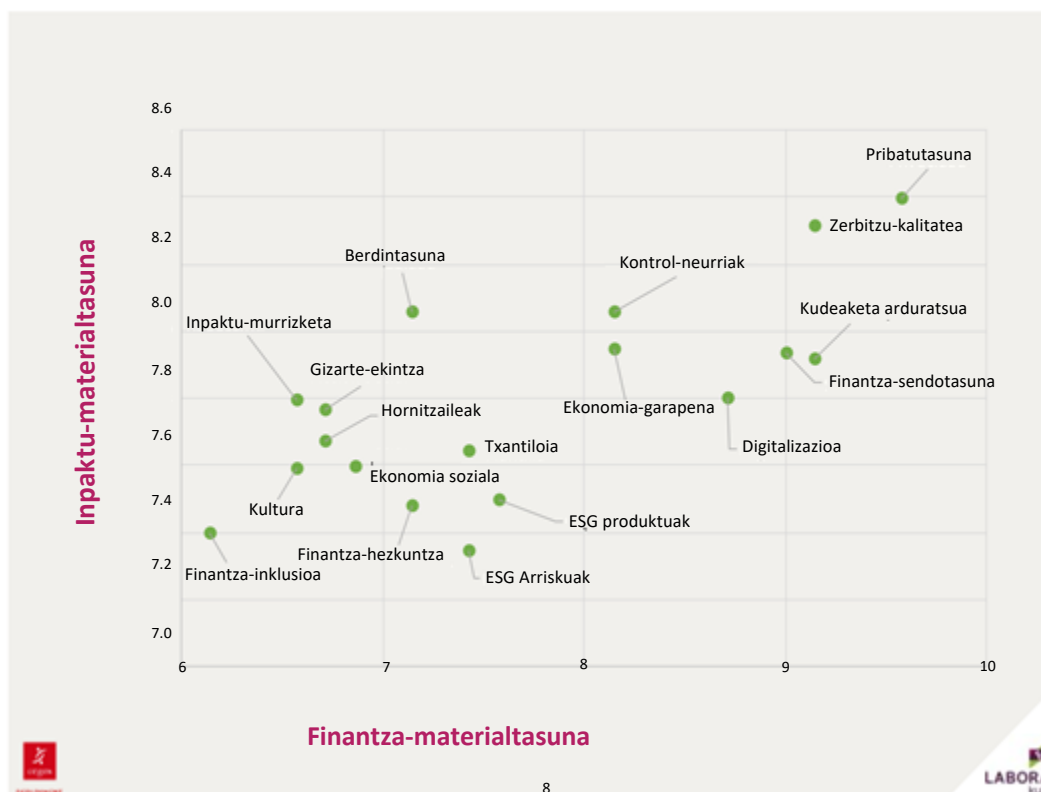
- Bezeroak (urtean behingo kontsulta). 2022ko txostenaren laburpenarekin batera, galde-sorta bidali zaie bezeroei (540.000 laguni baino gehiagori), gaien balorazioa egin dezaten. Jasotako erantzunak: 288 merkataritza arloan, 68 banka pertsonalean eta 405 KIDE/TOP segmentuan (lotuak); guztira **802**. Bezeroak LABORAL Kutxarenak eta Lagun Arorenak dira.
- Era berean, langileei ere egin zaie kontsulta (bazkideei, behin-behinekoei eta CLBSkoei; urtean behingo kontsulta), intranetean jarritako galde-sortaren bidez. 41 erantzun.

Balorazio horiek inpaktuaren materialtasun-analisian txertatu dira.

- 2022an Zuzendaritza Kontseiluko kideei kontsulta egin zitzaion, gai materialen finantza-materialtasuna zehazteko. 7 erantzun.

Kontsulta horien emaitzaz, materialtasun-matrizea egin dugu.

## Materialtasun-matrizea



### Ondorioak:

- Materialtasun bikoitzaren metodologiarako hurbilketa erabiliz egindako bigarren analisia da. Aurreko urtekoarekin alderatuta, inpaktuen arabera lehentasunei erreparatu gero, ez dago alde nabarmenik. Oro har, interes-taldeetako lehenespenak antzekoak dira, ez dago alde handirik ondoen eta gaizkien baloratutako alderdien artean. Talde bakoitzaren interesen edo beharizanen arabera, ñabardurak daude.
- 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-orrian, alderdi estrategiko hauek ageri dira argi eta garbi:
  - Datuen eta eragiketen pribatutasuna eta segurtasuna babestea.
  - Bezeroekiko gestio arduratsua: azalpen argi eta gardenak, komisio orekatuak, gehiegizko zorpetzea saihestea eta ordaindu gabeko zorrak gestionatzeko malgutasuna.
  - Zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna: adeitasuna, zerbitzu azkarra, eragiketak erraz egin ahal izatea eta hutsegiteak ahalik eta gehien txikitzea.
  - LKren sendotasun finantzarioa, arriskuen gestioa eta likidezia indartzea.

2024an, materialtasun bikoitzaren analisisan aurrera egin eta sakonduko dugu, CSRD araudi berriaren eskakizunak betetzeko.

## 2.4. Jasangarritasunaren Ibilbide-orria – Gai materialen lehenespena

Egindako hausnarketaren eta materialtasun bikoitzeko analisiaren ondorioz, jasangarritasunaren ibilbide-orria zehaztu da. Bertan, garrantzitsuenen artean sailkatutako arrisku eta aukerak jaso dira, eta LABORAL Kutxak erreferentzia moduan erabiltzen du jasangarritasunaren alorreko gai materialak lehenesteko.

| Jarduera-eremu estrategikoak                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datuen eta eragiketen pribatutasuna eta segurtasuna babestea                                                                                                     |
| Bezeroekiko gestio arduratsua: azalpen argi eta gardenak, komisio orekatuak, gehiegizko zorpetzea saihestea eta ordaindu gabeko zorrak gestionatzeko malgutasuna |
| Zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna: adeitasuna, zerbitzu azkarra, eragiketak erraz egin ahal izatea eta hutsegiteak ahalik eta gehien txikitzea                  |
| LABORAL Kutxaren sendotasun finantzarioa, arriskuen gestioa eta likidezia indartzea                                                                              |
| Bestelako jardueraren eremu garrantzitsuak                                                                                                                       |
| Digitalizazioa garatzea (banka elektronikoa, banka mugikorra, ezbehar digitala...), urrutiko gestio pertsonalizatua eskaintzeko.                                 |
| Kontrol-neurriak: Kode Etikoa; ustelkeriari eta kapitalak zuritzeari aurre egitea; armen, jokoaren eta pornografiaren finantzaketa kontrolatzea.                 |
| Garapen ekonomikoan laguntzea: negozio, enpresa eta ekintzaileentzako laguntza.                                                                                  |
| Emakume eta gizonen berdintasuna sustatzea.                                                                                                                      |
| Gure plantillaren gestioa: kontziliazioa, soldata-mailak eta -tarteak, enpresa osasungarria eta abar.                                                            |
| Produktu eta zerbitzu gizartearekiko eta ingurumenarekiko arduratsuak garatzea, ekonomia berde eta jasangarritasun trantsizioa bultzatzea.                       |
| Lan-arriskuak, ingurumen-arriskuak eta klima-aldaketaren arriskuak gure finantza-arriskuen ereduaren txertatzea.                                                 |
| Bezeroen eta gizartearen finantza- eta aseguru-hezkuntza bultzatzea.                                                                                             |

## 2.5. LABORAL Kutxaren jasangarritasunaren agente-aula

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

Jarduera ekonomikoaren adierazleak (datu bateratuak):

| Adierazleak                                                                           | 2022    | 2023    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Zerga ondorengo emaitzak (M€-kotan)                                                   | 139,06  | 208,44  |
| Efizientzia-indizea (%-tan) (Administrazio-gastuak + Amortizazioak / Marjina gordina) | 59,03   | % 45,98 |
| Bezeroen gordailuak (M€-kotan)                                                        | 23.183  | 22.563  |
| Bezeroei emandako kreditua (M€-kotan)                                                 | 15.200  | 14.989  |
| Funts bereziak (M€-kotan)                                                             | 846     | 859     |
| Kaudimena. Kapital-ratio osoa (CET1a) erabiltzen da.                                  | % 22,24 | % 23,85 |
| ROEa                                                                                  | % 7,67  | % 10,78 |
| Loan-to-deposit (likidezia)                                                           | % 64,72 | % 66,28 |
| Zalantza-arriskuen %-a inbertsioaren gainean                                          | % 2,7   | % 2,7   |

Gizarte-arloko jardueraren adierazleak:

| Alderdia/Adierazlea                           | 2022. urtea | 2023. urtea |
|-----------------------------------------------|-------------|-------------|
| Jarduneko pertsonen kopurua (LK + CLBS + SLA) | 2.037       | 2.292       |
| <b>Prestakuntza</b>                           |             |             |
| Prestakuntza-orduak / plantilla osoa          | 87,77       | 80,49       |
| Prestakuntzaren ebaluazioa (1-10)             | 8,15        | 8,15        |
| <b>Segurtasuna eta osasuna</b>                |             |             |
| Absentismoa %-tan                             | 4,45        | 3,66        |
| <b>Garapen profesionala</b>                   |             |             |
| Batez besteko lan-indizea                     | 2,36        | 2,38        |
| Sustapena: Egiturazko indizearen hazkundea    | 10,28       | 31,21       |

| Alderdia/Adierazlea                                                           | 2022. urtea | 2023. urtea |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| <b>Soldaten dispertsioa</b>                                                   |             |             |
| LKn ondoen ordaindutako langilearen ordainsari osoa / ordainsari oso medianoa | 4,52        | 4,32        |
| <b>Berdintasuna</b>                                                           |             |             |
| Emakume bazkideen %-a                                                         | % 52,05     | % 52,23     |
| Emakumeen %-a zuzendaritzako langile guztien artean                           | % 29,19     | % 26,19     |

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                             | 2022   | 2023   |
|-------------------------------------------------|--------|--------|
| Funtsetarako (HSF eta KFS) ekarpenak (m€-kotan) | 25.860 | 32.659 |
| Ordaindutako zergak (m€-kotan)                  | 24.451 | 16.151 |
| Gaztenpresaren laguntzaz sortutako enpresak     | 314    | 320    |

#### Ingurumen-arloko jardueraren adierazleak:

| Kontsumoa:                               | 2022       | 2023       |
|------------------------------------------|------------|------------|
| Publizitaterako papera (bezeroko kg-tan) | 0.089      | 0,057      |
| Barruko papera (bezeroko kg-tan)         | 0,191      | 0,183      |
| Ura (m <sup>3</sup> -tan)                | 7.124      | 5.850      |
| Elektrizitatea (kWh-tan)                 | 10.570.653 | 10.291.441 |
| Tonerra (kontsumitutako kg-tan)          | 2.089      | 1.820      |
| Gasolioa (litrotan)                      | 720        | 399        |
| Kudeatutako hondakinak (kg-tan) (1)      | 174.928    | 184.366    |

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

## 2.6. Nazio Batuen Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioak (BAPak) eta Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJHak)

**Nazio Batuen Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioak** sortu eta sinatu zituzten bankuetako bat izanik, urtean egindako aurrerapenaren deskargua egin izan du LABORAL Kutxak, urtero, hartutako konpromisoaren barruan. Txosten honen eranskinetan jaso da.

#### Garapen Jasangarrirako Helburuak (GJHak)

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

- **5. helburua – Genero-berdintasuna:** LKren IV. Berdintasun Plana hedatzea, Sexu-jazarpenaren eta sexuagatiko jazarpenaren aurkako protokoloa.
- **8. helburua – Lan duina eta hazkunde ekonomikoa:** Gaztenpresa; hornitzaileak kudeatzeko prozedura, Zainduz osasun-plana, finantza-hezkuntza, mugikortasun jasangarria, arrisku psikosozialen ebaluazioa.
- **9. helburua – Industria, berrikuntza eta azpiegitura:** digitalizazioko hainbat aurrerapauso, Mondragoni laguntzea, LK3 eraikinaren energia-alderdia berritzea, klima-alaketaren arriskuak eta aukerak aztertzea, zibersegurtasuna.
- **10. helburua – Desberdintasunak murriztea:** irisgarritasun integrala, 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 Arduratsuaren Printzipioak.

The background image shows a person on a bicycle in the foreground and another person on a scooter behind them. A large, semi-transparent pink geometric shape, resembling a stylized arrow or a large 'V', is superimposed over the scene, pointing towards the top right. The text '3. INTERES-TALDEEN GESTIOA' is centered in white over the pink shape.

### 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   |                  | %            |
|-------------------------------|------------------|------------------|--------------|
|                               | 2022             | 2023             |              |
| Araba                         | 134.500          | 134.198          | % 11,66      |
| Aragoi, Katalunia eta Errioxa | 74.658           | 75.233           | % 6,53       |
| Asturias eta Kantabria        | 34.843           | 35.621           | % 3,09       |
| Bizkaia                       | 360.205          | 358.459          | % 31,14      |
| Gaztela eta Leon              | 129.611          | 129.277          | % 11,23      |
| Gipuzkoa                      | 271.145          | 270.648          | % 23,51      |
| Madril                        | 22.091           | 23.472           | % 2,04       |
| Nafarroa                      | 124.233          | 124.331          | % 10,80      |
| <b>LABORAL Kutxa guztira</b>  | <b>1.151.286</b> | <b>1.151.239</b> | <b>% 100</b> |
| Bezero partikularrak (%-a)    | % 85,52          | % 84,74          |              |
| Bezero autonomoak (%-a)       | % 8,40           | % 7,62           |              |
| Bezero negozioak (%-a)        | % 3,50           | % 3,43           |              |
| Bezero enpresak (%-a)         | % 0,95           | % 1,05           |              |
| Gainerakoa/segmentatu gabe    | % 1,62           | % 3,16           |              |

\*2022an, Egoitza Nagusikoak dagozkien probintzien artean banatu dira.

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

| Kredituak sektoreko (M€-kotan)                      | 2022            | 2023            |
|-----------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| <b>Sektore publikoa</b>                             | <b>1.195</b>    | <b>976</b>      |
| <b>Beste sektore egoiliar batzuk</b>                | <b>14.164,2</b> | <b>14.197,2</b> |
| Etxeko ekonomiak                                    | 10.609,1        | 10.633,2        |
| - Hipotekarioak                                     | 10.175,2        | 10.152,4        |
| - Kontsumorako finantzaketa                         | 414,2           | 438,6           |
| - Gainerakoak                                       | 19,7            | 42,2            |
| Enpresak                                            | 2.869,4         | 2.967,2         |
| Beste kreditu batzuk                                | 685,8           | 596,9           |
| <b>Ez-egoiliarrei emandako kreditua</b>             | <b>139,8</b>    | <b>135,1</b>    |
| <b>Bezeroei zuzendutako kreditu gordina guztira</b> | <b>15.499</b>   | <b>15.308,4</b> |
| Aktiboen narriaduraren ondoriozko balio-zuzenketak  | -317,5          | -335,3          |
| <b>Bezeroei zuzendutako kreditu garbia guztira</b>  | <b>15.181,4</b> | <b>14.973,1</b> |



Hauxe da LK-ko bezeroen banaketa geografikoa:

| Eremu geografikoa | Kreditu-inbertsioa |          | Gordailuak |          |
|-------------------|--------------------|----------|------------|----------|
|                   | 2022               | 2023     | 2022       | 2023     |
| Bizkaia           | % 20,53            | % 22,7   | % 32,71    | % 17,98  |
| Gipuzkoa          | % 13,57            | % 15,86  | % 27,08    | % 28,34  |
| Araba             | % 6,51             | % 7,09   | % 11,26    | % 12,53  |
| Nafarroa          | % 8,35             | % 9,53   | % 9,71     | % 9,76   |
| Burgos            | % 1,72             | % 2,07   | % 1,35     | % 1,76   |
| Madril            | % 5,91             | % 7,23   | % 1,02     | % 1,41   |
| Valladolid        | % 2,63             | % 3,2    | % 1,89     | % 2,24   |
| Zaragoza          | % 5,04             | % 5,22   | % 1,80     | % 1,83   |
| Beste batzuk      | % 35,74            | % 27,10  | % 13,18    | % 24,15  |
| GUZTIRA           | % 100,00           | % 100,00 | % 100      | % 100,00 |

Hona hemen CLBS sozietateko bezeroen profila, 2023-12-31n:

| Modalitatea          | Aseguratu gizonezkoak |                     | Aseguratu emakumezkoak |                     |
|----------------------|-----------------------|---------------------|------------------------|---------------------|
|                      | Poliza-kopurua        | Batez besteko adina | Poliza-kopurua         | Batez besteko adina |
| Bizitza Arriskua     | 38.398                | 48                  | 35.819                 | 48                  |
| BPMen amortizazioa   | 30.249                | 45                  | 25.242                 | 47                  |
| HBMen amortizazioa   | 19.432                | 41                  | 19.645                 | 41                  |
| Etxea Jabea          | 71.552                | 55                  | 57.955                 | 55                  |
| Etxea Errentatzailea | 7.888                 | 57                  | 6.559                  | 58                  |
| Etxea Maizterra      | 3.272                 | 50                  | 8.497                  | 49                  |

### 3.1.3. Bezeroekiko elkarriketak

Aurreko urteetan bezala, 2023an ere ahalegin handia egin dugu, elkarriketen bidez bezeroek finantza- eta aseguru-produktuekiko dituzten itxaropenen eta eskaeren berri izateko eta, horrela, hobekuntza-ekintza berriak ezartzeko. Mekanismo horiek, gainera, *erabateko kalitateko* 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.

- Stiga azterketa: bezeroen gogobetetasuna. Guztira, zenbait finantza-erakundetako 14.125 bezerori egin zaie kontsulta, horien artean LABORAL Kutxako 400 bezerori.

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

| STIGAren benchmarkinga<br>Banku-sektoreko zerbitzu-kalitatea 2023an (0-10 bitarteko puntuazioa) | 2022 | Sektorearekiko<br>diferentziala<br>2022 | 2023 | Sektorearekiko<br>diferentziala<br>2023 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------|------|-----------------------------------------|
| Bezero potentzialei emandako arreta – Sektoreko Kalitate Objektiboaren Azterketa (EQUOS-Stiga)  | 8,20 | +0,5                                    | 8,12 | + 0,38                                  |
| Entitatearekiko gogobetetasun orokorra                                                          | 7,58 | + 0,41                                  | 7,66 | + 0,42                                  |
| Harremanetako ukiezinen balorazioa: gardentasuna, konfiantza eta pertsonalizazioa               | 7    | + 0,55                                  | 7,06 | + 0,56                                  |
| Markako ukiezinen balorazioa: sendotasuna eta kaudimena, modernotasuna eta gizarte-konpromisoa  | 7,58 | + 0,36                                  | 7,72 | + 0,43                                  |
| Bulegoarekiko gogobetetasuna                                                                    | 8,12 | + 0,42                                  | 8,40 | + 0,55                                  |

Bezero gomendatzaileen posizioa nabarmentzen da: +% 12,4ko NPSa (sektorean –% 2,7koa).  
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. Entitatearekin lotura duten bezeroen balorazioek bilakaera positiboa islatzen dute 2023an.

- Bulegoa: 83,6, bilakaera +1,3
- Internet bidezko banka: 84,5, bilakaera +0,5
- Aplikazioa: 84,7, bilakaera +0,2
- Telebanka: 81,8, bilakaera –0,7

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

LABORAL Kutxaren **Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua** bezeroek aurkeztutako kontsulta, kexa eta erreklamazioei erantzuten die. Aurreko ekitaldiarekin alderatuta, 2023an erreklamazioek nabarmen egin dute gora (% 146), batez ere hipoteka-bermedun maileguak formalizatzeko gastuen erreklamazioen eraginez. Horri aurre egite aldera, Entitateak ahalegin handia egin du pertsona-baliabideak areagotzeko, erreklamazioen bolumen nabarmen hori bideratu ahal izateko.

Hona hemen zerbitzu horren emaitzak:

| Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua      | 2022         | 2023          |
|---------------------------------------|--------------|---------------|
| <b>Espedienteak guztira</b>           | <b>9.753</b> | <b>24.167</b> |
| <b>Espedienteen izaera</b>            |              |               |
| Kexak                                 | 4.016        | 3.328         |
| Erreklamazioak                        | 5.625        | 20.772        |
| Kontsultak                            | 0            | 11            |
| Irakurkizunak                         | 0            | 1             |
| Zorionak edo eskerrak emateko gutunak | 0            | 4             |
| Hainbat eskaera eta bestelakoak       | 112          | 101           |

| Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua              | 2022         | 2023*         |
|-----------------------------------------------|--------------|---------------|
| <b>Irekita dauden espedienteak</b>            | <b>9.753</b> | <b>24.050</b> |
| Idatziak: liburuxka/gutuna                    | 6.661        | 18.839        |
| Internet/Telefonia                            | 2.859        | 4.403         |
| Erakunde publikoak: KIUB/gobernu autonomikoak | 50           | 620           |
| Bestelakoak                                   | 0            | 88            |

\*Kexak eta erreklamazioak bakarrik hartzen dira kontuan.

2022ko Jasangarritasun Txostena egin ostean, azken urteetan ohikoa denez, komunikazio-jarduera jarri zen martxan, eta Txostenaren Laburpena bidali zitzaizen loturarik handieneko bezeroei. Informazio horrekin batera, galde-sorta bat ere erantsi zen, nahi zuten bezeroek jasangarritasunari buruzko iritzia eman zezaten. Lau bidalketa ezberdin egin dira: enpresa bezeroei, bezero autonomo eta mikroenpresei, Banka Pertsonaleko bezero partikularrei eta KIDE/TOP bezero partikularrei. 540.760 bezerori bidali zaie guztira, eta, horietatik, % 25,8k irakurri du mezua. 802 erantzun jaso dira orotara.

| Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua – eskatutako zenbatekoak (mila €-kotan) | 2022         | 2023         |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Entitatearen alde ebatzitako espedienteen zenbatekoak                    | 2.248        | 747          |
| Bezeroaren alde ebatzitako espedienteen zenbatekoak                      | 171          | 5.374        |
| Entitateak kalte-ordainetan emandako kopuruak                            | 171          | 5.374        |
| Entitateak bezeroei itzulitako zenbatekoak; ez dago kobratzerik          | 0            | 0            |
| Hirugarren batzuek itzuli edo kalte-ordainetan emandako kopuruak         | 0            | 0            |
| <b>Guztira</b>                                                           | <b>2.419</b> | <b>6.121</b> |

| Espedienteak irekitzeko arrazoiak (BAZ)  | 2022    | 2023    |
|------------------------------------------|---------|---------|
| Bezeroentzako zerbitzu zentralizatuak    | % 2     | % 1     |
| Komisioak eta gastuak                    | % 85    | % 89    |
| Baldintza ekonomikoak                    | % 2     | % 1     |
| Informazioa falta da edo okerra da       | % 0     | % 1     |
| IKTetako iruzurra                        | % 2     | % 0     |
| Bulegoak, elementu objektiboengatik      | % 3     | % 0     |
| Bezeroekin harremanak izateko elementuak | % 3     | % 2     |
| Kanpainak, oro har                       | % 1     | % 0     |
| Kutxazainak                              | % 2     | % 2     |
| Hainbat                                  | -       | % 4     |
| Erreklamazioen zenbatekoa                | 2022    | 2023    |
| ≤ 100 €                                  | % 0,97  | % 0,37  |
| > 100 ≤ 250 €                            | % 1,55  | % 1,21  |
| > 250 ≤ 1.000 €                          | % 45,69 | % 82,87 |
| > 1.000 €                                | % 51,79 | % 15,56 |

Hauek izan dira eskuragarri dauden kanalen bidez aurkeztutako erreklamazioak:

|                                                                                                                        | 2022 | 2023 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzuan produktuen segurtasunaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua (1) | 4    | 11   |
| Espainiako Bankuan LABORAL Kutxaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua                                         | 0    | 8    |

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

|                                                                                                                                                                                                                                 | 2022 | 2023 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Espainiako Bankuaren, Aseguruaren Zuzendaritza Orokorraren, CNMVren eta Kreditu Kooperatiben Nazio Batasunaren erreklamazio-zerbitzuan produktuen eta zerbitzuen informazioaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua (1) | 14   | 21   |
| Espainiako Bankuan eta CNMVn LABORAL Kutxaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua                                                                                                                                        | 4    | 9    |

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

|                                                                                                                                                                             | 2022 | 2023 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Espainiako Bankuaren eta CNMVren erreklamazio-zerbitzuan produktuen eta zerbitzuen publizitatearen gainean eta pribatutasunaren gainean aurkeztutako erreklamazioen kopurua | 0    | 0    |
| Espainiako Bankuan eta CNMVn LABORAL Kutxaren aldekoak izan diren erreklamazioen kopurua                                                                                    | 0    | 0    |
| Zerbitzuen hornikuntzari eta erabilerari buruzko araudia ez betetzeagatik jarritako isunen zenbatekoa                                                                       | 0    | 0    |

|                                                                         | 2022 | 2023 |
|-------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Legeak eta arauak ez betetzeagatik taldeari jarritako zehapenak (€-tan) | 0    | 0    |

| Lagun Aro                                                                                                                                | 2022   | 2023    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|
| Irekitako espedienteak (erreklamazioak eta kexak)                                                                                        | 731    | 952     |
| Aseguruaren eta Pentsio Funtzen Zuzendaritza Orokorraren (APFZOko) erreklamazio-zerbitzuaren aurrean aurkeztutako erreklamazioen kopurua | 12     | 17      |
| Itxitako espedienteetatik osorik edo partzialki onetsi direnen %-a                                                                       | % 40,3 | % 43,9  |
| Erantzuteko batez besteko epea (egunak)                                                                                                  | 10,31  | 13,34   |
| Bezeroaren aldeko ordainketen zenbatekoa, €-tan                                                                                          | 62.499 | 121.995 |
| Gainbegiralearengandik jasotako txostenen artean erreklamazioen aldekoak (osorik edo hein batean) direnen %-a                            | % 7,1  | % 33,3  |
| CLBS                                                                                                                                     | 2022   | 2023    |
| Irekitako espedienteak (erreklamazioak eta kexak)                                                                                        | 2      | 1       |
| Itxitako espedienteetatik osorik edo partzialki onetsi direnen %-a (1)                                                                   | % 0    | % 100   |
| Erantzuteko batez besteko epea (egunak)                                                                                                  | 1      | 13      |
| Bezeroaren aldeko ordainketen zenbatekoa, €-tan                                                                                          | 0      | 28,03€  |

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

### 3.1.4. Bezeroarekiko gestio arduratsua eta zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna

Zerbitzuaren kalitatearen bikaintasuna eta bezeroarekiko harremana dira gure materialtasun-matrizean garrantzirik handieneko alderdien artean identifikatutakoak.

- ✓ 2023an, Hegiezin Kredituko Kontratu Legearen (HKKLaren) arabera egiaztagiria eta MiFID delakoa lortzeko prozesuarekin jarraitu dugu, oraindik lortu gabe zeuden pertsonekin, batez ere sartu berriekin.
- ✓ Bezeroarekiko gestio arduratsuaren ildo horretan bertan eta enpresa-finantzaketa errazte aldera, azpimarragarria da EIBren (Europako Inbertsio Bankuaren) **EIFrekin (European Investment Fundekin)** dugun lankidetzak. 2023an, hitzarmen bat egon da indarrean. Horren bidez, LABORAL Kutxak onartutako arriskuaren zati bat bermatu du EIFk, eta, horrela, hitzarmenetan sartutako enpresek prezio eta berme hobeetan lortu ahal izan dute finantzaketa. Hona hemen hitzarmenok:
  - EaSI Mikrokredituak II hitzarmena: merkataritza-finantzaketarako lerro berezia. Hitzarmena berritzeak aukera ematen digu ekintzaile, mikroETE eta autonomoentzako maileguak finantzatzen jarraitzeko, enplegua sortzeko eta finkatzeko helburuz.
- ✓ Aholkularitzaren eta harremanaren kalitaterako funtsezkoa da azkar egokitzea eraldaketa digital geldiezina. Erabiltzaileak banka digitalaren munduan esperientzia egokia izan dezan, gestoreak eta bezeroak harreman pertsonalizatua izan behar dute elkarrekin, omnikanala betiere.

Informazioaren gardentasuna eta argitasuna

- ✓ LABORAL Kutxa Autocontrol elkarteak 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. 2023an, LABORAL Kutxak kontsulta hauek egin dizkio Autocontrolari:

| Aurretiazko aholkularitza                        | 2022       | 2023       |
|--------------------------------------------------|------------|------------|
| Positiboak                                       | 343        | 390        |
| Aldaketadunak                                    | 169        | 178        |
| Negatiboak (iragarkia baztertua aholkatu digute) | 0          | 0          |
| <b>GUZTIRA</b>                                   | <b>512</b> | <b>568</b> |
| Kontsulta deontologikoak                         | 53         | 50         |

- ✓ 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 jarduketak zehatzak azalduko ditugu segidan.

Etxebizitza ordaintzeko arazoak dituzten bezeroekin banan-banan negoziatzeko politikaren barruan, LABORAL Kutxak 2012an sinatu zuen *Jardunbide Egokien Kodea* eskaintzen zaie (baldin eta baldintzak betetzen badituzte). Jardunbide Egokien Kode horrek bigarren aukerako mekanismoa, finantza-kargaren murrizketa eta gizarte arloko bestelako neurriak biltzen ditu.

| Jardunbide Egokien Kodea | 2022 | 2023 |
|--------------------------|------|------|
| Eskaerak                 | 62   | 75   |
| Ukatuak                  | 40   | 14   |
| Onartuak                 | 22   | 61   |

Onartutako 61 eragiketei Dekretuak xedatutako baldintzak ezarri zaizkie, zerga-onurak barne. Era berean, eskuragarri dauden 37 etxebizitzetatik, 29 Etxebizitzaren 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 partekatzeke. Bestalde, lehengo jabeak etxebizitzan jarraitzeko hitzarmena ere aurreikusten dugu, epailearen ebazpenak etxebizitza LABORAL Kutxari eman arren.

Adostasunak asko izan badira ere, Entitateak 46 etxebizitza eskuratu ditu (horietatik 19 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. 2023an ez zaio etxean jarraitzeko eskubidea aitortu exekuzioaren ondoren jabe izateari utzi dion inori.

### Erreklamazioak

2017ko urtarrilean, judizioz kanpoko prozedura bat arautu genuen etxebizitza erosteko hipoteka-kontratuetan *zoru-klausulei* lotutako erreklamazioak ebazteko. Izan ere, kontsumitzaileak babestearren, klausula horiek gehiegizkotzat eta, ondorioz, baliogabetzat jo ziren, ez edukiagatik beragatik, baizik eta gardentasun nahikorik gabe txertatuta zeudelako kontratuetan. Ondorioz, klausula horien eragina indargabetzeko judizioz kanpoko akordioak lortzeko bideak ezarri ziren, 1/2017 Errege Lege Dekretuaren bidez.

LABORAL Kutxak demanda judizialera jo aurretik erabil daitekeen borondatezko erreklamazio-sistema ezagutarazi zien bezeroei. Sistema osagarri horretara jo nahi izan ez duten bezeroek Bezeroentzako Arreta Zerbitzura jotzeko aukera izan dute.

Hona hemen jasotako erreklamazioen kopuru metatua:

| Zoru-klausulen judizioz kanpoko erreklamazioak. 1/2017 Errege Lege Dekretua (ELD) | 2022ko abenduan | 2023ko abenduan |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| - Baztertuak (ELDa ez da aplikagarria)                                            | 1.149           | 1.186           |
| - Onartuak                                                                        | 809             | 950             |
| - Ukatuak                                                                         | 3.509           | 3.518           |
| - Kudeatzen ari direnak                                                           | 136             | 67              |
| <b>Sarrerak GUZTIRA</b>                                                           | <b>5.603</b>    | <b>5.721</b>    |

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-akordioaren baliozkotasunari buruzko jurisprudentzia finkatu dela, akordio horietan akzioak egiteari uko egiteko hartutako konpromisoa barne. Hortaz, bai esparru judizialean eta bai BAZean judizioz kanpo ere, kontsumitzaileen erreklamazio guztiei erantzutea erabaki zen, nahiz eta transakzio-akordioa sinatuta izan; era berean, merkataritza-maileguak atzera botatzea erabaki zen.

Bestalde, 2023an, 80 demanda judizial sartu dira hipoteka-maileguen *zoru-klausulen* ondorioz. Horrelako demanden kopuruak behera egin du 2022tik, orduan 103 izan baitziren (2021ean 73 izan ziren eta 2020an 71).

*Hipoteka-maileguak formalizatzean sortutako gastuen* ondoriozko erreklamazioei dagokienez, Zuzendaritza Kontseiluak judizioz kanpoko erreklamazioak aztertzeko irizpidea onetsi ondoren, horrelakoek nabarmen egun dute gora ekitaldian zehar, batez ere azken hiruhilekoan.

| AÑO                     | 2017   | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  | 2023   |
|-------------------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| <i>Nº Reclamaciones</i> | 10.580 | 4.080 | 3.209 | 6.108 | 8.707 | 3.647 | 13.932 |

Demanda judizialen kopuruak behera egin du, baina oraindik ere badaude, judizioz kanpoko erreklamazio asko atzera bota baitziren Zuzendaritza Kontseiluak irizpidea aldatzea erabaki aurretik. Hala, 2023an 2.220 demanda judizial izan dira, 2022an 2.971, eta 2021ean 3.117 (ekitaldi horretan gorakada handia izan zuten 2020ko datuekin alderatuta).

Sarritan, gastuen inguruko demanda horien barruan sartzen dira beste klausula batzuk indargabetzeko eskaerak —gehienetan estrategia prozesalaren ondorioz eta batere eduki ekonomikorik gabe—, hala nola berandutze-interesena, posizio zordunak erreklamatzeari uko komisiarena, fidantzamenduarena eta abar.

Eroskiren eta Fagorren mendeko finantza-ekarpenei (*MFE*-ei) lotutako demandak ia erabat amaitu dira. Hala, haien kopurua hutsala da orain dela urte batzuk izan zirenekin alderatuta: 0 2023an eta 2 2022an.

Azkenik, *irekitze-komisioren* inguruko erreklamazio judizialari dagokionez, 2023an 325 demanda jaso dira (2022an 507 izan ziren), eta ez da inongo demandarik iritsi IRPharen eta 57/68 Legearen inguruan.



### 3.1.5. Datuen eta eragiketen pribatutasuna 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.

2018an DBEOa indarrean sartzea aurrekaririk gabeko erronka izan zen finantza-erakundeentzat, tratatutako datu pertsonalen bolumenaz eta izaera bereziaz gain, askotariko tratamenduak behar baitira bezeroei banku-zerbitzuak egoki eskaintzeko eta merkaturatzeko.

Hala, LABORAL Kutxak barneko arau-sarea finkatu du, diseinutik hasita eta lehenespenez datuen babesa ezartzen dela bermatzeko. Beraz, produktu edo zerbitzu bat diseinatzen den unetik hartzen da kontuan datuen babesa.

Arau eta prozedura horiek etengabe aldatu behar dira arau berrietara egokitzeko eta agintaritza eskudunek gidaliburu, ebazpen eta irizpenen bidez ezarritako irizpideak betetzeko.

Xede horrekin, honako hauek izan dira LABORAL Kutxak datuen babesaren arloan 2023an burutu dituen jarduketa nagusiak:

- Barne-kontrolak egin dira aldizka, Entitatearen datuen babesari buruzko araudia erantzukizun proaktiboaren printzipioaren arabera betetzen dela egiaztatu eta frogatzeko (pertsona interesdunek dagozkien eskubideak baliatzeari erantzun egokia ematen zaiola erakusteko, besteak beste).
- Tratamendu-jardueren erregistroan jasotako informazioa eguneratu da eta arrisku-analisiaren beharrezko berrikuspena egin da.
- Datuen babeserako ordezkariak aktiboki hartu du parte hornitzaileak kontratatze prozesu zentralizatuan. Modu horretan ziurtatu nahi da datu pertsonalak LABORAL Kutxaren kontura tratatzen dituzten hornitzaileek neurri egokiak —teknikoak zein antolakuntzakoak— aplikatzeko berme nahikoak eskaintzen dituztela, tratamendua legezko eskakizunen arabera izan dadin eta pertsonen eskubideen babesa behar bezala berma dadin.
- LABORAL Kutxako langileak prestakuntza-pilulen bidez trebatu dira, datuen babesaren garrantziaz eta zeharkako izaeraz kontzientziazteko.
- Entitatean datuen babesaz arduratzen diren teknikarien taldea indartzea.

Seguruenik, 2024ak erronka berriak ekarriko ditu arauetara dagokienez, eta LABORAL Kutxak berme osoz egingo die aurre, datuen babesarekin duen konpromisoa oinarri hartuta.

#### Zibersegurtasuna

Egungo ekonomia digitalean, LABORAL Kutxak erronka garrantzitsuak ditu aurrean ingurumen-, gizarte- eta gobernu-helburuak betetzeko eta aldi berean zibersegurtasun- eta pribatutasun-neurri sendoak bermatzeko. Arlo horiekin lotutako kezkak lehentasunezkoak izan dira gure erakundearen gestio-planetan, 2023ko ekitaldian.

Mehatxu zibernetikoen maiztasuna goraka doala kontuan hartuta, nahitaezkoa da jasangarritasunaren eta zibersegurtasunaren arteko lotura sendotzea, erakundearen osasuna, negozioaren etorkizuna eta gure bezeroen eta bazkide komertzialen interesak babesten lagunduko duen ikuspegi integratu gisa.

Teknologia- eta zibersegurtasun-arriskuen hazkundearen jakitun, LABORAL Kutxak aurrerapauso sendoak eman ditu 2023an eraso disruptiboen ondorioak leuntzeko eta 2023-2025 hiru urtekoan garatuko den Erabateko Segurtasunerako Plan Zuzentzailea aurrera eramateko. Planak, identifikatutako ekimenen jarraipena eta informazio-biltzea sustatzen ditu, denbora- eta irismen-desbideratzeak antzematen ditu, arriskuak aurreikusten ditu plangintzan ikuspegi kritikoa erabiliz, eta segurtasun-eremuen heldutasun-mailaren bilakaera bultzatzen du. Hori guztia alderdi hauei dagokienez: Estrategia eta Eredu Operatiboa, Ziberarriskuen Kultura eta Portaera, Hirugarrenen Arriskuen Gestioa eta Gobernuaren, Babesaren, Zaintzaren eta Erresilientziaren eremuetako adabakien eta ahulezien kudeaketa.

Illo estrategiko beretik, LABORAL Kutxarentzat, gobernantza ona eta zibersegurtasunaren arloan bizi dugun ingurune aldakorrera egokitzea funtsezkoak dira negozioaren jarraipena eta gure interes-taldeen konfiantza ziurtatzeko, modu horretan ahalik eta gehien murrizten baitira zibererasoen ondoriozko galera ekonomikoen arriskua eta ospearen inguruko kalteak. Helburu horrekin, LABORAL Kutxak handitu egin du segurtasun-irtenbide garrantzitsuetako inbertsioa, eta segurtasun-proiektu berriak sustatu ditu. Baita hirugarrenen gestio-ereduan ere, zerbitzuak kanporatzearekin lotutako gobernu-sistemak koherenteak izan daitezen norbanakoaren arrisku-profilarekin, Entitatearen izaerarekin eta negozio-ereduarekin, eta heldutasun- zein estaldura-maila zenbatesteko prozesuak ezar daitezen, ikuspuntu logiko nahiz fisikotik aplikatutako neurri tekniko eta antolakuntzakoei dagokienez.

Bestalde, 2023an aurrera egin da arriskuen ebaluaziorako eredu operatiboa ezartzeko bidean, industriaren jardunbiderik onenetan oinarritutako zibersegurtasunaren ikuspegitik. Horrela, aurrera egin da arriskuak kontrolatzeko metodologiaren hedapenean. Illo horretan, arrisku horien estrategia negozio-planean txertatzeari ekin zaio, ezarritako grina, tolerantzia eta arrisku-mugak betetzea ahalbidetzeko. Halaber, informazio-sistemak babesteko irtenbiderik egokienak ebaluatzeke eta hautatzeko estrategia indartu da, eta teknologia berrien bidez irtenbide horiek LABORAL Kutxaren azpiegitura teknologikoarekin lerrokatu dira.

Bestalde, prestakuntza- eta kontzientziazio-jarduerak egin dira gure arrisku-kultura zuzentzen duten portaerak ezagutzera emateko. Hain zuzen ere, trebakuntza-ekintzak diseinatu eta garatu dira, kontuan hartuta barneko edo kanpoko banakoen kognizioan identifikatutako ahuleziak. Askotariko kanalen bidez identifikatu dira ahulezia horiek, gure prestakuntza-ekosistema digitalaren bidez, esaterako. 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, 2023an indartu egin dira informazio-aktiboetarako sarbidea kontrolatzeko parametroak, sistema eta zerbitzu kritikoenetarako sarbidea berrikusteko aparteko kontrolak ezarrita.

Beste lan-ildo azpimarragarri bat izan da hodeiko zerbitzuen politika korporatiboa osatuz joatea. Hala, administrazio-profilen autentifikazio-baldintzak eta sarbide-kontrolak osatu dira, eta merkatuko jardunbide eta erreferentziarik onenak geureganatu ditugu, erabilitako hodeiko irtenbideak monitorizatu eta etengabe hobetzeko aukera emango duen eredu sendo bat eraikitzeko.

Bestalde, segurtasun-politika eta -prozedura guztiak eguneratu 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.

Beste alde batetik, araudiaren presioa handitu egin denez ekosistema finantzarioko arrisku teknologikoaren gestioaren esparruan, indartu egin dugu segurtasun-neurriak betetzeko barne-programa, kontrol-agintaritzek ezarritako estandarrik onenekin eta jardunbide egokiekin bat. Horrenbestez, erakundean aplikagarriak diren araudiak, zuzentarauak eta estandarrak bateratu nahi dira, arriskuen gestioko betebeharrak zabaltzeko, inplikaturako guztien betekizunak berdindu, eta izapideen gestioaren konplexutasuna murriztu.

Ildo beretik, LABORAL Kutxak Informazioaren Segurtasuna Gestionatzeko Sistema ezarri du. Bertan, hainbat xehetasun-mailatan, informazioaren teknologien aktibo eta baliabide guztiak erabiltzeko eta gestionatzeko zenbait arau, jarraibide eta prozedura bildu dira.

Azkenik, teknologia hasiberriei dagokienek, LABORAL Kutxa adimen artifizialaren (AAren) erabilerari eta datuen etikari buruz sortu diren kezka berriak txertatzen ari da bere plan estrategikoetan. Hala, prozesatzen den informazioa babesteko printzipioa indartu nahi du eta zibersegurtasunaren arloko kontzientzia zibernetikoa eta alfabetatzea areagotu.

Azken finean, LABORAL Kutxak, urtero bezala, ibilbide-orri bat definitu du zibersegurtasunaren arloan, eta ikuspegi integral bat proposatu du, zibersegurtasunaren gobernu eta gestioa arriskuen enpresa-kudeaketarekin lerrotzeko dituen eta alderdi interesdun guztien ikuspuntua eskaintzen duena.

### 3.1.6. Produktu eta zerbitzu arduratsuak

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

- Kontsumo-helburuetarako mailegu jasangarrietan: bezeroak ingurumen- edo gizarte-inpaktu positiboa duen inbertsiora bideratzen bada finantzaketa (energia berriztagarrien instalazioa, auto elektrikoa, osasuna...), interes-tasa txikiagoa ezartzen zaio.
- DispON ESG maileguetan: LABORAL Kutxaren aurrez emandako maileguak dira; kontsumo-maileguek bezala, interes-tasa txikiagoa dute finantzaketa ingurumen- edo gizarte-helburuetara bideratzen bada.
- Enpresentzako autokontsumorako eguzki-plaken finantzaketan: autokontsumorako eguzki-plakak instalatu nahi dituzten enpresentzat.
- Erkidego eta partikularrentzako birgaitze jasangarritasunaren paketea: 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 (EaSI Mikrokredituak II hitzarmena): kooperatiba, lan-elkarte, gizarteratze-enpresa eta gizarte-ekonomiako beste erakunde batzuk dira onuradunak.
- 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 sinatu ditugu, kapital-ekarpenak finantzatzeko eta kooperatibistentzako finantza-abantailak emateko.
- Beste entitate batzuekin egindako akordio eta hitzarmenetan: KOI, Elkargi.

#### 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/finantzatu-inbertsioak/>
- Negozio eta profesionalentzat: <https://www.laboralkutxa.com/eu/enpresak/>
- Gizarte-ekonomiako enpresentzat: <https://www.laboralkutxa.com/eu/enpresak/finantzatu-inbertsioak/>
- Laguntzak: <https://www.laboralkutxa.com/eu/enpresak/>

#### Elkartasunezko txartelak

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

- Txartel titular bakoitzeko, urtearen amaieran: 2,5 euro urtean edo 1 euro urtean onuradun bakoitzeko.
- Erosketetako fakturazioagatik: Jasotako diru-sarreraren % 20.

| Elkartasunezko txartelengatik emandako zenbatekoa | 2022          | 2023          |
|---------------------------------------------------|---------------|---------------|
| • Medicus Mundi                                   | 24.567        | 24.788        |
| • Cáritas                                         | 3.490         | 3.565         |
| • Ikastolak                                       | 26.935        | 27.580        |
| <b>Dohaintza guztira (eurotan)</b>                | <b>54.992</b> | <b>55.934</b> |

### GKE-en aseguru

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

- Istripu-poliza. Boluntarioak estaltzen ditu GKE-en jarduerak betetzen ari direnean, 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 716 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. Ekarpen horiek hauetara bideratzen dira:

- *MONDRAGON fundaziora*, helburu hauetarako, besteak beste:
  - Kooperatibek sustatutako 14 ikerketa-zentroen garapena finantzatzea.
  - Kooperatiben garapen-proiektuak finantzatzen laguntzea, hala Espainiako estatuan nola atzerrian.
  - *Mondragon Taldearen korporazio-zentroa*

| <b>Mondragon talderako ekarpenak (mila eurokotan)</b>                          | <b>2022</b>   | <b>2023</b>   |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| MONDRAGON Inversionesi egindako ekarpena                                       | 5.143         | -             |
| MONDRAGON S. Coop. sozietateari egindako ekarpena                              | 5.633         | -             |
| MONDRAGON Fundazioari egindako ekarpena                                        | 6.772         | 24.959        |
| <b>Ekarpenen batura</b>                                                        | <b>17.548</b> | <b>24.959</b> |
| MONDRAGONeko enpresetako inbertsioa (zirkulatzailea, egiturazkoa eta sinadura) | 346.392       | 312.196       |

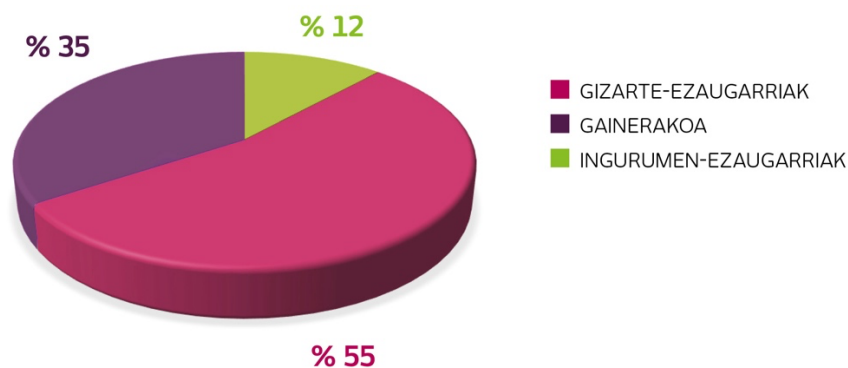
### ESG irizpidedun finantzaketa/inbertsioa

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, ICMAren (International Capital Market Associationen), Garapen Jasangarrirako Helburuen (GJHen) eta EBko jardueren taxonomiaren arabera Finantzaketa Jasangarriaren Esparrua ezarri zen 2022an. Bertan, LABORAL Kutxarentzat finantzaketa jasangarria zer den zehazten da. Hau da, zer baldintza bete behar dituen finantzaketak jasangarritzat hartzeko ingurumenaren edo gizartearen aldetik.

Irizpide horiek zehaztu ondoren, Entitateak emandako eragiketarik garrantzitsuenak aztertu dira. Hala, LABORAL Kutxak 2023an egindako eragiketa garrantzitsu guztietatik, % 55ek gizarte-ezaugarriak ditu, eta % 12k ingurumen-ezaugarriak.

## 2023KO ERAGIKETA HANDIEN FINANTZAKETA



Eragiketak ingurumenaren eta gizartearen arloetan sailkatzeaz gain, LABORAL Kutxaren Finantzaketa Jasangarriaren Esparruan eremu horietako bakoitzerako zenbait partida zehazten dira. Ingurumenaren eremuan sartu dira: mugikortasun jasangarria, energia berriztagarriak, biodibertsitatea eta nekazaritza ekologikoa, ekonomia zirkularra eta etxebizitza berdea. Gizartearen eremuak, berriz, atal hauek hartzen ditu: gizarte-ekonomia, gizarteratzea, etxebizitza eskuragarria, inklusio ekonomikoa eta finantzaketa publikoa. Azkenik, ESG linked maileguen prezioa jasangarritasunarekin lotutako zenbait adierazleren menpe dago, eta ildo horretan ezarritakoa betetzen ez bada, interes-tasa handitu egiten da. Honako hauek dira partida bakoitzaren datuak:

| Ingurumen-finantzaketa                       |            | Gizarte-finantzaketa     |             | Bestelakoak |           |
|----------------------------------------------|------------|--------------------------|-------------|-------------|-----------|
| Mugikortasun jasangarria                     | 6.550.850  | Inklusio ekonomikoa      | 335.902.860 | ESG linked  | 5.580.000 |
| Energia berriztagarriak                      | 58.737.208 | Finantzaketa publikoa    | 111.000.000 |             |           |
| Biodibertsitatea eta nekazaritza jasangarria | 30.875.853 | Gizarte-ekonomia         | 207.707.201 |             |           |
| Ekonomia zirkularra eta hondakinen gestioa   | 5.874.002  | Gizarte-inklusioa        | 52.978.050  |             |           |
| Etxebizitza berdea                           | 55.614.396 | Etxebizitza eskuragarria | 3.250.000   |             |           |

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 egokitu dira, bezeroek jasangarritasunaren aldetik dituzten lehentasunekin bat etor daitezen eta horiei erantzuna eman diezaieten. Gehienetan, aldatu egin dira 6. artikulutik 8.era.
- ESGaren alorreko finantzaketa-, inbertsio-, eta aseguru-politika onartu da.
- Plantillari prestakuntza emateko ahalegina egin da urtean zehar.
- 2023an 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 sei GKeri ematen baitie LABORAL Kutxak (bezeroak aukeratzen du 6 horietatik zeini). 2022an, aholkupeko zorroei erantsi zitzairen funts hori. Hori dela eta, aktiboki gomendatzen zen, eta nabarmen handitu ziren gestionatutako saldoen bolumena eta komisio-lagapenak. Era berean, GKE onuradunen kopurua 3tik 6ra handitu zen.

| Ekarpenak      | 2022           | 2023           |
|----------------|----------------|----------------|
| MEDICUS MUNDI  | 99.915         | 120.652        |
| MUNDUKIDE      | 95.203         | 117.198        |
| CÁRITAS        | 63.910         | 80.211         |
| GURUTZE GORRIA | 1.222          | 11.117         |
| UNICEF         | 1.183          | 9.502          |
| INTERMON-OXFAM | 689            | 5.638          |
| <b>GUZTIRA</b> | <b>262.122</b> | <b>344.318</b> |

### 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.

|                                                               | 2022 |              | 2023  |              |
|---------------------------------------------------------------|------|--------------|-------|--------------|
|                                                               | Kop. | Mila €-kotan | Kop.  | Mila €-kotan |
| Mikrokredituak                                                | 988  | 16.631       | 965   | 18.595       |
| Mailegu pertsonala                                            | 201  | 475          | 5.312 | 38.729       |
| Hipoteka-mailegua                                             | 38   | 2.114        | 489   | 70.422       |
| Erkide mailegua                                               | 61   | 726          | 30    | 287          |
| FCTC mailegua                                                 | -    | -            | -     | -            |
| CEPES/ASLE mailegua                                           | 7    | 91           | 1     | 6            |
| Hipoteka-moratoria                                            | -    | -            | 64    | 211          |
| Jabeen erkidegoei emandako birgaitze energetikorako maileguak | 35   | 4.179        | 34    | 5.709        |
| Eguzki-plakak                                                 | -    | -            | -     | 1.145        |
| EKO mailegu pertsonala                                        | -    | -            | 97    | 1.277        |

Hauxe da hitzarmenek 2022an eta 2023an izan duten bolumena:

| Erakunde publikoa (mila €-kotan)                 | Formalizatutako eragiketa-kopurua |              | Formalizatutako zenbatekoa |                | 12-31ko saldo erabilia |                |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------|----------------------------|----------------|------------------------|----------------|
|                                                  | 2022                              | 2023         | 2022                       | 2023           | 2022                   | 2023           |
| KOI                                              | 336                               | 112          | 55.336                     | 28.439         | 397.404                | 27.393         |
| Eusko Jaurlaritza + Elkargi                      | 0                                 | 0            | -                          | 0              | 172.172                | 133.372        |
| Nafarroako Gobernua + Sodena                     | 0                                 | 0            | -                          | 0              | 27.079                 | 19.243         |
| EIF. Horretatik:                                 | 44                                | 0            | 9.703                      | 0              | 35.336                 | 22.708         |
| • EaSI Soziala                                   | 17                                | 0            | 2.972                      | 0              | 12.851                 | 9.335          |
| • Innovfin                                       | 27                                | 0            | 6.731                      | 0              | 22.485                 | 13.373         |
| EaSI Micros II                                   | 988                               | 768          | 16.631                     | 13.728         | 44.302                 | 39.404         |
| EIF Invest EU mikrokredituak                     | -                                 | 197          | -                          | 4.867          | -                      | 4.812          |
| Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako aldundiak       | 0                                 | 0            | -                          | 0              | 261                    | 199            |
| Luzaro                                           | 40                                | 36           | 3.605                      | 5.770          | 14.877                 | 19.126         |
| Beste hitzarmen batzuk                           | 0                                 | 0            | 0                          | 0              | 0                      | 0              |
| <b>Maileguak + Leasinga</b>                      | <b>1.452</b>                      | <b>1.113</b> | <b>94.978</b>              | <b>52.804</b>  | <b>726.767</b>         | <b>288.965</b> |
| EBSein (Elkargi, Iberaval, Sonagar, Oinarri...)  | 407                               | 390          | 73.221                     | 76.787         | 404.930                | 378.111        |
| EBSrik gabe (KOI, Europako Inbertsio Funttsa...) | 1.415                             | 1.081        | 87.518                     | 48.549         | 532.344                | 427.201        |
| <b>Mailegu + Leasing bermatuak</b>               | <b>1.822</b>                      | <b>1.471</b> | <b>160.739</b>             | <b>125.246</b> | <b>937.274</b>         | <b>805.312</b> |

| Kanal berrien erabiltzaileak diren bezeroak                     | 2022    | 2023    |
|-----------------------------------------------------------------|---------|---------|
| CLNet kontratuen kopurua                                        | 744.441 | 772.532 |
| CLNeteko bezero aktiboak                                        | 541.654 | 574.413 |
| Banka Mugikorra (mugikorraren bidez sartu diren erabiltzaileak) | 488.786 | 505.216 |
| Alertak (kontratu aktiboak)                                     | 409.839 | 462.301 |
| Bizum                                                           | 345.981 | 367.209 |

### 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.

| Postamailen erabiltzaileak                  | 2022    | 2023    |
|---------------------------------------------|---------|---------|
| Erabiltzaile-kopurua                        | 624.493 | 638.720 |
| Bezero guztietatik erabiltzaile direnen %-a | % 55,6  | % 56,9  |

### Finantza-zerbitzuetarako irisgarritasuna

#### Udalerri txikiak

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

#### 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.

2023an, 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 pertsonen 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.

#### Irisgarritasun integrala

Ilunione (ONCE taldekoak) irisgarritasunaren diagnostiko integrala egin zuen 2022an. Irisgarritasun fisikoa zein kognitiboa izan ditu kontuan diagnostikoak, eta hauek hartu ditu barne:

- Kanal fisikoa: bulegoen 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 proposatu dute. Proiektu horrek **Irigarritasuna 360** du izena, eta haren baitako ekintzak datozen urteotan hedatuko dira, irigarritasuna LABORAL Kutxaren bereizgarria izan dadin. Ezarri diren ekintzetako batzuk:

- Irigarritasunaren inguruko trebakuntza, proiektuan inplikaturik dauden pertsona guztientzat.
- Bezeroaren arreta-zerbitzuko langileentzako prestakuntza-jarduera diseinatzea, desgaitasuna duten pertsonen arreta eskaintzeko jarraibideak, komunikazioa eta irigarritasuna lantzeko.
- Ateetako/paramentuetako beirak biniloz seinalatzatzea.
- Desgaitasuna duten pertsonen ebakuaziorako berariazko larrialdi-plana berrikustea.
- Pertsonalizatutako hipoteka-eskaintza komertzialeko dokumentu ulergarriagoa/eskuragarriagoa sortzea bezeroentzat.
- Online banka berriaren diseinuan gomendatutako jarraibideak kontuan hartzea (tamainei, koloreei eta abarri dagokienez).

#### Interneten eta telefono mugikorraren bidezko sarbidea. Banka multikanala

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

Etengabea da urruneko bankatik emandako erantzunen hazkundera:

| Eragiketak                           | 2022    | 2023    |
|--------------------------------------|---------|---------|
| Jasotako deiak                       | 375.053 | 452.917 |
| Egindako deiak                       | 74.497  | 87.527  |
| WhatsApp                             | 65.458  | 80.753  |
| Mezu elektronikoak                   | 31.227  | 55.586  |
| Txartelen iruzurrari buruzko alertak | 34.369  | 56.163  |

#### Finantza-kultura

LABORAL Kutxak **sare sozialak** erabiltzen jarraitu du, finantza-kultura sortu eta kooperatibismoari buruzko ezagutza indartzeko. Hala, Entitatearen blogean ([bloga.laboralkutxa.com](https://bloga.laboralkutxa.com)) interes orokorreko 92 artikulua erantsi ditugu, horietatik 69 finantza-kultura eta -gaurkotasuna hobetzen laguntzeko helburuarekin. Horrela, formatu errazean eta irigarrian, finantza-kulturari buruzko edukiak eta gizarte-erantzukizunarekin zerikusia dutenak tartekatzen dira. Hona hemen batzuk: finantza etikoak, aseguruaren betebeharrezkotasuna, zerga-berritasunak, enpresak nola sortu eta abar.

Martxan da aholkularitza eta laguntza eskaintzen duen **LK Next** zerbitzua: bulego teknikoko aholkularitza zerbitzuak 27 hilabete daramatza abian, eta epe horretan 600 laguntza-eskaera jaso ditu guztira. Gehienak (% 45) laguntzailearen bidez jaso dira, batez ere zerbitzua martxan jarri eta lehenengo hilabeteetan. Bulego teknikoa finkatu denean eta laguntza espezifikoekin —

Kit Digitala, energia-autohornikuntza eta -biltegiatzea, ibilgailu-flotak berritzea...— lotutako komunikazio-kanpainak egin ondoren, eskaerak Laboral Nexten posta elektronikotik (% 29) edo gestoreen bitartez (% 23) bideratu dira batez ere.

Informazio-eskaeren % 84 mikroenpresetatik edo enpresa txikietatik dator, eta % 4 soilik enpresa ertainetatik. Enpresa handien aldetik ez da eskaerarik jaso.

2023. urtean, LKS Nextekin, Afi-rekin eta LKren Ikerketa Departamentuarekin batera online saioak egin dira, autonomo, negozio eta enpresentzat. Ikusi gertaera bakoitzaren xehetasunak biltzen dituen taula.

| Data  | Web-mintegiaren izenburua                                                     | Balorazioa |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 01/27 | Autokontsumorako eta energia biltegiatzeko laguntzak, EiDF eta LKrekin batera | 8,29       |
| 03/24 | Industria-sektorerako laguntzak                                               | 7,87       |
| 07/05 | Aurreikuspen ekonomikoei buruzko txostena                                     | 8,74       |
| 07/14 | Next Generation Funtsak: nola eskuratu 2023tik aurrera?                       | 8,6        |

Bestalde, 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 posizionamenduarekin eta osaerarekin. Bertan, amaitutako hiruhilekoko datu makroekonomiko eta merkatuetako gertaera nagusiak jasotzen dira, bai eta gure posizionamendua eta Banka Pertsonaleko zorroen osaera ere.

## 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 arriskuetan 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 posibleak gizartean inbertitzen ditugu.*

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

- Ustelkeriari dagokionez, ikusi Gobernu Korporatiboa, 1. atalean.
- Laneko jazarpenari dagokionez, adierazi behar da arazo horrek eragin kuantitatibo txikia duela, baina eragin handia izan dezakeela horrelako egoera batean egon daitezkeen pertsonengan. Prozeduretan, badago *Laneko jazarpen-egoeretan jarduteko protokolo* bat, 2015-0-31n eguneratua. Antolakuntzaren aldetik, *Ikerketa Batzorde* bat dago, eta bertan *salaketen kanal* berezi bat. Protokoloak jazarpen moralak (*mobbing* esaten zaiona), sexuala eta sexista aurreikusten ditu. 2022an eta 2023an 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-jazarpenaren eta sexuagatiko jazarpenaren aurkako protokoloa. Horrelako egoeretan erreklamazioak eta salaketak ebazteko jarduera-prozedura arautzen du, eta prebentzio-mekanismoak ezartzen ditu, sentsibilizazioaren, prestakuntzaren eta informazioaren bidez. Protokoloa 2023an eguneratu da, indarrean den araudiaren arabera. Era berean, Entitatearen salaketen kanala gestionatzeko tresna ezarri da. Salaketek barne hartzen dute jazarpen sexual eta moralak ere. Tresna horrek anonimotasuna eta konfidentzialtasuna bermatzen ditu, eta ahotsez egindako salaketak bidaltzeko aukera ematen du. Konpainiako pertsonak eta kanpoko hirugarrenek erabil dezakete. Kanal horrek ez du ez salaketarik ez kontsultarik jaso 2022an eta 2023an.

### 3.2.2. Plantillaren magnitude nagusiak

| LK-ko bazkideen plantilla, sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera* | 2022    |         |           |         | 2023    |         |           |         |
|----------------------------------------------------------------------------|---------|---------|-----------|---------|---------|---------|-----------|---------|
|                                                                            | Gizonak |         | Emakumeak |         | Gizonak |         | Emakumeak |         |
|                                                                            | Kop.    | %       | Kop.      | %       | Kop.    | %       | Kop.      | %       |
| Zuzendariak                                                                | 31      | % 1,81  | 11        | % 0,64  | 31      | % 1,68  | 11        | % 0,60  |
| Buruak                                                                     | 195     | % 11,36 | 115       | % 6,70  | 198     | % 10,73 | 120       | % 6,50  |
| Teknikariak                                                                | 317     | % 18,47 | 419       | % 24,42 | 378     | % 20,49 | 505       | % 27,37 |
| Administrariak                                                             | 110     | % 6,41  | 206       | % 12,00 | 122     | % 6,61  | 207       | % 11,22 |
| Bestelakoak                                                                | 168     | % 9,79  | 144       | % 8,39  | 155     | % 8,40  | 118       | % 6,40  |
| Guztira                                                                    | 821     | % 48    | 895       | % 52    | 884     | % 48    | 961       | % 52    |
| Jarduneko bazkideak                                                        | 1.716   |         |           |         | 1.845   |         |           |         |

\*Lanbide-talde bakoitzean, kategoria hauek sartzen dira:

- Zuzendariak: zuzendari nagusia, area-zuzendaria, lurralde-zuzendariak, departamentu- eta zona-zuzendariak.
- Buruak: sekzio-buruak, zona-buruak eta bulego-zuzendariak (partikularren eta enpresen bulegoetakoak).
- 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 | 2022       |            |              |             |           |            | 2023       |            |              |             |           |            |
|-----------------------------------|------------|------------|--------------|-------------|-----------|------------|------------|------------|--------------|-------------|-----------|------------|
|                                   | Bazkideak  |            |              | Gainerakoak |           |            | Bazkideak  |            |              | Gainerakoak |           |            |
|                                   | G          | E          | Guztira      | G           | E         | Guztira    | G          | E          | Guztira      | G           | E         | Guztira    |
| 30 urtera artekoak                | 34         | 36         | 70           | 71          | 78        | 149        | 83         | 84         | 167          | 54          | 51        | 105        |
| 31 eta 40 urte artekoak           | 71         | 176        | 247          | 6           | 9         | 15         | 63         | 167        | 230          | 12          | 10        | 22         |
| 41 eta 50 urte artekoak           | 382        | 422        | 804          | 10          | 6         | 16         | 360        | 395        | 755          | 12          | 7         | 19         |
| 51 eta 60 urte artekoak           | 321        | 257        | 578          | 3           | 0         | 3          | 367        | 312        | 679          | 6           | 0         | 6          |
| 60 urtetik gorakoak               | 13         | 4          | 17           | 0           | 0         | 0          | 11         | 3          | 14           | 0           | 0         | 0          |
| <b>Langileak guztira</b>          | <b>821</b> | <b>895</b> | <b>1.716</b> | <b>90</b>   | <b>93</b> | <b>183</b> | <b>884</b> | <b>961</b> | <b>1.845</b> | <b>84</b>   | <b>68</b> | <b>152</b> |

|           | 2023*   |         |           |
|-----------|---------|---------|-----------|
|           | Guztira | Gizonak | Emakumeak |
| Bekadunak | 25      | 12      | 13        |

\*2023ra arte ez zen informazio hau jasotzen.

| CLBSko langileak, sexuaren, kategoria profesionalaren eta negozio-arearen arabera | 2022    |        |           |        | 2023    |        |           |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|-----------|--------|---------|--------|-----------|--------|
|                                                                                   | Gizonak |        | Emakumeak |        | Gizonak |        | Emakumeak |        |
|                                                                                   | Kop.    | %-a    | Kop.      | %-a    | Kop.    | %-a    | Kop.      | %-a    |
| Zuzendariak                                                                       | 0       | % 0    | 0         | % 0    | 0       | % 0    | 0         | % 0    |
| Buruak                                                                            | 7       | % 5,8  | 1         | % 0,8  | 7       | % 6,2  | 1         | % 0,8  |
| Teknikariak                                                                       | 0       | % 0    | 0         | % 0    | 0       | % 0    | 0         | % 0    |
| Gestore komertzialak                                                              | 28      | % 23,3 | 84        | % 70   | 25      | % 22,1 | 80        | % 71   |
| Langileak guztira                                                                 | 35      | % 29,2 | 85        | % 70,8 | 32      | % 28,3 | 81        | % 71,7 |
| Zerbitzu Zentralak                                                                | 1       | % 0,8  | 0         | % 0    | 1       | % 0,9  | 0         | % 0    |
| Merkataritza Sarea                                                                | 34      | % 28,3 | 85        | % 70,8 | 31      | % 27,4 | 81        | % 71,7 |
| Langileak guztira                                                                 | 35      | % 29,2 | 85        | % 70,8 | 32      | % 28,3 | 81        | % 71,7 |
| Langileak guztira                                                                 | 120     |        |           |        | 113     |        |           |        |



| CLBSko langileak, adinaren arabera | 2022    |           |         | 2023    |           |         |
|------------------------------------|---------|-----------|---------|---------|-----------|---------|
|                                    | Gizonak | Emakumeak | Guztira | Gizonak | Emakumeak | Guztira |
| 30 urtera artekoak                 | 7       | 3         | 10      | 4       | 2         | 6       |
| 31 eta 40 urte artekoak            | 1       | 5         | 6       | 1       | 3         | 4       |
| 41 eta 50 urte artekoak            | 8       | 34        | 42      | 8       | 31        | 39      |
| 51 eta 60 urte artekoak            | 19      | 43        | 62      | 19      | 44        | 63      |
| 60 urtetik gorakoak                | 0       | 0         | 0       | 0       | 1         | 1       |
| Langileak guztira                  | 35      | 85        | 120     | 32      | 81        | 113     |

| Lagun Aroko langileak, sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera | 2022    |      |           |      | 2023    |      |           |      |
|-----------------------------------------------------------------------|---------|------|-----------|------|---------|------|-----------|------|
|                                                                       | Gizonak |      | Emakumeak |      | Gizonak |      | Emakumeak |      |
|                                                                       | Kop.    | %-a  | Kop.      | %-a  | Kop.    | %-a  | Kop.      | %-a  |
| Zuzendariak                                                           | 4       | % 2  | 3         | % 2  | 4       | % 7  | 3         | % 2  |
| Buruak                                                                | 16      | % 9  | 14        | % 8  | 15      | % 25 | 14        | % 11 |
| Teknikariak                                                           | 36      | % 21 | 52        | % 30 | 37      | % 63 | 56        | % 46 |
| Administrariak                                                        | 2       | % 1  | 47        | % 27 | 3       | % 5  | 50        | % 41 |
| Langileak guztira                                                     | 58      | % 33 | 116       | % 67 | 59      | % 32 | 123       | % 68 |
| Lagun Aroko langileak, adinaren arabera                               |         |      |           | 2022 |         | 2023 |           |      |
|                                                                       |         |      |           | G    | E       | G    | E         |      |
| 30 urtera artekoak                                                    |         |      |           | 5    | 3       | 6    | 7         |      |
| 31 eta 40 urte artekoak                                               |         |      |           | 5    | 5       | 4    | 8         |      |
| 41 eta 50 urte artekoak                                               |         |      |           | 14   | 51      | 13   | 47        |      |
| 51 eta 60 urte artekoak                                               |         |      |           | 30   | 53      | 32   | 56        |      |
| 60 urtetik gorakoak                                                   |         |      |           | 4    | 4       | 4    | 5         |      |
| Batura                                                                |         |      |           | 58   | 116     | 59   | 123       |      |
| Langileak guztira                                                     |         |      |           | 174  |         | 182  |           |      |

| LKrekiko kontratu-harremana (12-31n) | 2022    |         |           | 2023    |         |           |
|--------------------------------------|---------|---------|-----------|---------|---------|-----------|
|                                      | Guztira | Gizonak | Emakumeak | Guztira | Gizonak | Emakumeak |
| Jarduneko bazkideak                  | 1.716   | 821     | 895       | 1.845   | 884     | 961       |
| Eszedentziak                         | 46      | 9       | 37        | 22      | 6       | 16        |
| Zerbitzu-eginkizunak                 | 16      | 5       | 11        | 18      | 6       | 12        |
| Aurre-erretirodunak                  | 119     | 70      | 49        | 69      | 34      | 35        |
| Sozietate-kontratuak                 | 1.897   | 905     | 992       | 1.954   | 930     | 1.024     |
| Behin-behinekoak lanaldi osoan       | 143     | 68      | 75        | 107     | 52      | 55        |
| Behin-behinekoak lanaldi partzialean | 2       | 1       | 1         | 3       | 1       | 2         |
| Aldi baterako kontratuak             | 145     | 69      | 76        | 110     | 53      | 57        |
| Kontratu mugagabeak                  | 38      | 21      | 17        | 42      | 31      | 11        |
| Langileak guztira 12-31n             | 2.080   | 995     | 1.085     | 2.106   | 1.014   | 1.092     |

| CLBSrekiko kontratu-harremana (12-31n) | 2022    |         |           | 2023    |         |           |
|----------------------------------------|---------|---------|-----------|---------|---------|-----------|
|                                        | Guztira | Gizonak | Emakumeak | Guztira | Gizonak | Emakumeak |
| Aldi baterako kontratuak               | 12      | 5       | 7         | 7       | 4       | 3         |
| Kontratu mugagabeak                    | 108     | 28      | 80        | 106     | 28      | 78        |
| Langileak guztira 12-31n               | 120     | 35      | 85        | 113     | 32      | 81        |

| LArekiko kontratu-harremana (12-31n) | 2022    |         |           | 2023    |         |           |
|--------------------------------------|---------|---------|-----------|---------|---------|-----------|
|                                      | Guztira | Gizonak | Emakumeak | Guztira | Gizonak | Emakumeak |
| Aldi baterako kontratuak             | 2       | 0       | 2         | 6       | 0       | 6         |
| Kontratu mugagabeak                  | 172     | 58      | 114       | 176     | 59      | 117       |
| Langileak guztira                    | 174     | 58      | 116       | 182     | 59      | 123       |

| LKrekiko kontratuak<br>adinaren arabera, 12-31n | 2022         |                       |            |            |            |           | 2023    |                       |       |       |       |      |
|-------------------------------------------------|--------------|-----------------------|------------|------------|------------|-----------|---------|-----------------------|-------|-------|-------|------|
|                                                 | Guztira      | 30 urtera<br>artekoak | 31-40      | 41-50      | 51-60      | > 60      | Guztira | 30 urtera<br>artekoak | 31-40 | 41-50 | 51-60 | > 60 |
| <i>Jarduneko bazkideak</i>                      | 1.716        | 70                    | 247        | 804        | 578        | 17        | 1.845   | 167                   | 230   | 755   | 679   | 14   |
| Eszedentziak                                    | 46           | 1                     | 24         | 14         | 6          | 1         | 22      | 1                     | 4     | 11    | 5     | 1    |
| Zerbitzu-eginkizunak                            | 16           | 0                     | 4          | 7          | 5          | 0         | 18      | 1                     | 4     | 8     | 5     | 0    |
| Aurre-erretirodunak                             | 119          | 0                     | 0          | 0          | 91         | 28        | 69      | 0                     | 0     | 0     | 50    | 19   |
| <b>Sozietate-kontratuak</b>                     | <b>1.897</b> | <b>71</b>             | <b>275</b> | <b>825</b> | <b>680</b> | <b>46</b> | 1.954   | 169                   | 238   | 774   | 739   | 34   |
| Behin-behinekoak<br>lanaldi osoan               | 143          | 137                   | 6          | 0          | 0          | 0         | 107     | 100                   | 6     | 1     | 0     | 0    |
| Behin-behinekoak<br>lanaldi partzialean         | 2            | 2                     | 0          | 0          | 0          | 0         | 3       | 3                     | 0     | 0     | 0     | 0    |
| <b>Aldi baterako<br/>kontratuak</b>             | <b>145</b>   | <b>139</b>            | <b>6</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>  | 110     | 103                   | 6     | 1     | 0     | 0    |
| Kontratu mugagabeak                             | 38           | 10                    | 9          | 16         | 3          | 0         | 42      | 2                     | 16    | 18    | 6     | 0    |
| <b>Langileak guztira</b>                        | <b>2.080</b> | <b>220</b>            | <b>290</b> | <b>841</b> | <b>683</b> | <b>46</b> | 2.106   | 274                   | 260   | 793   | 745   | 34   |

| Plantilla, lantokiaren arabera – LK | 2022      |              |       |        | 2023      |              |       |        |
|-------------------------------------|-----------|--------------|-------|--------|-----------|--------------|-------|--------|
|                                     | Bazkideak | Inoren kont. | Emak. | Gizon. | Bazkideak | Inoren kont. | Emak. | Gizon. |
| Zerbitzu Zentralak                  | 429       | 23           | 235   | 217    | 501       | 17           | 256   | 262    |
| Partikularrak                       | 26        | 0            | 12    | 14     | 26        | 0            | 13    | 13     |
| Aseguruak                           | 73        | 0            | 50    | 23     | 81        | 2            | 56    | 27     |
| Enpresak                            | 90        | 7            | 27    | 70     | 93        | 7            | 27    | 73     |
| 1. lurral. sar.                     | 506       | 106          | 367   | 245    | 536       | 79           | 370   | 245    |
| 2. lurral. sar.                     | 592       | 47           | 297   | 342    | 608       | 47           | 307   | 348    |
| Guztira 12-31n                      | 1.716     | 183          | 988   | 911    | 1.845     | 152          | 1.029 | 968    |

| Plantilla, lantokiaren arabera<br>– Lagun Aro | 2022*     |              |       |        | 2023      |              |       |        |
|-----------------------------------------------|-----------|--------------|-------|--------|-----------|--------------|-------|--------|
|                                               | Bazkideak | Inoren kont. | Emak. | Gizon. | Bazkideak | Inoren kont. | Emak. | Gizon. |
| Zerbitzu Zentralak                            | -         | -            | -     | -      | 151       | 6            | 109   | 48     |
| Bitartekotza Sarea                            | -         | -            | -     | -      | 25        | 0            | 14    | 11     |
| Guztira 12-31n                                | -         | -            | -     | -      | 176       | 6            | 123   | 59     |

\*Informazio hau 2023an hasi da jasotzen.

| Lan-bazkideen bajak eta urteko<br>errotazioa LABORAL Kutxan    | 2022    |         | 30 urtera<br>artekoak |         | 31 eta 40 urte<br>artekoak |        | 41 eta 50 urte<br>artekoak |         | 51 eta 60 urte<br>artekoak |         | 60 urtetik<br>gorakoak |   |
|----------------------------------------------------------------|---------|---------|-----------------------|---------|----------------------------|--------|----------------------------|---------|----------------------------|---------|------------------------|---|
|                                                                | E       | G       | E                     | G       | E                          | G      | E                          | G       | E                          | G       | E                      | G |
| Urteko bajak:                                                  | 98      | 1       | 0                     | 19      | 0                          | 5      | 2                          | 22      | 27                         | 3       | 6                      |   |
| Borondatezko eszedentzia eta<br>kargu publikoa betetzeagatikoa | 9       | -       | -                     | -       | -                          | 4      | 1                          | 2       | 2                          | -       | -                      |   |
| Seme-alabak edo senitartekoak<br>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                         | -       | -                      |   |
|                                                                |         |         |                       |         |                            |        |                            |         |                            |         |                        |   |
| 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                 |   |
| Administrariaren eta beste<br>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.

| Lan-bazkideen bajak eta urteko errotazioa LABORAL Kutxan    | 2023 | 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:                                               | 86   | 2                  |     | 16                      |     | 8                       | 2   | 1                       | 1   | 16                  | 40   |
| Borondatezko eszedentzia eta kargu publikoa betetzeagatikoa | 3    |                    |     |                         |     | 3                       |     |                         |     |                     |      |
| Seme-alabak edo senitartekoak zaintzeko eszedentzia         | 21   | 1                  |     | 16                      |     | 3                       | 1   |                         |     |                     |      |
| Erretiroa                                                   | 6    |                    |     |                         |     |                         |     |                         |     | 2                   | 4    |
| Heriotza eta baliaezintasuna                                | 2    |                    |     |                         |     | 1                       |     | 1                       |     |                     |      |
| Borondatezko baja                                           | 4    | 1                  |     |                         |     | 1                       | 1   |                         | 1   |                     |      |
| Zerbitzu-eginkizunak                                        |      |                    |     |                         |     |                         |     |                         |     |                     |      |
| Aurre-erretirodunak                                         | 50   |                    |     |                         |     |                         |     |                         |     | 14                  | 36   |
|                                                             |      |                    |     |                         |     |                         |     |                         |     |                     |      |
| Zuzendarien irteera-tasa                                    |      |                    |     |                         |     |                         |     |                         |     |                     |      |
| Buruen irteera-tasa                                         | % 0  |                    |     | % 7                     |     |                         |     |                         |     |                     |      |
| Teknikarien irteera-tasa                                    | % 3  | % 4                |     | % 11                    |     | % 2                     | % 1 |                         |     | % 67                | % 60 |
| Administrariaren irteera-tasa                               | % 2  | % 14               |     | % 8                     |     | % 1                     |     | % 1                     |     |                     |      |
| Irteera-tasa                                                | % 2  | % 6                | % 6 | % 11                    | % 0 | % 2                     | % 1 | % 0                     | % 0 | % 50                | % 27 |

2022an eta 2023an ez da nahi gabeko bajaran izan.

2023an, 23 emakumek (tartean 1 IKLk) eta 25 gizonek (tartean 2 IKLk) izan dute, eta erabili dute, amatasun- eta aitatasun-baimenak izateko eskubidea. Pertsona horien % 100 beren lanpostuetara itzuli da.

| 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                                           |      |                    |   |                         |   |                         |   |                         |   |                     |   |
| Heriotza eta baliaezintasuna                        | 1    |                    |   |                         |   | 1                       |   |                         |   |                     |   |
| Borondatezko baja                                   | 17   | 1                  | 2 | 1                       | 1 |                         | 1 | 5                       | 2 | 3                   | 1 |
| Kontratu-amaiera                                    | 4    | 2                  | 1 | 1                       |   |                         |   |                         |   |                     |   |

| Bajak eta urteko errotazioa CLBSn                   | 2023 | 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:                                       | 12   | 3                  | 5 | 1                       | 1 | 1                       | 0 | 0                       | 0 | 1                   | 0 |
| Seme-alabak edo senitartekoak zaintzeko eszedentzia |      |                    |   |                         |   |                         |   |                         |   |                     |   |
| Erretiroa                                           |      |                    |   |                         |   |                         |   |                         |   |                     |   |
| Heriotza eta baliaezintasuna                        |      |                    |   |                         |   |                         |   |                         |   |                     |   |
| Borondatezko baja                                   | 4    | 1                  | 1 | 0                       | 0 | 1                       | 0 | 0                       | 0 | 1                   | 0 |
| Kontratu-amaiera                                    | 8    | 2                  | 4 | 1                       | 1 | 0                       | 0 | 0                       | 0 | 0                   | 0 |

| Langileen bajak eta urteko errotazioa Lagun Aron | 2022          |
|--------------------------------------------------|---------------|
| Urteko bajak:                                    | 10            |
| Borondatezko baja                                | 4             |
| Beste batzuk                                     | 6             |
| Emakumeen urteko bajak                           | 3             |
| Gizonen urteko bajak                             | 7             |
| <b>Irteera-tasa guztira *</b>                    | <b>% 5,75</b> |
| Emakumeen irteera-tasa                           | % 2,59        |
| Gizonen irteera-tasa                             | % 12,07       |

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

| Bajak eta urteko errotazioa Lagun Aron                      | 2023          | 30 urtera artekoak |   | 31 eta 40 urte artekoak |   | 41 eta 50 urte artekoak |   | 60 urtetik gorakoak |   |
|-------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|---|-------------------------|---|-------------------------|---|---------------------|---|
|                                                             |               | E                  | G | E                       | G | E                       | G | G                   | E |
| Urteko bajak:                                               | 6             | 1                  | 1 |                         | 1 | 1                       |   | 1                   | 1 |
| Borondatezko eszedentzia eta kargu publikoa betetzeagatikoa |               |                    |   |                         |   |                         |   |                     |   |
| Seme-alabak edo senitartekoak zaintzeko eszedentzia         |               |                    |   |                         |   |                         |   |                     |   |
| Erretiroa                                                   |               |                    |   |                         |   |                         |   |                     |   |
| Heriotza eta baliaezintasuna                                |               |                    |   |                         |   |                         |   |                     |   |
| Borondatezko baja                                           | 4             | 1                  | 1 |                         | 1 | 1                       |   |                     |   |
| Zerbitzu-eginkizunak                                        | 2             |                    |   |                         |   |                         |   | 1                   | 1 |
| Aurre-erretirodunak                                         |               |                    |   |                         |   |                         |   |                     |   |
| <b>Irteera-tasa guztira (*)</b>                             | <b>% 3,45</b> |                    |   |                         |   |                         |   |                     |   |
| Zuzendarien irteera-tasa                                    |               |                    |   |                         |   |                         |   |                     |   |
| Buruen irteera-tasa                                         |               |                    |   |                         |   |                         |   |                     |   |
| Teknikarien irteera-tasa                                    | % 5,68        |                    |   |                         |   |                         |   |                     |   |
| Administrarien irteera-tasa                                 | % 2,04        |                    |   |                         |   |                         |   |                     |   |
| <b>Irteera-tasa</b>                                         | <b>% 3,45</b> |                    |   |                         |   |                         |   |                     |   |

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

### Plantillan ez dauden langileak

LABORAL Kutxan, zenbait jarduera azpikontratek egiten dituzte. Laguntza-zerbitzuetako jarduerak izaten dira, hala nola garbiketarekin, mantentze-lanekin eta segurtasunarekin lotutakoak. Finantza-jarduerarekin lotura duen funtsezko eginkizun bakarra dago kanporatuta: urruneko bankaren telefono-zerbitzua, LANALDEN SA enpresak eskaintzen duena. Entitateko bezeroei telefono bidezko arreta emateaz gain, WhatsApp eta Txat kanalak eta harremanetarako helbide elektronikoa erabiliz erantzuten die.

2023-12-31n Lanaldeneko 49 langile (36 emakume eta 13 gizon) ari dira LABORAL Kutxarentzat lanean, kontratu mugagabearekin. Plantilla % 15 hazten da urtean, zerbitzuaren eskaera goraka ari baita.

### 3.2.3. Plantillarekiko elkarriketak

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

- ✓ 2022an egin zen azken Barruko Bezeroaren Gogobetetasunari buruzko Inkesta (BBGI). Bi urtean behin egiten denez, hurrengoa 2024an egingo da. Inkestaren bidez, merkataritza-sareak Zerbitzu Zentraletatik jasotzen dituen zerbitzuen kalitatea baloratzen du, hobetzeko iradokizunak egiten ditu eta egokitzen jotzen dituen iruzkinak bideratzen ditu. Galde-sorta 472 pertsonari bidali zitzaion, eta % 53ko erantzun-indizea lortu zen. Inkestan bildutako balorazio kuantitatibo eta kualitatiboetan oinarrituta, hainbat hobekuntza-ekintza jarri dira martxan.
- ✓ Barne Iradokizunen Sistema. 2021etik eta 2023ko ekitaldia itxi bitartean, langileen 658 ekarpen bildu dira, eta horietatik 67 (% 10,2) ezarri dira.
- ✓ Funtsezko gobernu-organoetan parte hartzea eta erabakitzeko ahalmena izatea: Ohiko eta Ezohiko Batzarretan eta Kontseilu Errektorean, baita Plan Estrategikoak eta Gestio Planak lantzen ere.
- ✓ Negoziatzeko eta erabakitzeko ahalmen handiak dituen Kontseilu Sozialaren jardura.
- ✓ Presidentearen 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 bazkide guztien 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 2023an zehar landu eta adostu diren gaiak:

- **Lanbide-jardura alde aurretik uzteko laguntza-plana** 1964an eta 1965ean jaiotako bazkideentzat.
- 2024-2029 aldirako **Aurrerakinak eguneratzeko** akordioa.
- **Mugikortasun Geografikoari buruzko Araudia** 5 urtez luzatzea.
- **Zerbitzu Zentraletarako, Premium Bankarako eta Enpresen Bankarako ordutegiei buruzko akordioa** 6 urtez luzatzea.
- **Onura sozialak** eguneratzea.
- **Barne-araudia** 5/2023 Errege Lege Dekretura egokitzea, guraso eta zaindari direnek familia eta lana bateragarri egiteko neurriak onartzen baititu.
- **Bartzelonarako** lekualdatzeak sustatzeko laguntzei eta konpentsazioei buruzko akordioa.

Urtero bezala, 2024an negoziatu beharreko gaien zerrenda trukatu dugu bi alderdiok, urteko negoiazio-prozesua amaitu ondoren.

**Seguros Lagun Arok** harreman etengabea eta erraza du langileen legezko ordezkartzarekin. 2022an estatutuaren arabera hitzarmen berria negoziatu zen 2022-2025 aldirako.

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

2023an asmo handiko **prestakuntza-planari** heldu diogu, helburu nagusi batekin: pertsonak trebatzen jarraitzea gure Core negozioaren arrakasta bermatuko duten ezagutza eta gaitasunetan. Gainera, aurrera jarraitu dugu Entitatea eraldatzea ahalbidetuko duten prestakuntza-ekimenekin, gero eta digitalagoa eta aldakorragoa den ingurunean etorkizunera begira beharrezkoak izango diren gaitasunak garatzeko; besteak beste, trebetasun digitalak, data-analytics, segurtasun digitala, AA, agile metodologiak, berrikuntza...

Horretarako, bi aldaketa egin genituen prestakuntza gestionatzeko sistemetan: batetik, prestakuntza-beharrak diagnostikatzeko metodologia eta ikuspegi berria —osoagoa eta segmentatua— ezarri genuen, eta bestetik, zeharkako gaien inguruko prestakuntza-plana landu genuen Entitate osoarentzat eta berriazko planak area bakoitzerako.

Horri guztiari esker, 2023an aurrera egin dugu erakundearen ikaskuntza-eredu arin eta dinamikoagoa ezartzeko bidean, non pertsonak gai izango garen une bakoitzean eskatzen diren gaitasun berrietara egokitze, eta ikasitako guztia gure lan-jarduerara eta negozioara transferitzen dela ziurtatuko dugun.

Ekitaldiko beste erronka nagusietako bat **pertsonen hautaketaren** eremuan landu dugu. Langileak erakarri eta hautatzeko gure politiken auditoretza egin ondoren, talentua erakartzeko eredua askoz proaktiboago baterantz abiatzen hasi gara. Horretarako, Talentu Marka proiektua diseinatu dugu, eta horren barruan lau lan-ildo zehaztu ditugu: Candidate Experience, Marka-irudia, Talentu-harrobia, eta Finantzak eta Teknologia (Fintech). Horrenbestez, erakarpen-erronkak bete ditugu bai Zerbitzu Zentraletan —batez ere Teknologia eta Analytics Areean— eta bai Bulego Sarea hedatzeko gunetan ere, bereziki Madrilen eta Bartzelonan.

Halaber, 2023an finkatu egin da Merkataritza Sareko pertsonen bideratuta dagoen **Onenak Bidean** garapen profesionalerako gure programa. Zehaztutako prozesua kalitate handiagoz gauzatzea lortu da: autobalorazio zehatzagoak egin dira, arduradunen eta laguntzaileen arteko elkarriketa sakonagoak ahalbidetu dira, eta garapen-plan indibidualak hobeto zehaztu eta bulegoko funtsezko dinamiketara bideratu dira. Aurreko guztia, 1.282 pertsonaren parte-hartzeari eta 1.158 garapen-plan indibidual zehazteari esker lortu da.

Osasuna kudeatzeko **ZAINDUZ** programak askotariko ekimen berritzaileak plazaratu ditu, beste urte batez, osasuna sustatzeko. Nutrizioaren, jarduera fisikoaren eta ongizate emozionalaren ikuspegiak kontuan hartuta dihardu lanean. 2023an jende gehiagorengana iritsi nahi izan dugu, eta hala, 1.241 lagunek hartu dute parte martxan jarritako ekimenen batean, gutxienez.

### Etengabe prestatzeko programak

LABORAL Kutxaren 2023ko prestakuntza-jarduera 510 ikastarotan eta 182.542 prestakuntza-ordutan gauzatu da.

Prestakuntza kudeatzeko 2023ko planaren lan-ildoak aurreko urteetako ezagutzak sendotzera bideratu dira, nagusiki. Merkataritza Sareari erreparatu zaio, batez ere proaktibotasun komertzialari. Alderdi hori sustatzeko helburuarekin, 3 prestakuntza-programa eskaini dira:

- **FIDELIZA:** gestore komertzialei zuzendutakoa. Proaktibotasun komertziala sustatzea izan du helburu, bai eta eragiketak ixtera jotzea; bideodeiaren bidez salmentak ixteko aukera azpimarratu da.
- **CONTACTA +:** Fideliza programa burutu duten pertsonen zuzendutakoa. Bideodeiaren bidez salmentak ixteko trebetasunen aplikazio homogeneoa lortzea izan du helburu; horretarako, agenda komertzialaren bidez, harremanen kopurua handitu dute.
- **INTEGRA:** bulego-zuzendariak zuzendutakoa. Merkataritzaren antolaketa eta proaktibotasuna sustatzea izan du helburu, eta horretarako, azken urteetan landutako proiektuak integratu ditu, besteak beste, Onenak Bidean eta Fideliza.

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.

Azkenik, aipagarria da Lidergoari buruzko prestakuntza-jarduerak antolatu ditugula taldeetan ardura-postuak hartu dituztenentzat, eta Araudia Betearazteari eta zibersegurtasunari buruzkoak Entitateko pertsona guztientzat.

| Prestakuntza LABORAL Kutxan eta CLBSn                                               | 2022    | 2023    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Ikastaro-kopurua                                                                    | 526     | 510     |
| Prestakuntza-orduak                                                                 | 196.613 | 182.542 |
| Prestakuntza-orduak pertsonako                                                      | 87,77   | 80,49   |
| Bazkideak                                                                           | 86,47   | 82,03   |
| Behin-behinekoak                                                                    | 107,48  | 67,69   |
| <b>Batez besteko prestakuntza-orduak kategoria profesionalaren arabera (banaka)</b> |         |         |
| Zuzendariak                                                                         | 71,53   | 55,71   |
| Bulego-buruak eta -zuzendariak                                                      | 95,84   | 76,30   |
| Teknikariak                                                                         | 92,03   | 83,49   |
| Administrariak                                                                      | 76,67   | 78,81   |

| Prestakuntza-orduak                  | 2022      |         | 2023      |         |
|--------------------------------------|-----------|---------|-----------|---------|
|                                      | Emakumeak | Gizonak | Emakumeak | Gizonak |
| Zuzendariak                          | 83,14     | 65,89   | 49,09     | 57,63   |
| Bulego-buruak eta -zuzendariak       | 100,49    | 91,22   | 78,41     | 75,05   |
| Gestore komertzialak eta teknikariak | 94,62     | 88,67   | 84,03     | 82,81   |
| PGOak                                | 76,98     | 76,32   | 79,81     | 77,47   |

| Prestakuntza Seguros Lagun Aron | 2022  | 2023  |
|---------------------------------|-------|-------|
| Prestakuntza-orduak             | 4.029 | 7.970 |
| Emakumeak                       | 1.988 | 4.572 |
| Gizonak                         | 2.041 | 3.398 |
| Prestakuntza-orduak pertsonako  | 24,27 | 44    |
| Zuzendariak                     | 699   | 296   |
| Bulego-buruak eta -zuzendariak  | 1.402 | 638   |
| Teknikariak                     | 1.509 | 6.977 |
| Administrariak                  | 419   | 60    |



Ikastaroetako partaideen proportzioa sexuaren arabera (emakumeak/gizonak), 1,14koa izan da 2023an, eta 1,15koa 2022an.

Prestatutako pertsonen ehunekoa % 100ekoa izan da 2023an, 2022an bezala.

#### Ustelkeriaren kontrako prozeduretako prestakuntza

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

2016an «Delituzko portaerei aurrea hartzeko sistemak eta politikak» izeneko prestakuntza jarri zen abian, eta plantillaren % 96,4k egin du dagoeneko.

Era berean, 2023an araudia betearaztearekin lotutako bi prestakuntza-jarduera eskaini dira. Hain zuzen, honako hauek izan dira jarduerak eta horiek burutu dituzten pertsonen ehunekoak:

- Kapitalak zuritzeari eta terrorismoaren finantzaketari aurrea hartzea: % 90.
- DBEO Araudia Betearaztea: % 98,3.

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

2023an ez da horrelako saiorik egin.

#### Pertsonen garapenaren gestioa – Bidean

Pertsonen garapena gestionatzeko sistema bat dago: BIDEAN. Sistema horrek pertsonak eta horien garapena ditu ardatz, eta pertsonak moldakorrak, ekimentsuak eta etengabe ikasteko gai izatea sustatzen du, bai eta autoexijentziaren, erantzunkidetasunaren eta lankidetzaren kultura ere. 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 dagokienez, arina, erraza eta malgua da, eta gure garapenaren arduradun eta protagonista bihurtzen gaitu.

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

| Garapen Plan Indibidual bat aktibo duten pertsonak guztira            | 2022       |            | 2023       |            |
|-----------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
|                                                                       | Gizonak    | Emakumeak  | Gizonak    | Emakumeak  |
| Zuzendariak                                                           | 1          | 1          | 10         | 4          |
| Buruak                                                                | 168        | 95         | 168        | 98         |
| Teknikariak                                                           | 293        | 407        | 292        | 422        |
| Administrariak                                                        | 99         | 149        | 102        | 151        |
| <b>Guztira</b>                                                        | <b>561</b> | <b>652</b> | <b>572</b> | <b>675</b> |
| Lagun Aron Garapen Plan Indibidual bat aktibo duten pertsonak guztira | 2022       |            | 2023       |            |
|                                                                       | Gizonak    | Emakumeak  | Gizonak    | Emakumeak  |
| Zuzendariak                                                           | -          | -          | 4          | 3          |
| Buruak                                                                | -          | -          | 7          | 7          |

## Euskara

2023a trantsizio-urtea izan da. Hasitako bidetik jarraitu dugu eta egitura zein abian diren proiektuak sendotu ditugu. Gure bezeroak aktibatzeke kanpainak egin ditugu, euskaldunek kutxazainetan euskara erabil dezaten eta gure Entitatearekiko harremanak euskaraz izan ditzaten; gainera, euskara-trebakuntza areagotzen jarraitu dugu: euskara ikasteko edo hobetzeko zenbait aukera eskaintzen ditugu gaur egun ere (ehun lagun baino gehiago ari dira ikastaroetan parte hartzen); Berbetan ekimena, bazkalorduan euskara praktikatzeko (Zerbitzu Zentraletan); Mintzanet, euskara ordenagailu bidez praktikatzeko (bulego-sarearentzat)... Ildo beretik, baliabide gehiago bideratu ditugu itzulpenak egin edo kudeatzera: Elia itzultzaile automatikoa erabiltzeko aukerak zabaltu ditugu, pertsonen autonomia handitzearren; itzulpenetarako Babel plataforma jarri dugu martxan... Motibazioan eta erabileran eragiteko ekintzak ere burutu ditugu: euskararekin lotura duten albisteak jakinaraztea, argazki-lehiaketa, euskarazko baliabideak erabiltzeko aholkuak.

### 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. Arizmendiari gogoeta hau, 1958an Lanbide Eskolako emakumezko ikasleen lehen promozioak bere ikasketak hasi zituenean adierazitakoa: «Hutsegite handia da emakumea lanbide-heziketan oro har baztertuta 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 aitorpen praktikoan ere aitzindaria izan zen LABORAL Kutxa. 1964an, LABORAL Kutxaren 8. bulegoa zabaltu zen, Markina-Xemeinen, emakume bat zuzendaria zela. Nabarmenezko modukoa izan zen hura, kontuan hartzen badugu 1978ra arte emakumeek ezin zutela kontu korronterik zabaltu 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 eraman 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, zuzendarien % 60 emakumeak dira, eta Gipuzkoakoan, % 59.

Ildo beretik, Zerbitzu Zentraletako erantzukizun-postuetan sendotzen ari da emakumeen presentzia, eta, 2023an, buruzagien % 41 emakumeak ziren, bai eta departamentu edo areetako zuzendarien % 30 ere.

LABORAL Kutxaren IV. Berdintasun Planaren azken urteko ekintzei dagokienez —pandemiaren ondoren 2023-2024 aldirako egindako egokitzapenaren ondoren—, sei erronka nagusiren inguruan egin dugu lan, eta hainbat jarduketa eraman ditugu aurrera; honako hauek dira aipagarrienak:

Berdintasun-politikak jasangarritasun-estrategiarekin lerrokatu, uztartu eta sendotzeko lanean jarraitu dugu. Aurreko urtean jasangarritasunaren inguruko kontakizun integratzaile bat eraikitzeke oinarriak finkatu genituen, eta 2023an lan zehatzagoak egin ditugu. Zeregin horiek aukera eman digute LABORAL Kutxaren beste area batzuetara sartzeko (hornitzaileen maparen analisia, HSF, mugikortasun-plana, Gaztenpresa...), eta baliagarriak izan zaizkigu berdintasuna eta euskara zeharka lantzea zer den ikasteko (aginte-taula zeharkako ikuspegiarekin lantzeko ariketaren bidez).

Martxoaren 8an, genero-rolek eta -estereotipoek lan-eremuan duten eragina aztertzen jarraitu nahi izan genuen Estrella Montolío Duráñen eskutik. Estereotipo horiek komunikazioan eta talentuaren sustapenean duten eragina aztertu zuen adituak hitzaldian. 2022tik jorratzen ari garen lan-ildoak da, eta Entitatearen barruan erronketako bat izaten jarraituko du, lan-harreman eta kultura inklusiboagoak eta berdinzaleagoak bultzatzen jarraitzeko.

Emakumeentzako ahalduentze-lantegiak eta gizonentzako sentsibilizaziokoak egiten jarraitu dugu. Dagoeneko 130 emakume eta 75 gizon baino gehiago aritu dira lantegi horietan. Berdintasunaren alde lanean jarraitzeko eta Entitatearen barruan sinergiak sortzeko aktibo garrantzitsua da hori.

Berdintasunerako sarea martxan jartzeko eta azken urteetan LABORAL Kutxaren berdintasun-estrategian parte hartu duten pertsona guztiak aktibatzeke erronka jarri genion geure buruari. Sarea zertarako izango den zehaztu genuen, eta gidaritza-taldea jarri genuen martxan sareko kide jakin batzuekin, Estrella Montolíoarekin landutako edukiak aprobetxatuz.

Lege-mailan izandako aldaketak eta berrikuntzak kontuan hartuta, aldatu egin dugu sexu-jazarpeneko eta sexuan oinarritutako jazarpeneko kasuetarako LABORAL Kutxaren jarduteko protokoloa. Ildo beretik, infografia egokitu dugu, prozedura modu errazagoan jakinarazteko, eta sartutako berrikuntzen berri eman dugu Kontseilu Sozialean.

Emakunderen BaiSarea sarearen barruan beste erakunde eta kooperatiba batzuekin egiten dugun sare-lanaren erakusgarri, LABORAL Kutxaren jardunbide egoki batek aipamen berezia izan du. Gainera, berdintasunaren eremuan dugun esperientzia partekatu dugu inguruko kooperatibekin, hala nola Fagor Automationekin eta Danobatekin.

Oro har, esan dezakegu 2023rako diseinatutako plan operatiboaren betetze-maila handia izan dela, aurreikusitako ekintzen % 90 inguru osorik gauzatu baita. Eta garrantzitsuena hau da: estrategia sendotzeko urratsak eman ditugu eta etorkizunerako aukera berriak sortu ditugu.

Horrez gain, egindako ibilbideak 2024rako lana zehazteko balio izan digu; izan ere, geldialdia egiteko unea da, berdintasunaren diagnostikoa eguneratzeko, arrakala nagusiak detektatzeko eta jarduera-plan bat diseinatzeko. Plan hori ibilbide-orria izango da emakumeen eta gizonen berdintasunaren alde eta laneko kultura inklusiboago eta berdinzaleago baten alde lan egiten eta pausoak ematen jarraitzeko.

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

Aipatzekoa da 2023ko abenduaren 31n gainditu egin dela ordezkartzarik txikiena duen generorako ezarritako gutxieneko ehunekoa.

Desgaitasuna duten langileen enpleguari dagokionez, LABORAL Kutxan halako 24 lagun daude, eta beste 2 CLBSn; Seguros Lagun Aron, berriz, ez dago bat ere. Bestalde, LISMIa (Ezinduak Gizarteratzeko Legea) betetzen dugu, GUREAK INKLUSIO FUNDAZIOAri diruzko dohaintza bat emanez, desgaitasuna duten pertsonak laneratzeko eta haientzako enplegua sortzeko.

Generoaren ondorio ez den diskriminazioaren kontrako politikei dagokienez, jasangarritasun-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, berariazko baimen edo lizentzien bidez. Zenbait alderdi jasotzen dituzte: lan-ordutegia, lan ez-presentziala, ordaindutako eta ordaindu gabeko baimenak, Zerbitzu Zentraletako ordutegi-malgutasuna eta ordaindutako eta ordaindu gabeko baimenak hartzeko aukerak handitzea.

### Lanaldi malgua

Zerbitzu Zentraletan (Egoitza Nagusian eta Lurralde Zuzendaritzetan) lan egiten duten pertsonak ordutegi malguko sistemara bil daitezke. 2019tik, kontziliazioa errazteko eta gurasotasun erantzunkidea sustatzeko, plantilla horrek ordutegi-malgutasuna du. Hala, hileko lanorduak zenbatzen dira, eguneko gutxienekoa 5,15 orduan finkatuta dago eta sarrera- eta irteera-ordutegia malgua da. 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 aldez 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 egun bat edo bi 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 esleitura (lanpostu berak soldata bera du, gizona edo emakumea izan), eta lansarien hazkundea berdina da langile guztientzat. Halaber, ez dago adinarekin lotutako desberdintasunik, antzintasun-bosturtekoen ondoriozkoa izan ezik.

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

- Ordainketa aldakor indibidualaren bidez (unibertsala da).
- Ordainketa aldakor kolektiboaren bidez. Kontratu mugagabea duten langileei aplikatzen zaie (plantillaren % 97ri, gutxi gorabehera), langileek emaitzetan parte hartzeko aukera ematen duen sozietate bati baitaude beren borondatez atxikita.

**Sustapen-indizea** (egiturazko soldata-indizearen hobekuntza) % 31,21ekoa izan da 2023an (% 10,28koa 2022an).

| LK-ko batez besteko lan-indizea    | 2022    | 2023   |
|------------------------------------|---------|--------|
| Emakumeak                          | 2,25    | 2,28   |
| Gizonak                            | 2,48    | 2,48   |
| Gizonen eta emakumeen arteko aldea | % 10,55 | % 8,91 |

- \*Batez besteko lan-indizea 2,38koa da. 2022-12-31n, hileko 3.361,3 € gordinen baliokidea da.

| LK-ko batez besteko lan-indizea      | 2022    |           | 2023    |           |
|--------------------------------------|---------|-----------|---------|-----------|
|                                      | G       | E         | G       | E         |
| Zuzendariak                          | 4,57    | 4,21      | 4,18    | 4,01      |
| Buruak                               | 2,85    | 2,74      | 2,80    | 2,74      |
| Teknikariak                          | 2,33    | 2,20      | 2,34    | 2,26      |
| Administrariak                       | 2,07    | 1,99      | 1,83    | 1,87      |
| LK-ko ordainsariak, adinaren arabera | 2022    |           | 2023    |           |
|                                      | Gizonak | Emakumeak | Gizonak | Emakumeak |
| 30 urtera artekoak                   | 31.426  | 29.652    | 31.545  | 31.179    |
| 31 eta 40 urte artekoak              | 41.958  | 38.724    | 50.052  | 45.309    |
| 41 eta 50 urte artekoak              | 49.912  | 44.520    | 57.300  | 52.140    |
| 51 eta 60 urte artekoak              | 55.581  | 47.884    | 63.282  | 55.147    |
| 60 urtetik gorakoak                  | 51.288  | 48.855    | 57.968  | 56.306    |

| CLBSko batez besteko lan-indizea   | 2022 | 2023    |
|------------------------------------|------|---------|
| Emakumeak                          | -    | 2,01    |
| Gizonak                            | -    | 2,5     |
| Gizonen eta emakumeen arteko aldea | -    | % 24,37 |

| CLBSko batez besteko lan-indizea | 2022 |      | 2023 |      |
|----------------------------------|------|------|------|------|
|                                  | G    | E    | G    | E    |
| Zuzendariak                      | *    | *    | *    | *    |
| Buruak                           | 3,51 | 3,05 | 3,51 | 3,05 |
| Teknikariak                      | *    | *    | *    | *    |
| Gestoreak                        | 2,1  | 1,98 | 2,22 | 2    |

\*Ez dago tarte horretako pertsonarik.

| CLBSko ordainsariak, adinaren arabera | 2022    |           | 2023    |           |
|---------------------------------------|---------|-----------|---------|-----------|
|                                       | Gizonak | Emakumeak | Gizonak | Emakumeak |
| 30 urtera artekoak                    | 1,18    | 1,2       | 1,15    | 1,20      |
| 31 eta 40 urte artekoak               | 1,9     | 1,46      | 1,9     | 1,66      |
| 41 eta 50 urte artekoak               | 2,15    | 2,06      | 2,15    | 2,03      |
| 51 eta 60 urte artekoak               | 2,908   | 2,06      | 2,97    | 2,06      |
| 60 urtetik gorakoak                   | *       | *         | *       | 1,9       |

| Lagun Aroko batez besteko soldata                                      |         | 2022      | 2023    |           |
|------------------------------------------------------------------------|---------|-----------|---------|-----------|
| Emakumeak                                                              |         | 52.109    | 54.301  |           |
| Gizonak                                                                |         | 63.860    | 69.438  |           |
| Gizonen eta emakumeen arteko aldea                                     |         | % 22,55   | % 27,88 |           |
| Soldata, sexuaren eta kategoria profesionalaren arabera (mila €-kotan) | 2022    |           | 2023    |           |
|                                                                        | Gizonak | Emakumeak | Gizonak | Emakumeak |
| Zuzendariak                                                            | 106,02  | 84,58     | 113,45  | 92,45     |
| Buruak                                                                 | 69,45   | 72,21     | 81,4    | 78,45     |
| Teknikariak                                                            | 58,79   | 55,4      | 63,39   | 57,72     |
| Administrariak                                                         | 46,98   | 40,4      | 40,18   | 41,42     |

-

| LAGUN AROko ordainsaria, adinaren arabera | 2022    |           | 2023    |           |
|-------------------------------------------|---------|-----------|---------|-----------|
|                                           | Gizonak | Emakumeak | Gizonak | Emakumeak |
| 30 urtera artekoak                        | 27.587  | 28.744    | 49.381  | 30.000    |
| 31 eta 40 urte artekoak                   | 45.729  | 36.735    | 42.638  | 41.605    |
| 41 eta 50 urte artekoak                   | 58.502  | 51.153    | 57.038  | 52.630    |
| 51 eta 60 urte artekoak                   | 73.508  | 57.240    | 79.338  | 61.810    |
| 60 urtetik gorakoak                       | 84.487  | 68.419    | 88.960  | 64.085    |

**Ordainketa-mailei dagokienez:**

| Hasierako soldata LKn eta CLBSn                                                  | 2022   | 2023  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|
| Bazkideen hasierako soldata minimoa eurotan / lan egindako orduak                | 16,22  | 17,14 |
| Bazkideen hasierako soldata minimoa eurotan / lanbide arteko gutxieneko soldata* | % 1,94 | % 1,9 |

(\*) 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                                         | 2022  | 2023  |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|-------|
| Hasierako soldata minimoa eurotan / lan egindako orduak               | 12,12 | 12,81 |
| Hasierako soldata minimoa eurotan / lanbide arteko gutxieneko soldata | 1,44  | 1,41  |

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

|                                                                                                                       | 2022 | 2023  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|
| LKn ondoen ordaindutako langilearen ordainsari osoa / ordainsari oso medianoa**                                       | 4,52 | 4,32  |
| LKn ondoen ordaindutako pertsonaren urteko ordainsariaren hazkundera / urteko ordainsariaren hazkunde medianoa        | -% 3 | 2,59  |
| CLBSn ondoen ordaindutako langilearen ordainsari osoa / ordainsari oso medianoa                                       | 2,24 | 2,09  |
| CLBSn ondoen ordaindutako pertsonaren urteko ordainsariaren hazkundera / urteko ordainsariaren hazkunde medianoa      | % 4  | -% 3  |
| Ondoen ordaindutako langilearen ordainsari osoa / <b>Lagun Aroko</b> ordainsari oso medianoa                          | 2,11 | 2,11  |
| Lagun Aron ondoen ordaindutako pertsonaren urteko ordainsariaren hazkundera / urteko ordainsariaren hazkunde medianoa | % 16 | % 0,5 |

\*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 kuantitatiboen edo kualitatiboen arabera ebaluatzen da, kasua kasu. Ebaluazio hori bazkide guztiei egiten zaie. 549 bazkidek banakako helburuak izan dituzte 2023an (544k 2022an), eta gainerakoek lantaldeari lotutako helburuak.

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

|                                                | 2022    | 2023    |
|------------------------------------------------|---------|---------|
| Ordainketa aldakorra / Ordainketa osoa (%-tan) | % 10,15 | % 10,95 |

**Kapital sozialari ordaindutakoa**

Bazkideek kapital sozialera egindako ekarpenak urteko % 4,5eko interes-tasa gordinarekin ordaindu dira 2023an, nahitaezko ekarpenen kasuan eta borondatezkoen kasuan.

| Kapital sozialari ordaindutakoa (mila eurokotan)                                         | 2022   | 2023   |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| Kapitalerako interesetan ordaindutakoa guztira (enpresa elkartuei, bazkide langileei...) | 31.640 | 36.064 |
| Lan-bazkideek eta kolaboratzaileek jasotakoa guztira (1)                                 | 11.223 | 12.798 |

(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: 2023rako proposatutako ekintzak eta horien egoera |                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.                                                                 | Arrisku psikosozialak ebaluatzeko metodologia berria ezartzea. Eginda                          |
| 2.                                                                 | Arrisku psikosozialen ebaluazioaren ondoriozko prebentzio-neurriak aplikatzea. Abian – Zentzua |
| 3.                                                                 | Arriskuen ebaluazioen plangintza eguneratzea. Zati bat eginda                                  |



|                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. Ohiko jarduerari eustea, mediku-azterketetan, arriskuen ebaluazioetan, enpresa-jardueren koordinazioan eta enpresa osasungarrian (Zainduz). Eginda |
| <b>Gestio-programa: 2024rako helburu eta konpromiso nagusiak</b>                                                                                      |
| 1. Laneko segurtasun- eta osasun-sistema Zentzuarekin lerrokatzea                                                                                     |
| 2. Aztergai diren sistemaren antolaketako aldaketak finkatzea                                                                                         |
| 3. Prestakuntza-beharren eta -betebeharren prozedura finkatzea                                                                                        |

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.

2023an, gestio-sistemaren lorpen nagusiak izan dira ISO 45001 ziurtagiriari eusteko kanpo-auditoretza gainditzea eta arrisku psikosozialak ebaluatzeko metodologia berria ezartzea. 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 jorratutako 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                                     | 2022 | 2023 |
|--------------------------------------------------|------|------|
| Langileen istripu-tasa                           | 0    | 1,03 |
| LK-ko, CLBSko eta LAko langileen istripu-kopurua | 21   | 34   |
| Hildako langileen kopurua                        | 0    | 0    |
| Lapurreta-kopurua                                | 1    | 0    |

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

LSO sistemak lapurreta-arriskua ere hartzen du aintzat, LABORAL Kutxaren jardueraren ondoriozko arrisku berezien artean. Hortaz, lapurretetarako jarraibide-multzoa ezarri da, eta langile guztiei ezagutarazi zaie —intranetean argitaratu da—. Prebenitzeko nahiz esku hartzeko neurriak ezarri dira egoera horietarako. Era berean, kanpoko indarkeriaren aurrean jarduteko protokoloa dugu, gure langileen aurkako erasoak, mehatxuak edo irainak gertatzen direnean erabiltzeko. Egoera horiek lan-istripu gisa gestionatzen dira. Bi protokoloak 2023an eguneratu dira.

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, 2 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. Modulu hori 2023an berrikusi zen eta 2024aren hasieran jakinaraziko zaie langile guztiei. 2020an, larrialdiei buruzko ordubeteko prestakuntza eman zitzaion 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.

Segidan, taldeko absentismoari eta istripuei buruzko datuak emango ditugu.

| Absentismo-orduak eta -tasa                       | 2022           | Gizonak       | Emakumeak      | 2023           | Gizonak       | Emakumeak      |
|---------------------------------------------------|----------------|---------------|----------------|----------------|---------------|----------------|
| Istripua eta gaixotasuna                          | 129.534        | 40.034        | 89.500         | 112.011        | 24.428        | 87.583         |
| Amatasuna                                         | 12.043         | -             | 12.043         | 9.915          | -             | 9.915          |
| Aitatasuna                                        | 8.717          | 8.717         | -              | 8.903          | 8.903         | -              |
| Gainerakoak (gaixorik dauden adingabeak zaintzea) | 3.174          | -             | 3.174          | 3.033          | -             | 3.033          |
| <b>Absentismo-orduak guztira LKn</b>              | <b>153.467</b> | <b>48.751</b> | <b>104.717</b> | <b>133.861</b> | <b>29.193</b> | <b>104.668</b> |
| Absentismo-tasa LKn                               | 4,45           | 2,89          | 5,88           | 3,66           | 2,19          | 4,07           |
| Absentismo-tasa Lagun Aron                        | 3,45           | 0,58          | 2,87           | 7,84           | 1,90          | 5,94           |
| Absentismo-orduak guztira Lagun Aron              | 7.994          | 1.328         | 6.666          | 3.250          | 791           | 2.459          |
| Absentismo-tasa CLBSn                             | 7,99           | 2,46          | 10,23          | 7,29           | 4,65          | 8,43           |
| Absentismo-orduak guztira CLBSn                   | 19.128         | -             | -              | 16.251         | 2.945         | 13.306         |

| Lan-istripuak                        | 2022      | 2023      |
|--------------------------------------|-----------|-----------|
| Istripuak                            | 20        | 31        |
| Istripuen maiztasuna (1)             | 3,26      | 2,73      |
| Istripuen larritasuna (2)            | 0,18      | 0,13      |
| Lan egindako ordu-kopurua LKn        | 2.758.916 | 2.925.716 |
| Lan egindako ordu-kopurua CLBSn      | 228.642   | 218.578   |
| Istripuak Lagun Aron (3)             | 1         | 3         |
| Istripuen maiztasuna                 | 3,57      | 0         |
| Istripuen larritasuna                | 0,23      | 0         |
| Lan egindako ordu-kopurua Lagun Aron | 269.970   | 287.329   |

(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, bakarrik gabe eta hildakorik gabe.

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. Azpikontrataturikoen artean ez da istripurik gertatu.

### 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. 2023an 1.240 lagunek baino gehiagok hartu dute parte Zainduzen ekintzaren batean, behin gutxienez. Beraz, plantillaren erdiak baino gehiagok hartu du parte horrelako jardueretan. Hona hemen 2023an egin diren ekintza nagusiak:

- Ongizate emozionalari buruzko lantegi-zikloa:
  - Autoezagutza, autoestimua eta norbere burua onartzea.
  - Garatu zure erresilientzia, egoera zailetatik errekuaratzeko gaitasuna.
  - Ilusio txikien bultzada gure buruko osasuna suspertzeko. Zeintzuk dira psikologia positiboaren tresnak eta nola erabil ditzakegu egunerokoan?
- Loari buruzko lantegia.
- Batchcooking errezeten bideoak.
- Dieta antiinflamatorioari eta kolesterol-maila jaisteari buruzko bideokonferentzia.
- Errezeta tematikoen bideoak.
- Fruta, kafea hartzeko guneetan. Mundukide GKEari dohaintza eginez ordaintzen da fruta hori. Ekimenari esker, 2023an 1.000 euro helarazi zaizkio Mundukideri.
- Fisify:
  - Onlineko fisioterapiako aplikazioa.
  - Bideokonferentzia fisioterapeutarekin.
  - Luzaketak egiteko online saioak goizetan.
- LaboralBybike/walk programa: langileak lantokira oinez edo bizikletaz joan daitezen animatzeko pizgarri-programa.

### 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 <b>urteko topaketa- eta bizikidetz-eguna</b> (Elkarte eguna) ospatzea eta, Entitateak berak finantzaturako Lankide Klubaren bidez, kultura-, kirol-, gastronomia- eta aisia-jardueretan parte hartzea, lankideek lanalditik kanpo elkarren arteko harremanak sendotzeko.</p>                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>Abantailak finantza-produktuetan</b> (bazkideentzat):</p> <p>Aktiboa: ohiko etxebizitza erosteko mailegua, ohiko etxebizitza erosteko mailegu osagarria, ohiko etxebizitza erosteko LK-ko bazkideen maileguak «berritzeko» aukerari buruzko akordioa (tasa aldakorretik finkora igarota edo alderantziz); etxeko beste xede batzuetarako mailegua, dispON mailegua.</p> <p>Pasiboa: LK-ko bazkideen nomina-kontua.</p> <p>Banku-zerbitzuak: komisiarik eza, hobariak.</p> <p>Auto- eta etxe-aseguruak.</p> |
| <p><b>Beste onura batzuk:</b></p> <p>Nomina-aurrerakinak.</p> <p>Istripu-aseguru kolektiboa.</p> <p>Bizitzako / edozein arrazoren ondoriozko heriotzako funtsa.</p> <p>Ibilgailuan izandako kalteen estaldura.</p> <p>Aparteko beharretarako laguntza – Bazkideen heriotzagatiko laguntzak.</p> <p>Ikasketa osagarrien eta euskara-ikasketen finantzaketa.</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.

2023an, kirolari, kulturari, gastronomiari, aisialdiari eta abarri lotutako 53 jarduera burutu dira, eta 34.644,7 €-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 (% 4,5koa 2022an eta % 7koa 2023an) 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) | 2022   | 2023    |
|------------------------------------------------------------------|--------|---------|
| Urteko kopuru globala                                            | 14.131 | 17.871  |
| Batez besteko kopurua bazkideko                                  | 7,5    | d/e (1) |

(1) Datua Batzar Nagusiaren ondoren egongo da eskuragarri.

#### Osasun-laguntzako sistema osagarri bat finantzatzeko kuoten estaldura

LABORAL Kutxak bere gain hartzen du, lan-bazkideen onerako, osasun-laguntzako sistema integral bat (Gizarte Segurantzaren publikoaren osagarria) finantzatzeko behar diren kuoten erdibanako ordainketa. MONDRAGON korporazioak sistema hori eskaintzen die bere bazkide partaideei.

### 3.3. Gizartearekiko harremanak

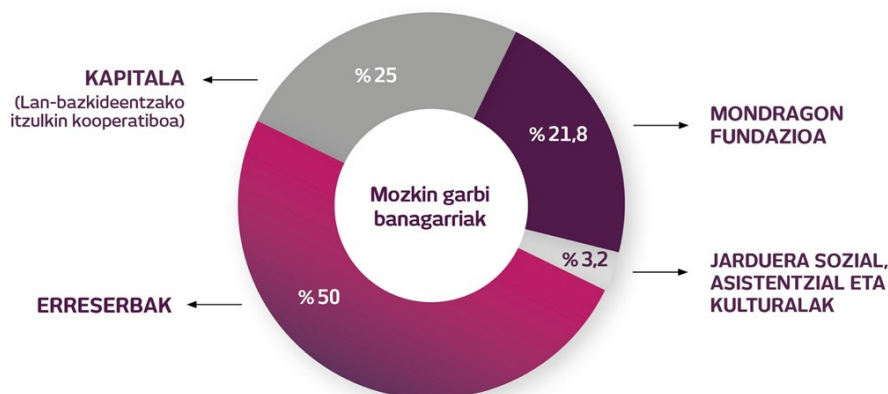
#### 3.3.1. Gestio-ikuspegia

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 Funtsaren ataletako baten (Banaketa Orokorraren) kargura banatzen diren dirulaguntzak. Alabaina, Kontseilu Sozialak (hau da, Entitateko langileak ordezkatzeko 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 taldeetara, etorkinei laguntzeko zentroetara...) bideratzen dituzte laguntzak.

### Nola banatzen ditu mozkinak LABORAL Kutxak?



Heziketako eta Sustapeneko Funtsak (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 Funts Sozialak (KFSak) helburu hauek ditu, Mondragon Fundazioaren bidez:

- Enpresa-proiektuak eta kooperatiben hedapena bultzatzea.
- Besteak beste, zailtasunetan dauden MONDRAGONeko kooperatibei laguntzea eta I+G+b-ko edo prestakuntzako proiektuak sustatzea.

## Gaztenpresa Fundazioa

Gaztenpresa Fundazioa irabazi-asmorik gabeko erakunde pribatua da. LABORAL Kutxaren gizarte-jardunean dago sartuta, eta gure inguruan ekin nahi duten pertsonei 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—, bestetik, finantzatzen dute **Gaztenpresa Fundazioa**. 2023an, enpresak sortzeko ahalegin handia egin du, berriz ere, fundazioak.

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

Negozioa 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 ekiteak zer dakarren ulertzen lagunduko zaio. Gainera, pertsonalki eta profesionalki haziko da, eta bere bizi-baldintzak hobetuko ditu. Halaber, ekintzaileak 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<sup>1</sup>: 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, 320 enpresa eta 634 lanpostu sorrarazi dituzte. EAEn eta Nafarroan du jarduera-eremua, eta proba pilotu bat egin da Sare Berrian. Hauxe izan da banaketa, eskualdeen arabera:

| Gaztenpresaren proiektuak 2023an              | Araba | Bizkaia | Gipuzkoa | Nafarroa | Sare Berria | Guztira |
|-----------------------------------------------|-------|---------|----------|----------|-------------|---------|
| Bideragarriak izaki negozioa abiarazi dutenak | 39    | 156     | 77       | 40       | 8           | 320     |

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              | 2022 | 2023 |
|---------------------------------|------|------|
| Lantegiak                       | 55   | 70   |
| Prestatutako pertsonak          | 492  | 397  |
| Finkatze-bidean dauden enpresak | 114  | 105  |
| Mentoring-programa              | 61   | 59   |

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

| Bideratutako baliabideak                   | 2022 | 2023 |
|--------------------------------------------|------|------|
| Tutore-kopurua                             | 14   | 14   |
| Aholkulari-kopurua                         | 126  | 126  |
| Esleitutako finantzaketa, milioi eurokotan | 9.0  | 10.1 |

Inpaktu hau izan dugu:

| Inpaktua negozioetan                                 | 2022 | 2023 |
|------------------------------------------------------|------|------|
| Irekitako negozioak                                  | 314  | 320  |
| 5. urtean iraun dutenak                              | % 69 | % 67 |
| 5. urtean iraun dutenak, Eustaten arabera            | % 45 | % 45 |
| Gizarte- eta ingurumen-inpaktua izan duten negozioak | % 24 | % 21 |
| Sortutako merkataritza-enpresak                      | % 27 | % 25 |
| Merkataritza-enpresetatik kooperatibak direnak       | % 11 | % 22 |

| Inpaktua pertsonengan                            | 2022  | 2023 |
|--------------------------------------------------|-------|------|
| Batez besteko adina                              | 39    | 39   |
| Aholkatutako pertsonak                           | 1.032 | 849  |
| Ez irekitzeko gomendioa jasotzen duten pertsonak | % 13  | % 12 |
| Langabezian zeuden pertsonak                     | % 29  | % 35 |
| Emakumeen %-a                                    | % 50  | % 47 |
| Prestatutako pertsonak                           | 493   | 397  |

| Inpaktua gizartean                                           | 2022     | 2023      |
|--------------------------------------------------------------|----------|-----------|
| Migratzaileek sortutako enpresen %-a                         | % 11     | % 13      |
| 35 urtez beherakoek sortutako enpresen %-a                   | % 26     | % 27      |
| 45 urtez gorakoek sortutako enpresen %-a                     | % 22     | % 22      |
| Probintzia-hiriburuetan kokatutako enpresen %-a              | % 37     | % 41      |
| 15.000 biztanletik gorako hirietan kokatutako enpresen %-a   | % 35     | % 33      |
| 15.000 biztanletik beherako hirietan kokatutako enpresen %-a | % 28     | % 26      |
| Sortutako enpresen batez besteko inbertsioa                  | 87.528 € | 101.070 € |
| Sortutako enpresen batez besteko mailegua                    | 36.800 € | 39.100 €  |

### Zeharkako ekarpenak gizarteari

Zeharkako inpakturik nabarmenena aberastasuna eta enplegua (ahal dela kooperatiboa) sortu eta banatzea da, eta LABORAL Kutxak MONDRAGON Fundazioari egindako baliabide-ekarpenaren bidez gauzatzen da.

Gainera, LABORAL Kutxak ehunka babesletza- eta sustapen-ekintzaren bidez ere eragiten du gizartean, baliabide ekonomiko ugari bideratzen da ekintza horietara. 2023an ekintza ugari sustatu ditugu. Honako hauek, adibidez: Ikerketa Zerbitzuaren txostenak; Cáritas; Arabako, Bizkaiko, Nafarroako eta Gipuzkoako janari-bankuak; Arabako Gurutze Gorria; Alzheimerren Nazioarteko Eguna; EITB Maratoia; Euskal Herriko Bertsozale Elkarte; Emakume Master Cup-a; Bihotz Urdina; Hirigintza Jasangarrirako Foroa; Berria hedabidea, eta abar.

### Administrazio publikoekiko eta alderdi politikoekiko harremanak

LABORAL Kutxak Sektore publikoaren gestioari buruzko eskuliburuan zehaztuta duenez, Administrazio Publikoaren Gestioa bereizia 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:

|                                   | 2022       | 2023       |
|-----------------------------------|------------|------------|
| Eusko Alkartasuna                 | 83         | 78         |
| EAJ                               | 464        | 370        |
| <b>Kredituak (mila eurokotan)</b> | <b>547</b> | <b>448</b> |

### 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. 2023an, **32 milioi eta erdi euro** pasatxo izan dira. Hauxe izan da banaketa, kontu-sailen artean:

| Kontzeptua (mila eurokotan)                                                                     | Aplikazio-urteak |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|
|                                                                                                 | 2022             | 2023          |
| Enpresa kooperatiboak abian jartzeko eta finkatzeko elkartasunezko ekarpena (MONDRAGONen bidez) | 17.174           | 21.446        |
| <b>Kooperatiba arteko Funts Soziala - KFS (emaitza banagarrien % 15)</b>                        | <b>17.174</b>    | <b>21.446</b> |
| Kooperatiben sustapena, MONDRAGONen bidez (HSFaren % 68)                                        | 6.526            | 7.785         |
| Beste ekimen kooperatibo eta balio sozial batzuk                                                | 118              | 140           |
| Ekintzailetza eta Enpresa- eta lan-prestakuntza ( <i>Gaztenpresa Fundazioa</i> )                | 140              | 435           |
| Kultura-jarduerak, oro har, eta bestelakoak                                                     | 829              | 551           |
| Euskararen eta euskal kulturaren sustapena                                                      | 450              | 709           |
| Laguntza-erakundeak eta garatzeko bidean dauden herrialdeetakoak                                | 470              | 607           |
| Nekazaritzako elikagaien sektorea                                                               | 42               | 85            |
| Kirol-jarduerak                                                                                 | -                | 643           |
| Genero-berdintasuna eta Ahalduntzea                                                             | 87               | 134           |
| Ingurumena                                                                                      | 24               | 122           |
| <b>Heziketako eta Sustapeneko Funtza – HSF (emaitza banagarrien % 10)</b>                       | <b>8.686</b>     | <b>11.213</b> |
| <b>KFS + HSF</b>                                                                                | <b>25.860</b>    | <b>32.659</b> |

### 3.3.3. Gizartearekiko elkarriketak

Honako hauek dira gizartearekin erabiltzen ditugun elkarriketa-bide nagusiak.

| Interes-taldea: gizartea               |                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2023an gauzatutako elkarriketa-bideak: |                                                                                                                                                                            |
| ■                                      | Gizarte- eta ingurumen-sustapena helburu duen Iraunkortasunaren aldeko Euskal Enpresen Elkarteko (Izaiteko) kide izatea.                                                   |
| ■                                      | Ekintzaileen arteko gizarte-sarea, Gaztenpresa Fundazioaren bidez kezkak jaso eta lankidetzak-ekimenak proposatzeko.                                                       |
| ■                                      | Interneteko blog eta sare sozialetan presentzia duten komunitate birtualetan parte hartzea eta horiek dinamizatzea, harremanak sendotzeko eta ideia eta ekimenak biltzeko. |
| ❖                                      | Instagram: 10.400 jarraitzaile.                                                                                                                                            |
| ❖                                      | Facebook: 22.000 jarraitzaile.                                                                                                                                             |
| ❖                                      | Twitter: 8.634 jarraitzaile.                                                                                                                                               |
| ❖                                      | Bloga: 780.654 irakurle.                                                                                                                                                   |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ■ | Online Bankaren erabiltzaileen iritzia eta itxaropenak antzemateko azterketa berezia. Horretarako, jarraipenak egiten ditu Interneteko tresnez, iritziez, foroez, sare sozialez eta adituen iruzkinez baliatuta.                                                                                                                                 |
| ■ | Hainbat erakunderekin lankidetzan sariak eskaintzea, adibidez: 2023ko Eusko Ikaskuntza – LABORAL Kutxa saria, Humanitate, Kultura, Arte eta Gizarte Zientzietakoa, Kirmen Uribe idazleak eta Beñat Garaioak lortu dute. Bestalde, 2023an, Guatemalako Osasun Inklusiboko Institutuak lortu du Elkartasunari emandako Nazioarteko Nafarroa Saria. |
| ■ | LABORAL Kutxak jasangarritasunaren alorrean egiten dituen jardueren inguruko inkesta, enpresako, Banka Pertsonaleko, KIDE eta TOP segmentuetako eta PRO-mikroenpresetako bezeroei zuzendua, 2021eko Txostenaren laburpena bidali geniola aprobetxatuz.                                                                                           |
| ■ | Aurkezpen publikoak. Deituta dauden foroetara —unibertsitateak, elkarrizketak, hitzaldiak— joaten dira LABORAL Kutxako ordezkariak, Entitatearen egiteko moduak eta gizartearekiko konpromisoa azaltzeko. Foro horiek, era berean, interes-taldekiko elkarrizketak finkatzen laguntzen dute.                                                     |

2023an, jasangarritasuna hainbat interes-talderen artean hedatzen jarraitu du LABORAL Kutxak.

Hauek egin ditu, zehazki:

- Txosten hau jendearen eskura jarri du Entitatearen eta GRIren webguneetan.
- Jasangarritasunari buruzko txostena Entitatearen barnean ezagutarazi du, intranetaren (Giltzaneten) bidez.
- Mezu elektronikoa bat igorri die 540.000tik 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 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Izaite Iraunkortasunaren aldeko Euskal Enpresen Elkartarekin bat egitea                                                  | Enpresa-jasangarritasunaren inguruko esperientziak partekatu eta garapen jasangarriari buruzko prestakuntza eta hedapena sustatzea.                                                                   | 2006 |
| Autocontrol elkartean sartzea                                                                                            | 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 elkarteen) 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 elkarrekin tokiko bazkide eratzailea                                                            | Youth Business Internationalen, Gazte Ekintzaileei Laguntzeko Nazioarteko Sarean, parte hartzea.                                                                                                      | 2014 |
| Hizkuntza-eskubideak zaintzeko hitzarmena Eusko Jaurlaritzarekin                                                         | Bezeroei eragiketa guztiak bi hizkuntza ofizialeko edozeinetan egiteko aukera bermatzea.                                                                                                              | 2015 |
| Finantza-hezkuntzako ekimenetarako jardunbide egokiaren kodea                                                            | Finantzen alorreko hezkuntza-programak. CNMVrekin eta Espainiako Bankuarekin lankidetzan, eta jarduera komertzialetik bereizita.                                                                      | 2016 |
| Nazio Batuen Banku-jardura Arduratsuen Printzipioak                                                                      | Etorkizuneko banku-sistema jasangarriko 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 Jasangarritasun Txostena](#)ren 69.etik 71.era bitarteko orrialdeetan aseguru-etxeak egindako ekintzak ezagutu daitezke.

### Finantza-hezkuntza

LABORAL Kutxak badaki gurea bezalako erakundeek parte-hartzeak nabarmen aberasten dituela finantza-hezkuntzaren alorreko ekimenak, eta, ildo horretan, ekimenak egin ditu, oro har, arlo horretan.

Nabarmentzekoa da 2023an zehar hainbat ekimen garatu direla biztanleria-segmentu jakin batentzat, adinekoentzat, hain zuzen. Ordura arte, oso ekimen gutxi egin dira haietentzat, eta ez modu egituratuan.

### EGINDAKO JARDUERAK

#### 1- Adinekoen segmentua

Aurrez aurreko prestakuntza-jarduerak egin dira kolektibo horrentzat; batetik, 4/2022 Legea betetzeko, eta, bestetik, **protokoloan** bankak adinekoekin dituen konpromiso soziala eta jasangarria sendotzeko hartutako konpromisoak betetzeko.

Orobat, Mondragon Unibertsitateko Humanitate eta Hezkuntza Zientzien Fakultatearekin lankidetzaz ezarri da, adinekoen inklusio finantzario eta digitala handitzeko materialak garatze aldera.

Hain zuzen, 5 jardunaldi antolatu ziren Arrasaten (2), Zarautzen, Tolosan eta Salamancan, hainbat gairi buruz: ekonomiaren gaurkotasuna eta aurreikuspenak, zibersegurtasuna, digitalizazioa eta iruzurren prebentzioa. Adinekoen elkarteek 305 lagunek hartu zuten parte.

#### 2- Ikastetxeen bisitak – «Ekonomia? Nik kontrolatzen dut!»

Oso errotuta dagoen ekimen hori bigarren hezkuntzako ikastetxeei zuzenduta dago, eta ikasleen finantza-gaitasunak hobetzea du helburu.

Horretarako, ikasleak gure instalazioetara etortzen dira, eta hainbat alderdi azaltzen dizkiegu: aurrezteak, xahutzea saihesteko moduak, finantza-erakundeek funtzioa, banku-produkturik erraztenak eta onlineko segurtasun-jarraibideak, besteak beste. Orobat, ariketa praktikoak ere egiten dituzte: kutxazain automatikoak nola erabili eta Bizum bidez ordainketak nola egin. LABORAL Kutxako hezitzaileak arduratzen dira horretaz, ikastetxeko irakasleek gainbegiratuta, betiere.

2023an, 6 lantegi egin ziren Arrasateko egoitza nagusian, Bizkaiko eta Gipuzkoako lurralde-egoitzetan, eta Tuterako bulegoan (Nafarroan), bai eta Seguros Lagun Aroren egoitza nagusian ere. Guztira, 213 ikasle hartu zuten parte lantegietan.

### 3- Haurrentzako marrazki-lehiaketa

Ohi bezala, udako hilabeteetan, eta KKNBarekin lankidetzan, marrazki-lehiaketa bat antolatu zen 7 eta 11 urte bitarteko haurrentzat, finantza-hezkuntzan laguntzeko xedearekin.

KKNBra elkartutako kreditu-kooperatibetan aktibo dauden langileen seme-alabentzat da lehiaketa. Marrazkien gaia «**Pertsona guztiek finantza-zerbitzuetarako sarbidea izatea**» da. Seigarren edizioa zen, eta 19 neskatala-mutikok hartu zuten parte.

#### Jasotako sariak

Azken 3 urteotan, sari hauek jaso ditugu:

- 2023ko Bai sarea saria, Emakunderen berdintasunerako erakunde laguntzaileen sarearena.
- 2022ko Kirolaren Enpresa Saria Kirolgalan, Gipuzkoako kirolari egindako ekarpenagatik eta harekin izandako lankidetzat eta konpromisoagatik.
- 2022ko Master Marketing saria (PesMes), 360 graduako komunikazio-kanpainengatik.
- Digitalizazio eta Adimen Artifizialeko Estatu Idazkaritzaren 2021eko enerTIC Awards saria, LABORAL Kutxak Smart Buildings kategorian garatutako energia-efizientziaren digitalizazioa proiektuari.

Lagun Arok, berriz, «EthSI®» (Ethical and Solidarity-Based Insurance) ziurtagiria berritu du 2022an —2 urteko iraupena du—. Zigilu hori erabiliz ziurtagiria eman zaie zenbait produktu espezifikori, hala nola bizitza-arriskuko aseguruiei eta auto- eta etxe-aseguruiei.

#### GESTIO ETIKOA ETA SOLIDARIOA



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

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

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

### 3.4. Ingurumenarekiko harremanak

#### 3.4.1. Gestio-ikuspegia

2001az geroztik, Ingurumena Gestionatzeko Sistema (IGSa) du **LABORAL Kutxak**, ISO 14001 Arauarekin bat, Egoitza Nagusiko hiru eraikinetako jarduera guztietan. LABORAL Kutxak Zerbitzu Zentraletan gauzatzen dituen ingurumenaren alorreko jarduketarik gehienak gainerako lantokietara zabaltzen ditu, ziurtagiridun sistemaren barnean egon ez arren. 2022an, ingurumen-ziurtagiria berritu egin zen beste 3 urterako.

Ingurumena Gestionatzeko Sistema Ingurumen Batzordeak kudeatzen du, eta Aholkularitza Juridikoko, Barne Ikuskaritzako, Arriskueta, Higiezineta, Zerbitzu Orokorrerako 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 aseguruaren 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 BEGen isurtzeetan eta paper-kontsumoan jarri du arreta.

Ingurumenaren ikuspegitik, bulego-eredu fisiko berria ezartzeko plana da aipatzekoa. Eredu horren arabera, aire-girotzeko eta led-argiztapeneko instalazio berriak ezarri dira, presentzia detektatzeko sistema eta guzti, eta, ondorioz, jardueraren eragina hobetu da, energia-kontsumoa murriztearen bidez. Ildo beretik, Arrasateko Zerbitzu Zentraletako LK3 eraikinaren birgaitze integralari ekin zaio. Obra amaitutakoan, 2024aren hasieran, Breeam ingurumen-ziurtagiria lortzea da helburua.

Kontsumoei dagokienez, paperaren erabilera murrizteko proiektua abiarazi da. 2024. urtearen amaierarako paper-kontsumoa 2022koa baino % 50 txikiagoa izatea da helburua. Langile guztien ordainsari aldakorrari lotuko zaio helburu hori. Jardueraren eraginaren murrizketari ematen zaion garrantziaren seinale, 2023an murrizketa-helburu bat sartu da pertsona guztien ordainsari aldakorrean, hiru xederekin:

- Paperaren kontsumoa % 25 txikitzea.
- Energia-kontsumoa eta gure eragiketen karbono-aztarna % 5 txikitzea.

Nolanahi ere, 2023an 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 finantzaketa-jardueraren bidez ingurumenean eragina duten ekintzetako batzuk:

- ESG alorreko inbertsio-, finantzaketa- eta aseguru-politika onartzea. Baztertutako jarduera-sektoreak eta bereziki jarraitu beharrekoak ezartzen ditu politika horrek.
- Jasangarritasun-arriskuak integratzea. Bero-mapa bat egitea, jarduera-sektore guztiek dituzten zuzeneko eta trantsizio- klima-arriskuak zehazteko.
- III. zutabeari buruzko informazioa Zuhurtziazko Garrantziko Txostenean argitaratzea.
- Hipotekatutako higiezinaren energia-kalifikazioari eta lotutako klima-arriskuei buruzko informazioa lortzeko modua hobetzea.
- ESG produktuen katalogoa garatzea.
- Greenwashingeko arriskuak zaintzea.
- Jasangarritasunaren aginte-taula diseinatzea.
- Hirugarren TCFD txostena egitea eta TNFDaren gomendioei jarraituz lehen txostena egitea.

AENOREk urtero ikuskatzen du IGSa, Laneko Segurtasuneko eta Osasuneko ISO 45001 arauarekin batera. 2022an, ziurtagiria 3 urtez berritu zen, eta 2023ko jarraipen-auditoria adostasun-ezik gabe gairatu da.

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 | 2022         | 2023          |
|------------------------------------|--------------|---------------|
| IGSaren mantenua (1)               | 2.039        | 1.089         |
| Hondakinen gestioa (2)             | 4.190        | 1.563         |
| Ingurumen-sustapena                | 0            | 8.724         |
| Neurketak (isurtzea)               | 578          | 599           |
| <b>Guztizkoa €-tan</b>             | <b>6.807</b> | <b>11.975</b> |

(1) IZAITE eta legezko betekizunak.

(2) Papera eta olioaren kintzea eta segurtasun-kontseilaria.

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

Zuhurtasun-printzipioari dagokionez, ingurumen-arriskuak eta -aukerak aztertzeko Ingurumena Gestionatzeko Sistema bat du LABORAL Kutxak, lehenago ere azaldu dugunez. Azterketa

horretan ez da antzeman produktu edo teknologiarik, jendearen edo ingurumenaren osasunarentzat arriskugarria izan daitekeela susmatzeko modukorik.

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

#### Ingurumen-arriskuen ebaluazioa

LABORAL Kutxak «Arriskuen Berrikuspenaren eta Gestioaren Kontrola» izeneko prozedura du ezarrita, Ingurumena Gestionatzeko Sistemaren barruan. Kreditu-inbertsioko eta sinadura-arriskuko eragiketa guztietan ingurumen-arriskuak ebaluatzeko eta kontrolatzeko eman behar diren urratsak finkatzen ditu, eta jarduera bakoitzari arrisku handia, ertaina edo txikia esleitzen dio. Altxortegia, balore-zorhoa eta aktibo monetarioak, baina, kanpo utzi dira. Esleitutako arrisku-maila Handia bada, faktore hori ere kontuan hartzen da eragiketa positiboa edo negatiboa izan den baloratzeko.

| Segmentua             | Eragiketa-kopurua |              | Mila €-kotan     |                  | Handia    |           | Ertaina    |            | Txikia     |            |
|-----------------------|-------------------|--------------|------------------|------------------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|
|                       | 2022              | 2023         | 2022             | 2023             | 2022      | 2023      | 2022       | 2023       | 2022       | 2023       |
| Enpresak              | 764               | 800          | 1.185.698        | 1.404.020        | 27        | 40        | 123        | 99         | 519        | 661        |
| Partikularrak         | 16                | 12           | 33.958           | 47.438           | 1         | 1         | 1          | 2          | 14         | 9          |
| Autonomoak            | 1                 | 2            | 150              | 1.775            | -         | -         | -          | -          | 1          | 2          |
| Negozioak             | 40                | 42           | 62.652           | 46.395           | -         | -         | 4          | 4          | 36         | 38         |
| Sustatzaileak         | 43                | 40           | 139.645          | 157.933          | -         | -         | -          | -          | 37         | 40         |
| Erakundeak            | 133               | 109          | 443.788          | 468.455          | 8         | 6         | 35         | 31         | 66         | 72         |
| Publikoa              | 22                | 18           | 567.104          | 552.495          | -         | -         | -          | -          | 21         | 18         |
| Kreditua finantzatzea | 14                | 7            | 8.001            | 5.620            | -         | -         | -          | -          | 1          | 7          |
| <b>Guztira</b>        | <b>1.033</b>      | <b>1.030</b> | <b>2.440.996</b> | <b>2.684.131</b> | <b>36</b> | <b>47</b> | <b>163</b> | <b>136</b> | <b>695</b> | <b>847</b> |

Enpresak hainbat produkzio-zentro baditu, arriskua horietako bakoitzean baloratzen 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 (mila €-kotan) | 2022         | 2023         |
|------------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Eragiketa-kopurua*                                   | 48           | 45           |
| Esposizioa, guztira                                  | <b>5.176</b> | <b>7.813</b> |

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

Azaldu denez, txosten honekin batera, TCFD klima-txostena argitaratu da; LABORAL Kutxak klima-arriskuen inguruan duen egoera azaltzen du. Txostenak 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 2024an amaitzea dago aurreikusita. Esku-hartzeen ondorioz, argiztapeneko, aire-girotzeko eta isolamenduko azken teknologiak ezarri ditu, eta, ondorioz, ingurumenaren alorreko sailkapen gorena (A) lortu du LK1 eraikinean. Nabarmentzekoa da bi teknologia berriztagarri (geotermia eta biomasa) erabili izana, eraikinen aire-girotzerako. Era berean, sare komertzialeko bulegoak berriztatzen dituenean, teknologia horiek ezartzen ditu, jardueraren inpaktua eta isurtzeak gutxitzeko asmoarekin. Azkenik, ahalegin etengabea ari da egiten, jarduera digitalizatzearen, hala bezerorekiko harremanetan nola barruko jardueran.

Ingurumen-programaren barruan urtero egiten duen ingurumen-ebaluazioan, zarata ez da alderdi nabarmentzat jo. Argi-kutsaduraren gaia, berriz, ez da aintzat hartu, finantzen jarduerak eragin txikia duelako horretan. Edonola ere, mekanismo batzuk ditugu ezarrita, gaueko ordu 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 (birziklatzeko papera eta tonerra) modu zentralizatuan gestionatzen dira lantoki guztientzat. Segidan, gure jarduerari dagozkion nabarmenenak aipatuko ditugu:

| Adierazlea                      | Unitatea | LABORAL Kutxa |        | Seguros LA |      |
|---------------------------------|----------|---------------|--------|------------|------|
|                                 |          | 2022          | 2023   | 2022       | 2023 |
| Kartoi- eta paper-hondakinak    | Kiloak   | 129.780       | 78.420 | 3.420      | 820  |
| Birziklatutako toner-kartutxoak | Kiloak   | 1.392         | 2.794  | (1)        |      |
| Erabilitako landare-olioa       | Litroak  | 560           | 560    |            |      |

(1) Hondakin horiek ez dagozkio 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 Arorena. Egoitza Nagusiko eraikinetan egin diren berrikuntzetan, hoditeria berritu da, hausturak gutxitu eta ura galtzea saihesteko. Lagun Aroren eta merkataritza-sarearen ur-kontsumoa komunetara mugatzen da; hortaz, ez da ez nabarmentzat ez gestionagarritzat jotzen. Egoitza Nagusian, berriz, bai, sukaldean eta ureztatzeko ere erabiltzen baita. Erabilitako ur guztia saretik hartzen da eta udalaren saneamendu-sarera isurtzen da. Urtean behin, isurtzen denaren kanpoko analisia egiten da, legezko muga barruan dagoela egiaztatzeko.

| Egoitza Nagusiko ur-kontsumoa (m <sup>3</sup> -tan) | 2022   | 2023  |
|-----------------------------------------------------|--------|-------|
| Ur-kontsumoa (1)                                    | 6.595* | 5.850 |

(1) 2022ko datua zuzendu da, kontagailuaren matxuraren ondoren egindako doikuntzaren ondorioz.

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                   | 2022    | 2023    |
|-------------------------------------------------------------------------|---------|---------|
| Publizitaterako papera                                                  | 100.597 | 63.832  |
| Bulegoko papera (gutunak, libretak, karpetak, folioak, gutun-azalak...) | 214.647 | 205.250 |
| Paperaren kontsumoa guztira*                                            | 315.244 | 269.082 |

\*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.

|                                    | LABORAL Kutxa / Lagun Aro |        |
|------------------------------------|---------------------------|--------|
| Paperaren kontsumoa (kg-tan)       | 2022                      | 2023   |
| Publizitateko papera bezeroko      | 0,089                     | 0,057  |
| Bulegoko papera bezeroko           | 0,191                     | 0,183  |
| Kontsumoa guztira bezeroko         | 0,280                     | 0,240  |
| Paperaren kontsumo osoa pertsonako | 142,77                    | 117,40 |

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 | 2022  | 2023  |
|--------------------------------------------------|-------|-------|
| Toner-kartutxoaren kontsumoa guztira             | 2.962 | 2.579 |
| Kartutxo-kontsumoa pertsonako                    | 1,34  | 1,13  |
| Erabilitako tonerraren pisua kg-tan              | 2.089 | 1.820 |
| Pertsonako erabilitako tonerraren pisua kg-tan   | 0,95  | 0,79  |

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:

|                                                        | LABORAL Kutxa |            | Seguros LA |         |
|--------------------------------------------------------|---------------|------------|------------|---------|
| Urtea/alea                                             | 2022          | 2023       | 2022       | 2023    |
| Kontsumo elektrikoa urteko kWh-tan, Zerbitzu Zentralak | 3.086.684     | 2.984.912  | 308.761    | 330.135 |
| Kontsumo elektrikoa urteko kWh-tan, LK-N GUZTIRA       | 10.570.653    | 10.291.441 |            |         |

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

### Kontsumo energetikoak:

| Energia (Gj-etan) (LABORAL Kutxa osoa eta plantilla)   | 2022          | 2023**        | Seguros LA 2022 |
|--------------------------------------------------------|---------------|---------------|-----------------|
| Elektrizitatea                                         | 38.054        | 38.238        | 1.112           |
| Gasolia                                                | 26            | 14,4          | 0               |
| Propanoa                                               | 0,30          | 0,39          | 0               |
| <b>A energia-kontsumoa</b>                             | <b>38.081</b> | <b>38.252</b> | <b>1.112</b>    |
| Energia-kontsumoa pertsonako                           | 18,69         | 17,14         | 6,5             |
| <b>B kanpoko energia-kontsumoa (gasolina desplaz.)</b> | <b>18.495</b> | <b>20.738</b> | <b>1.677</b>    |
| Energia-intentsitatea*                                 | 27,77         | 26,43         | 16,30           |

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

\*\*2023ko datuetan, LKren eta Seguros LAREN energia-kontsumoa batera jaso da.

Azken urteotan, ahalegin handiak egin ditugu energia-efizientzia hobetzeko.

- Geotermia-instalazio bat jarri izana, Zerbitzu Zentraletan airea girotzeko.
- Biomasa-instalakuntza bat eraiki izana, biomasaren kaloria-beharrak osatzeko. Bi instalaziooi 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.

### Elektrizitate berriztagarria sortzea

Azken urteotan, LABORAL Kutxak inbertsioak egin ditu energia berriztagarriko parkeetan, autohornikuntza elektrikoari begira. Ekian parke fotovoltaiakoan parte hartzen hasi zen, eta, 2023an, beste bi parketan sartu da —horietako bat Mondragonen bertan—; bi parke horiek martxan jartzen direnean, autokontsumitutako energia elektrikoaren ehunekoa % 50 inguruko izango da.

### Klima-aldaketa eta karbono-aztarna

2023-2024 Plan Estrategikoan, karbono-aztarna urtean % 5 murrizteko helburua ezarri zen. Bete egin da helburu hori; hain zuzen, % 10,1 murriztu da.

2022an, lantalde sektorial batean parte hartu zuen 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 informaziorik eza. Hortaz, gaur egun, informazio publikoa eta hurbilketa sektorialak erabiltzen dira kalkulua egiteko. Hurrengo ekitaldietan zuzenduko da gabezia hori.

| LABORAL Kutxa             |      |                                       | 2022                  | 2023                   |
|---------------------------|------|---------------------------------------|-----------------------|------------------------|
| BEGen isurtzeen laburpena |      |                                       |                       |                        |
| Irismena                  | Id.  | Jarduera-mota                         | t CO <sub>2</sub> -bk | t CO <sub>2</sub> -bk2 |
| ISURTZEAK                 | A1.1 | Iturri finkoak                        | 24,85                 | 30,75                  |
| 1. irismena               | A1.2 | Iturri mugikorak                      | 0,00                  | 0,00                   |
|                           | A1.3 | Isurtze iheslariak                    | 104,59                | 86,38                  |
|                           | A1   | 1. irismena – Guztira                 | 129,43                | 117,13                 |
| ISURTZEAK                 | A2.1 | Elektrizitate-kontsumoa               | 0,00                  | 0,00                   |
|                           | A2   | 2. irismena – Guztira                 | 0,00                  | 0,00                   |
| ISURTZEAK                 | A3.1 | Eskuratutako ondasunak eta zerbitzuak | 443,00                | 402,37                 |
| 3. irismena               | A3.4 | Uraren garraioa eta banaketa          | 542,01                | 84,25                  |
|                           | A3.5 | Jardueran sortutako hondakinak        | 0,52                  | 0,77                   |
|                           | A3.6 | Negoio-bidaia                         | 805,54                | 888,64                 |
|                           | A3.7 | Langileen joan-etorriak               | 1.670,16              | 1.735,04               |
|                           | A3   | 3. irismena – Guztira                 | 3.461,23              | 3.111,07               |
|                           |      | Isurtzeak guztira                     | 3.590,66              | 3.228,20               |

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

Hauek hartu ditugu kontuan:

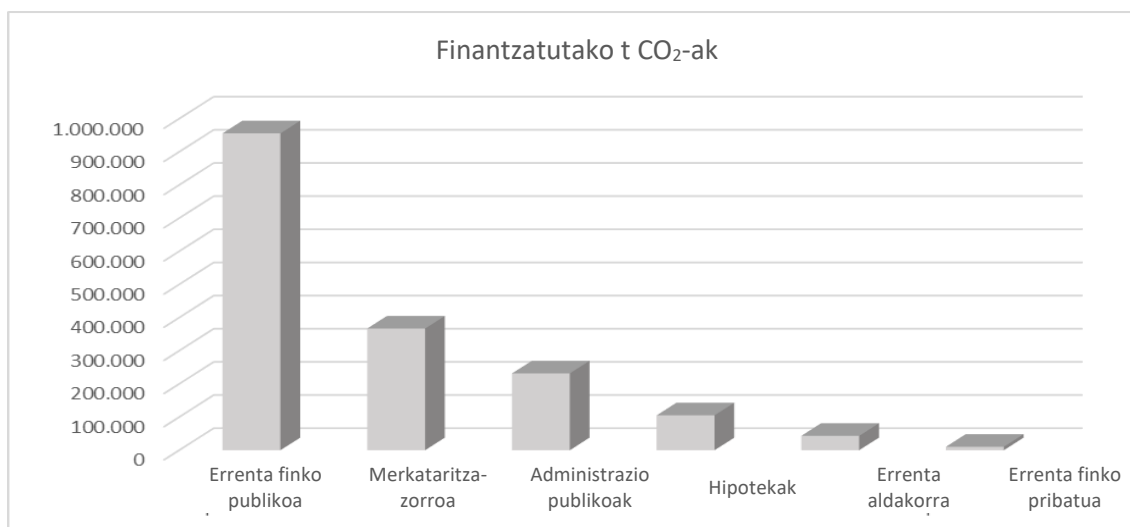
- 1. irismenerako: gasolio- eta propano-kontsumoak eta gas hozgarriaren isurtzeak.
- 2. irismenerako: kontsumo elektriko osoa (Zerbitzu Zentralak, bulego-sarea eta lurralde-zuzendaritzetako eraikinak); 0 da, energia guztia iturri berritagarrietatik datorrelako.
- 3. irismena: kontsumitutako uraren, paperaren eta tonerraren ondoriozko isurtzeak hartu ditugu kontuan. Barruko posta-zerbitzuaren eta biltegi-eskaeren ondoriozko isurtzeak ere bai. Papera, kartoia eta tresna elektriko eta elektronikoen hondakinak (TEEHak) ere hondakintzat hartzen dira. Eta, azkenik, negozioengatiko joan-etorriak (kilometrajea, taxiak, bidaiak) eta etxetik lantokirako joan-etorriak.

Berotegi-efektuko gas-isurtzeen **intensitatea** (CO<sub>2</sub>-aren isurtze guztiak zati LK-ko langile-kopurua) 1,41ekoa izan da. 2022an, berriz, 1,64koa izan zen.

LABORAL Kutxak 2022an kalkulatu zuen lehen aldiz finantzatutako karbono-aztarna, bai kreditu-inbertsioaren aldetik, bai altxortegiko inbertsioen aldetik. 2023an, berriz kalkulatu da datua. Informazio guztia eskura izatea ezinezkoa denez, 2023ko ekitaldian kreditu-zorroaren eta altxortegiaren guttizkoaren % 76,55ekoa izango da irismena. Hona hemen zorro horien isurtzeei buruz lortutako datuak:

|                                | 2023                  |                           |                       | 2022                  |                           |                       |
|--------------------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|
|                                | t CO <sub>2</sub> -ak | t CO <sub>2</sub> -en %-a | t CO <sub>2</sub> /M€ | t CO <sub>2</sub> -ak | t CO <sub>2</sub> -en %-a | t CO <sub>2</sub> /M€ |
| <b>Errenta finko publikoa</b>  | 955.816               | % 55,77                   | 138,79                | 1.063.716             | % 59,85                   | 138,99                |
| <b>Merkataritza-zorroa</b>     | 367.170               | % 21,42                   | 391,85                | 301.503               | % 16,97                   | 637,29                |
| <b>Administrazio publikoak</b> | 231.664               | % 13,52                   | 246,37                | 242.651               | % 13,65                   | 243,79                |
| <b>Hipotekak</b>               | 105.305               | % 6,14                    | 10,64                 | 169.295               | % 9,53                    | 14,22                 |
| <b>Errenta aldakorra</b>       | 43.409                | % 2,53                    | 135,46                |                       |                           |                       |
| <b>Errenta finko pribatua</b>  | 10.559                | % 0,62                    | 105,84                |                       |                           |                       |
| <b>Guztira</b>                 | <b>1.713.923</b>      | <b>% 100,00</b>           | <b>89,80</b>          | <b>1.777.165</b>      | <b>% 100,00</b>           | <b>84,53</b>          |

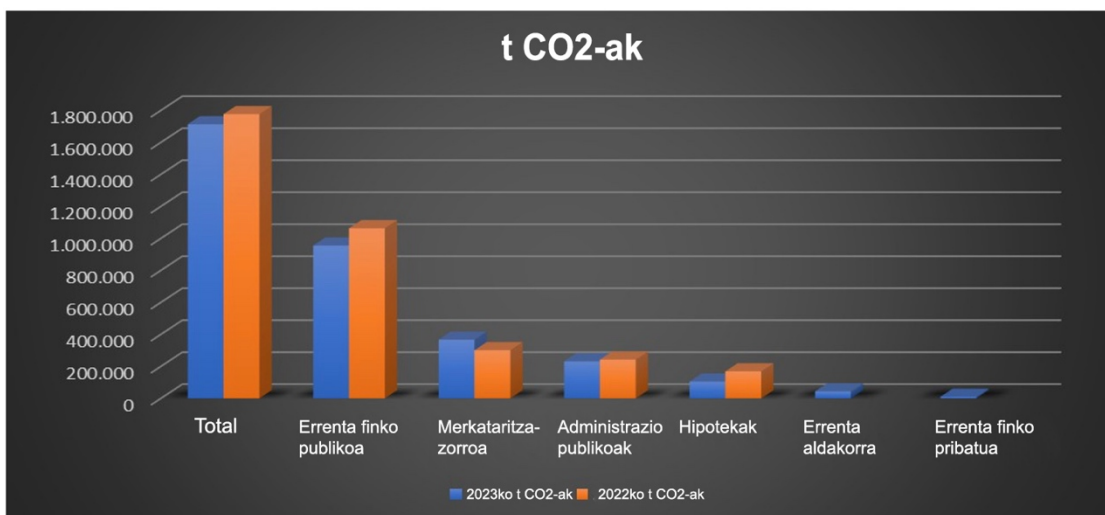
LABORAL Kutxak 1.713.923 tCO<sub>2</sub>-ko karbono-aztarna finantzatua izan du 2023an, eta horrek esan nahi du 90 tonakoa dela mailegatutako edo inbertitutako milioi euro bakoitzeko sortutako karbono-aztarna.



Errenta finkoak sortzen du karbono-aztarnarik handiena, aztarna osoaren % 55, hain zuzen ere. Ondoren, merkataritza-zorroa eta administrazio publikoei emandako maileguak daude, eta hipotekak, berriz, laugarren postuan daude. Errenta aldakorrak nahiz errenta finko pribatuak oso garrantzi txikia dute, LABORAL Kutxaren zorroan pisu eskasa baitute.

Inbertitutako milioi euro bakoitzeko isuritako tCO<sub>2</sub>-ei erreparatuz gero, merkataritza-zorroa nabarmentzen da: 391,85 tCO<sub>2</sub> M € bakoitzeko. Ondoren, administrazio publikoei emandako maileguak daude: 246,37 tCO<sub>2</sub> M €-ko.

Aztarna 2022koarekin alderatzean, kontuan hartu behar da duela oso gutxi egindako kalkulua dela; hau da, doikuntzak egin beharko dira beharbada, eta, beraz, konparazioa ez da guztiz homogeneoa. Alde batetik, 2023ko kalkuluak beste bi tresna-mota hartu ditu barne, 2022an kontuan hartu ez zirenak, daturik ez zegoelako: errenta aldakorreko zorroa eta errenta finko pribatukoa. Orobat, gainerako zorrotako datuen kalitatea hobetu da pixkanaka. Hurbilketen ordeaz apurka-apurka datu errealak erabiltzea da helburua.



2023an, 63.242 tCO<sub>2</sub> gutxiago isuri dira. Isurtze txikiagoak izan dituzten zorroak errenta finko publikokoak, administrazio publikokoak eta hipoteketakoak dira. Lehenengo bietan, inbertsio-bolumen txikiagoak egin dira, eta horrek eragin du beherakada; dena dela M €-ko tCO<sub>2</sub>-ei buruzko datua ez da aldatu bi kasuetan. Hipoteka-zorroari dagozkion isurtzeen murrizketaren kasuan, kalkulatzeko moduak ekarri du beherakada, ez baita aurreko ekitaldian erabili zen berbera; izan ere, aurtun energia-ziurtagiriaren datu errealak erabili dira, ez zenbatetsiak.

Bestalde, merkataritza-zorroari dagokionez, M€-ko tCO<sub>2</sub>-en kopurua txikitu arren, handitu egin dira guztizko isurtzeak. Hona hemen horren zergatia: 2023an CO<sub>2</sub>-aren kalkulagailuan eragiketa gehiago sartu izana.

Azken urteotan **LABORAL Kutxa** ahalegin etengabea ari da egiten, klima-aldaketari aurre egin eta horren ondorioetara egokitzeke: 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-kontsumoaren murrizketa plantillako ordainsari aldakorrean sartzea.
- Jarduera ekoizpen-eredu jasagarri bihurtzeko prozesua azkartzeko ekimenetan eta aliantzetan parte hartzea. Hona hemen zenbait adibide: Basque Ecodesign Center, Banku-jarduera Arduratsuaren Printzipioak, talde sektorialak —KKNBren bidez— eta unibertsitateekiko lankidetzak.
- Jasagarritasunaren 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, jasagarritasuna funtsezko elementua da taldearen estrategian.

#### Biodibertsitatearen babesa

LABORAL Kutxaren zuzeneko jarduerak ez dio biodibertsitateari kalterik egiten, eta ez du eraginik babestutako guneetan. Hala ere, klima-alaketaren kasuan bezala, finantza-jarduerak eragina izan dezake biodibertsitatean. Orobat, biodibertsitatearen galerak arriskuak areagotu ditzake LABORAL Kutxaren inbertsio-, finantzaketa- eta aseguru-jarduerarako. Hori dela eta, 2023an lehen txostena egin da Taskforce on Nature-related Financial Disclosures (TNFD) erakundearen gomendioei jarraituz, mendekotasunen, inpaktuen, arriskuen eta naturarekin lotutako aukeren bilakaerari buruz informatzeko, eta ildo horretan jardun ahal izateko. Txosten hori honekin batera doa, TCFD klima-txostenarekin batera.

### 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, 2023an zenbait 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. 2021ean, **Zerbitzuak Eskuordetzeko Politika** eguneratzea onartu zen (kanporatze-politika ere deitua). Gainera, sekzio-mailako antolakuntza-unitate bat eratu zen, Hirugarrenen Gestioa izenekoa, eta hornitzaileen gestioa zentralizatzeaz eta gauzatzeaz arduratzen da, politika hori ezarri ahal izateko.

Nabarmendu behar da 2023an Kontseilu Errektoreak **LABORAL Kutxa Taldearen erosketa jasangarrien politika** onartu duela. Besteak beste, politika horrek erosketa-prozesua etengabe hobetzeko dinamika bat ezarri nahi du, jasangarritasun-printzipioetan oinarrituta, eta ESG irizpideak txertatu gure hornitzaileak hautatzeko erabakiak hartzerakoan.

2023an, 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, enpresa-jarduerak koordinatzen ditugu sare komertzialeko bulegoetan lan egitera etortzen diren kontratekin.

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 aukeratzerakoan: 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-arriskuetan 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

|                                                          | 2022    | 2023    |
|----------------------------------------------------------|---------|---------|
| Erosketa-bolumena (mila eurokotan)                       | 158.817 | 197.725 |
| Tokiko enpresei erositako ondasun eta zerbitzuen %-a (2) | % 96,3  | % 95,1  |
| Tokiko enpresa hornitzaileen %-a guztizkoarekiko         | % 93,6  | % 93,5  |
| Barruko —ez inportatutako— erosketen %-a (1)             | % 99,9  | % 99,9  |

(1) 2023an, estatutik kanpoko 3 enpresa hornitzaile izan zituen LABORAL Kutxak: enpresa hornitzaile guztien % 0,53 eta eskuratutako ondasun eta zerbitzuen % 0,04. Horietatik, 1 Europar Batasunetik kanpoko herrialde batekoa da. Zenbatekoaren % 46,7 Euskal Herriko Saretik dator (EAETik eta Nafarroatik).

(2) Tokikotzat hartzen ditugu gure bulego-sarea hedatuta dagoen probintzietakoren batean dutenak helbidea.

### 3.5.3. Hornitzaileekiko elkarrizketak

Enpresa hornitzaileekin jasangarritasunaren inguruan ditugun **elkarrizketei** dagokienez, 2021eko txostena egiteko galde-sorta bat bidali zitzaion 165 enpresa hornitzaileari. Gure instalazioetan jarduten duten langileekin lotura berezia zuten enpresak aukeratu genituen. Azpikontratututako enpresak eta kanporatutako jarduerak egiten dituztenak hartzen zituzten barne. Materialtasun bikoitzaren azterketara begira —informazio ez-finantzarioari buruzko zuzentarau berrira (CSRDr) egokitu aurretik—, 2024an, enpresa hornitzaileei LABORAL Kutxaren inpaktu-materialtasunari buruz duten ikuspegia berriro kontsultatzea aurreikusten da.

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

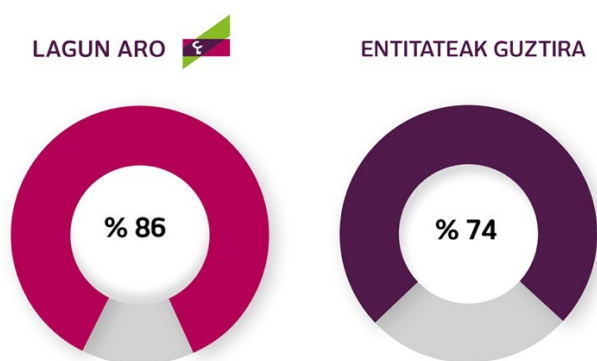
Hornitzaileen esparruan, arreta berezia merezi du **Lagun Aroren bitartekaritza-kanalak**. Aseguru-etxeen ikuspegitik, bitartekaritza-kanala interes-talde garrantzitsua da negozioarentzat.

Gure bitartekariekin etengabekoa da elkarrizketa, bai bakoitzarekin banan-banan, bai taldekako bileren, inkestaren edo antzekoen bidez. Haien iritzia eta adostasuna bilatzen ditugu, produktuak merkaturatzean edo aldatzean, besteak beste, merkatuaren inguruan dituzten ikuspegiaren 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 jardura 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 zen (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, aurkako bezeroen ehunekoak sustatzaileena gainditzen baitu.



#### **GURE BITARTEKARIEN AINTZATESPENA ETA PRESTAKUNTZA**

«Bada beste modu bat» ikurritza LABORAL Kutxa Taldearen bereizgarria da, baita aseguru-konpainiena ere, aseguruak egiteko ere badelako beste modu bat. Eta bada bitartekotzarekin harremanak izateko beste modu bat.

Aurten ere, «bada beste modu bat» ikurritzaren pean, Lagun Arok Konbentzioa egin zuen bere bitartekaririk onenekin, San Mames estadioan. Konpainiaren datuen eta etorkizuneko proiektuen berri emateaz gain, luze jorratu zen baterako lana. Ekitaldia amaitzeko, Alex Txikonek hitzaldia eman zuen, Seguros Lagun Arok bitartekariekin duen espiritua indartu zuena; hots, talde-lana.

2023ko 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.

Lehenago azaldu dugunez, Kontseilu Errektoreak LABORAL Kutxa Taldearen erosketa jasangarrien politika onartu du 2023an. Hauek dira politika horren helburu batzuk:

- ✓ Hornikuntza-katean ingurumen-, gizarte- eta gobernantza-arloan aplikagarriak diren legezko baldintzak betetzen direla zaintzea.
- ✓ Hornikuntza-prozesuan gardentasuna eta informazio osoa eta zehatza bermatzea.
- ✓ Enpresa hornitzaileak hautatzeko prozesuan legezketasunarekiko errespetua, osotasunarekiko konpromisoa, lehia, objektibotasuna, gardentasuna, balioaren sorrera, ustelkeriaren prebentzioa eta konfidentziasuna aintzat hartzen direla bermatzea.
- ✓ Enpresa hornitzaileen jarraipena egitea, jasangarritasunaren arloko konpromisoak betetzen ari direla ziurtatzeko.

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.

# 4. TXOSTENARI BURUZKO INFORMAZIOA



## Txostenaren profila

LABORAL Kutxak aurkezten duen hemeretzigarren Jasangarritasun Txostena da 2023koa, eta urte osoari egiten dio erreferentzia, finantza-informazioak bezala. Caja Laboralak 2005az geroztik kaleratzen zituen urtero EGEari buruzko txostenak.

LABORAL Kutxak asmoa du bere Jasangarritasun Txostena urtean behin kaleratzen jarraitzeko, GRIK zehaztutako erabakiei jarraikiz eta CSRD araudi berriarekin bat eginez. LABORAL Kutxaren 2023ko 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 81 kooperatiba autonomo eta independentek osatzen dute, eta bakoitzak informazioa emateko modu propioa du.

## GRI alderdien eta adierazleen norainokoa

Ezarritako estalduraren arabera, LABORAL Kutxaren 2023ko Jasangarritasun Txostenean ez dago GRIk ezarritako irismenerako mugarik, honako hauetan ez bada:

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

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

2014ko Txostenetik aurrera, materialtasun-analisia ere egin izan da, jasangarritasunaren alorreko gairik garrantzitsuenak zehazteko. 2022tik, aurrera egin dugu analisi hori materialtasun bikoitzaren ikuspegitik egiteko bidean. Azterketa horren emaitzak **2. zatiko Materialtasun-analisia atalean** daude deskribatuta.

## Txostena egiaztatzearen inguruko politika

AENOREk egiaztatu ditu Caja Laborala zenak 2005az geroztik prestatutako Jasangarritasun 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 berriek horretarako aukera ematen badute.

## Kontaktua

Sartu LABORAL Kutxaren [www.laboralkutxa.eus](http://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
- Zuhurtziazko Garrantziko Txostena
- Txosten klimatikoa - TCFD
- Jasangarritasun Txostena eta Informazio ez-finantzarioaren egoera-orria

Kontaktua atalean, iradokizunak, kexak, erreklamazioak, iritziak... helaraz daitezke. Txosten honekin zerikusia duten gainerako informazio eta gaietarako helbide elektronikoa hauxe da: [RSE@LABORALKUTXA.COM](mailto:RSE@LABORALKUTXA.COM)



The background of the slide is a close-up photograph of a leaf, showing its intricate vein structure. A semi-transparent gradient overlay, transitioning from dark purple at the top to a lighter pink at the bottom, is applied over the leaf image. The text is centered within this gradient area.

## 5. ERANSKINAK



## 5.1. GRI edukien aurkibidea

|                                      |                                                                                                                                  |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Erabilera-aitorpena                  | LABORAL Kutxak GRI estandarren arabera egin du txostena, 2023ko urtarrilaren 1etik 2023ko abenduaren 31ra bitarteko epealdirako. |
| Erabilitako GRI 1                    | GRI 1: 2021eko oinarriak                                                                                                         |
| GRI estandar sektorial aplikagarriak | Ez da aplikagarria                                                                                                               |

| GRI<br>ESTANDARRA /<br>BESTE ITURRI<br>BAT | EDUKIA                                                                                 | KOKAPENA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | EZ-EGITEA                   |          |           | GRI ESTANDAR<br>SEKTORIALAREN<br>ERREFERENTZIA-ZK. |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------|-----------|----------------------------------------------------|
|                                            |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | EZ-EGITEAREN<br>BALDINTZAK: | ARRAZOIA | AZALPENAK |                                                    |
| Eduki orokorrak                            |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                             |          |           |                                                    |
| GRI 2: 2021eko<br>eduki<br>orokorrak       | 2-1. Antolamendu-<br>xehetasunak                                                       | 8. orrialdea (or.): 1.1.<br>Taldearen aurkezpena                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                             |          |           |                                                    |
|                                            | 2-2. Jasangarritasun-<br>txostenak egiten parte<br>hartu duten<br>erakundeak           | 9. or.: Partaidetzapeko<br>enpresak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                             |          |           |                                                    |
|                                            | 2-3. Txostenak helburu<br>duen aldia, maiztasuna<br>eta harremanetarako<br>bidea       | 96. or.: Txostenaren<br>profila                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                             |          |           |                                                    |
|                                            | 2-4. Informazio-<br>berradierazpenak                                                   | Txostenean deskribatu<br>dira aldaketak,<br>halakorik egon bada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                             |          |           |                                                    |
|                                            | 2-5. Kanpo-egiaztapena                                                                 | 97. or.: Txostena<br>egiaztatzearen<br>inguruko politika<br>113. or.: AENORen<br>egiaztapena                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                             |          |           |                                                    |
|                                            | <u>2-6. Jarduerak, balio-<br/>katea eta beste<br/>merkataritza-harreman<br/>batzuk</u> | 4. or.: Gutuna<br>8. or.: Taldearen<br>aurkezpena<br>9. or.: Partaidetzapeko<br>enpresak<br>10. or.: Egitura<br>operatiboa<br>12. or.: Banaketa<br>geografikoa<br>15. or.: Estrategia eta<br>arriskuaren gestioa<br>38. or.: Gestio-<br>ikuspegia eta Bezeroen<br>magnitute nagusiak<br>91. or.: Enpresa<br>hornitzaileekiko<br>harremanak<br>Ikusi<br><a href="http://www.laboralkutxa.eus">www.laboralkutxa.eus</a><br>webgunea |                             |          |           |                                                    |
|                                            | 2-7. Plantilla                                                                         | 56. or.: Plantillaren<br>magnitute nagusiak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                             |          |           |                                                    |
|                                            | 2-8. Plantillan ez<br>dauden langileak                                                 | 60. or.: Plantillan ez<br>dauden langileak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                             |          |           |                                                    |
|                                            | 2-9. Gobernantzaren<br>egitura eta osaera                                              | 10. or.: Egitura<br>operatiboa<br>18. or.: Gobernu<br>Korporatiboa<br>Ikusi <a href="#">Gobernu<br/>Korporatiboaren<br/>Txostena</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                             |          |           |                                                    |
|                                            | 2-10. Gobernu-organo<br>gorena (Kontseilu<br>Errektorea) izendatzea<br>eta hautatzea   | Ikusi <a href="#">Gobernu<br/>Korporatiboaren<br/>Txostena</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                             |          |           |                                                    |
|                                            | 2-11. Kontseilu<br>Errektoreko (KEko)<br>lehendakaritza                                | Ikusi <a href="#">Gobernu<br/>Korporatiboaren<br/>Txostena</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                             |          |           |                                                    |
|                                            | 2-12. Kontseilu<br>Errektorearen funtzioa<br>inpaktuen gestioa<br>gainbegiratzearan    | 18. or.: Gobernu<br>Korporatiboa<br>11. or.: Balioak,<br>printzipioak,<br>estandarrak eta<br>jokabide-arauak<br>Ikusi <a href="#">Gobernu<br/>Korporatiboaren<br/>Txostena</a><br>32. or.: Materialtasun-<br>analisiak                                                                                                                                                                                                            |                             |          |           |                                                    |

|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |  |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| 2-13. Erantzukizuna eskuordetzea inpaktuen gestioan        | 10. or.: Egitura operatiboa<br>18. or.: Gobernu Korporatiboa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |  |
| 2-14. KEaren funtzioa jasagarritasun-txostenak aurkeztean  | 18. or.: Gobernu Korporatiboa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |
| 2-15. Interes-gatazkak                                     | 18. or.: Gobernu Korporatiboa<br>Ikusi <a href="#">Gobernu Korporatiboaren Txostena</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |  |
| 2-16. Kezka larrien berri ematea                           | 18. or.: Gobernu Korporatiboa<br>61. or.: Plantillarekiko elkarrizketak<br>Kontseilu Errektoreari jasagarritasunari buruzko jardueren berri emateko aldizkako txostenean, jarduera esanguratsuak jaso ziren. Ez da jakinarazi kezka larririk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |
| 2-17. KEaren ezagutza kolektiboak                          | 23. or.: Gobernu-organoen garapena                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |
| 2-18. KEaren jardunaren ebaluazioa                         | 18. or.: Gobernu Korporatiboa<br>Ikusi <a href="#">Gobernu Korporatiboaren Txostena</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |  |
| 2-19. Ordainsari-politikak                                 | 24. or.: Gobernu-organoen ordainketa<br>Ikusi <a href="#">Urteko Kontu Bateratuak</a> , 27. or.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |  |
| 2-20. Ordainsaria zehazteko prozesua                       | 68. or.: Ordainsariaren gestioa<br>24. or.: Gobernu-organoen ordainketa<br>Ikusi <a href="#">Zuhurtziazko Garrantziko Txostena</a><br>18. or.: Gobernu Korporatiboa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |
| 2-21. Urteko guztiko konpentsazio-ratioa                   | 68. or.: Ordainsariaren gestioa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |  |  |
| 2-12. Garapen jasagarriko estrategiari buruzko deklarazioa | 4. or.: Gutuna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |  |
| 2-23. Konpromisoak eta politikak                           | 15. or.: Estrategia eta arriskuaren gestioa<br>18. or.: Printzipioak eta gobernua<br>29. or.: Gestio-ikuspegia Gestio arduratsua<br>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<br>11. or.: Balioak, printzipioak, estandarrak eta jokabide-arauak<br><a href="#">TCFD</a> txostena |  |  |  |
| 2-24. Konpromisoak eta politikak gehitzea                  | 18. or.: Printzipioak eta gobernua                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |
| 2-25. Inpaktu negatiboak zuzentzeko prozesuak              | 42. or.: Bezeroarekiko gestio arduratsua                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |  |  |

|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                        | 40. or.:<br>Bezeroarentzako<br>Arreta Zerbitzua                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                     | 2-26. Aholkua<br>eskatzeko eta kezkak<br>azaltzeko<br>mekanismoak                                                                      | 24. or.: Ustelkeria eta<br>eroskeria<br>40. or.:<br>Bezeroarentzako<br>Arreta Zerbitzua                                                                                                                                                                          |  |  |  |
|                                                                                                                                                                     | 2-27. Legeak eta<br>araudiak betetzea                                                                                                  | Txostenak barne<br>hartzen dituen<br>ekitaldietan, isun eta<br>zehapenen kostua 0 €-<br>koa izan da.<br>41. or.: Zehapenak<br>40. or.:<br>Bezeroarentzako<br>Arreta Zerbitzua<br>27. or.: Araudia<br>Betearaztea                                                 |  |  |  |
|                                                                                                                                                                     | 2-28. Elkariteei<br>atxikitzea                                                                                                         | 79. or.: LABORAL<br>Kutxak ontzat<br>emandako ekimenak                                                                                                                                                                                                           |  |  |  |
|                                                                                                                                                                     | 2-29. Interes-taldeen<br>parte-hartzerako<br>ikuspegia                                                                                 | Interes-taldeak urtero<br>hartzen dira kontuan,<br>materialtasun-analisia<br>egiten denean.<br>32. or.: Materialtasun-<br>analisi<br>39. or.: Bezeroekiko<br>elkarriketak<br>61. or.: Plantillarekiko<br>elkarriketak<br>78. or.: Gizartearekiko<br>elkarriketak |  |  |  |
|                                                                                                                                                                     | 2-30. Negoziazio<br>kolektiboko akordioak                                                                                              | 61. or.: Negoziazio<br>kolektiboa                                                                                                                                                                                                                                |  |  |  |
| Gai materialak                                                                                                                                                      |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |
| GRI 3: Gai<br>materialak<br>2021ean                                                                                                                                 | 3-1. Gai materialak<br>zehazteko prozesua                                                                                              | 96. or.: Txostenaren<br>profila<br>32. or.: Materialtasun-<br>analisi                                                                                                                                                                                            |  |  |  |
|                                                                                                                                                                     | 3-2. Gai materialen<br>zerrenda                                                                                                        | 32. or.: Materialtasun-<br>analisi                                                                                                                                                                                                                               |  |  |  |
| Datuen eta eragiketen pribatutasuna eta segurtasuna babestea.                                                                                                       |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                     | 3-3. Gai materialen<br>gestioa                                                                                                         | 45. or.: Datuen eta<br>eragiketen<br>pribatutasuna eta<br>segurtasuna babestea                                                                                                                                                                                   |  |  |  |
| Zerbitzu-kalitatearen bikaintasuna: adeitasuna, zerbitzua azkar ematea, eragiketak erraz egin ahal izatea eta hutsegiteak ahalik eta gehien txikitzea.              |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                     | 3-3. Gai materialen<br>gestioa                                                                                                         | 39. or.: Bezeroekiko<br>elkarriketak<br>42. or.: Bezeroarekiko<br>gestio arduratsua eta<br>zerbitzu-kalitatearen<br>bikaintasuna                                                                                                                                 |  |  |  |
| Bezeroekiko gestio arduratsua: azalpen argiak eta gardenak, komisio orekatuak, gainzorpetzea saihestea eta ordaindu gabeko zorren kudeaketan malgutasunez jokatzea. |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                     | 3-3. Gai materialen<br>gestioa                                                                                                         | 42. or.: Bezeroarekiko<br>gestio arduratsua eta<br>zerbitzu-kalitatearen<br>bikaintasuna                                                                                                                                                                         |  |  |  |
| LABORAL Kutxaren sendotasun finantzarioa, arriskuaren gestioa eta likidezia indartzea.                                                                              |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                     | 3-3. Gai materialen<br>gestioa                                                                                                         | 13. or.: Taldearen<br>magnitudo nagusiak<br>15. or.: Estrategia eta<br>arriskuaren gestioa                                                                                                                                                                       |  |  |  |
| Ekonomia                                                                                                                                                            |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |
| Jarduera<br>ekonomikoa                                                                                                                                              | 201-1. Sortutako eta<br>banatutako balio<br>ekonomiko zuzena                                                                           | 13. or.: Magnitudo<br>nagusiak                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |  |
|                                                                                                                                                                     | 201-2. Klima-alaketak<br>eragindako finantza-<br>ondorioak eta<br>erakundearen<br>jarduerarentzako<br>bestelako arrisku eta<br>aukerak | 84. or.: Gardentasuna<br>erregai fosilekiko<br>esposizioan<br>87. or.: Klima-alaketa<br>TCFD                                                                                                                                                                     |  |  |  |
|                                                                                                                                                                     | 201-3. Zehaztutako<br>mozkin-planaren eta<br>beste erretiro-plan<br>batzuen betebeharrak                                               | 68. or.: Ordainsariaren<br>gestioa<br>74. or.:<br>Kapitalizatutako<br>itzulkin kooperatiboak                                                                                                                                                                     |  |  |  |
|                                                                                                                                                                     | 201-4.<br>Gobernuarengandik                                                                                                            | 15. or.: Dirulaguntzak                                                                                                                                                                                                                                           |  |  |  |

|                                      |                                                                                                                                   |                                                                                                                                       |  |            |                                                                                           |  |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                      | jasotako laguntza finantzarioa                                                                                                    |                                                                                                                                       |  |            |                                                                                           |  |
| <b>Merkatuko presentzia</b>          | 202-1. Hasierako soldataren eta tokiko gutxieneko soldataren arteko erlazioa, sexuaren arabera                                    | 68. or.: Ordainsariaren gestioa                                                                                                       |  |            |                                                                                           |  |
|                                      | 202-2. Tokiko komunitatean kontratatutako goimailako exekutiboaren ehunekoa                                                       | 18. or.: Gobernu Korporatiboa                                                                                                         |  |            |                                                                                           |  |
| <b>Zeharkako ekonomia-eraginak</b>   | 203-1. Azpiegituretako eta babestutako zerbitzuetako inbertsioak                                                                  | 82. or.: Gestio-ikuspegia. Ingurumena<br>76. or.: Gaztenpresa<br>15. or.: Zergak eta tributua                                         |  |            |                                                                                           |  |
|                                      | 203-2. Zeharkako ondorio ekonomiko garrantzitsuak eta berorien irismena                                                           | 77. or.: Zeharkako ekarpenak gizarteari                                                                                               |  |            |                                                                                           |  |
| <b>Hornidura-jarduerak</b>           | 204-1. Eragiketa garrantzitsuak egiten diren lekuetan tokiko enpresa hornitzaileekin egindako gastuaren ehunekoa                  | 92. or.: Magnitude nagusiak. Hornitzaileak                                                                                            |  |            |                                                                                           |  |
| <b>Ustelkeriaren aurkako borroka</b> | 205-1. Ustelkeriarekin lotutako arriskuak ebaluatu zaizkien zentroen ehunekoa eta kopuru osoa, eta antzemandako arriskuak         | 24. or.: Ustelkeria eta eroskeria                                                                                                     |  |            |                                                                                           |  |
|                                      | 205-2. Ustelkeriaren aurkako borrokaren inguruan komunikatzeko eta gaitzeko politikak eta prozedurak                              | 64. or.: Ustelkeriaren kontrako prozeduretako prestakuntza<br>23. or.: Gobernu-organoen garapena<br>24. or.: Ustelkeria eta eroskeria |  |            |                                                                                           |  |
|                                      | 205-3. Berretsitako kasuak eta hartutako neurriak                                                                                 | 24. or.: Ustelkeria eta eroskeria<br>27. or.: Araudia Betearaztea                                                                     |  |            |                                                                                           |  |
| <b>Lehia desleiala</b>               | 206-1. Lehia desleialarekin, monopolio-jardurekin eta lehia librearen aurkako jardurekin zerikusia duten akzio judizialak         |                                                                                                                                       |  |            | Txostenak barne hartzen dituen ekitaldietan ez da erreklamazio edo akzio judizialik izan. |  |
| <b>Zerga-sistema</b>                 | 207-1. Zerga-ikuspegia                                                                                                            | 14. or.: Zerga-sistema                                                                                                                |  |            |                                                                                           |  |
|                                      | 207-2. Gobernantza fiskala, kontrola eta arriskuen gestioa                                                                        | 14. or.: Zerga-sistema                                                                                                                |  |            |                                                                                           |  |
|                                      | 207-3. Interes-taldearen parte-hartzea eta kezken gestioa zerga-kontuetan                                                         | 14. or.: Zerga-sistema                                                                                                                |  |            |                                                                                           |  |
|                                      | 207-4. Herrialde txostenak aurkeztea                                                                                              | 15. or.: Zergak eta tributua                                                                                                          |  |            |                                                                                           |  |
| <b>Ingurumena</b>                    |                                                                                                                                   |                                                                                                                                       |  |            |                                                                                           |  |
| <b>Materialak</b>                    | 301-1. Erabilitako materialak, pisuaren edo bolumenaren arabera                                                                   | 85. or.: Baliabideen erabilera jasagarria                                                                                             |  |            |                                                                                           |  |
|                                      | 301-2. Erabilitako birziklatutako materialen ehunekoa                                                                             | 85. 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.                                |  |
| <b>Energia</b>                       | 302-1. Barneko energia-kontsumoa                                                                                                  | 87. or.: Energia-kontsumoa<br>87. or.: Klima-aldaketa                                                                                 |  |            |                                                                                           |  |
|                                      | 302-2. Kanpoko energia-kontsumoa                                                                                                  | 87. or.: Energia-kontsumoa                                                                                                            |  |            |                                                                                           |  |

|                           |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                          |  |            |                                                                                                                            |  |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                           |                                                                                                                                                                                                                    | 87. or.: Klima-aldaketa                                                  |  |            |                                                                                                                            |  |
|                           | 302-3. Energia-intentsitatea                                                                                                                                                                                       | 87. or.: Energia-kontsumoa<br>87. or.: Klima-aldaketa                    |  |            |                                                                                                                            |  |
|                           | 302-4. Energia-kontsumoa murriztea                                                                                                                                                                                 | 87. or.: Energia-kontsumoa<br>85. or.: Baliabideen erabilera jasangarria |  |            |                                                                                                                            |  |
|                           | 302-5. Produktu eta zerbitzuen energia-eskakizuna murriztea                                                                                                                                                        | 51. or.: Produktu eta zerbitzu ingurumenarekiko arduratsuak              |  |            |                                                                                                                            |  |
| <b>Ura eta efluenteak</b> | 303-1. Ura partekatutako baliabideetat hartuz erabiltzea                                                                                                                                                           | 85. or.: Baliabideen erabilera jasangarria                               |  |            |                                                                                                                            |  |
|                           | 303-2. Ur-isurtzeekin lotutako inpaktuen gestioa                                                                                                                                                                   |                                                                          |  |            |                                                                                                                            |  |
|                           | 303-3. Ur-erazketa                                                                                                                                                                                                 |                                                                          |  |            |                                                                                                                            |  |
|                           | 303-4. Ur-isurtzeak                                                                                                                                                                                                |                                                                          |  |            |                                                                                                                            |  |
|                           | 303-5. Uraren kontsumoa                                                                                                                                                                                            |                                                                          |  |            |                                                                                                                            |  |
| <b>Biodibertsitatea</b>   | 304-1. Instalazio operatibo propioak, errentan hartutakoak nahiz gestionatutakoak, biodibertsitaterako balio handiko gune babestuetan (edo babestu gabeetan) dauden edo halako guneak ondoan edo bertan dituztenak | 90. or.: Biodibertsitatearen babesa TNFD                                 |  | Ez dagokio | LABORAL<br>Kutxaren finantza-jarduerak ez dio biodibertsitateari kalterik egiten, eta ez du eraginik babestutako guneetan. |  |
|                           | 304-2. Erakundearen jardueren, produktuen eta zerbitzuen ondorioz, babestutako guneetan edo babestu gabeko biodibertsitate handiko guneetan dauden inpakturik garrantzitsuenak                                     |                                                                          |  |            |                                                                                                                            |  |
|                           | 304-3. Habitat babestuak edo onera ekarriak                                                                                                                                                                        |                                                                          |  |            |                                                                                                                            |  |
|                           | 304-4. Natura Babesteko Nazioarteko Batasunaren (NBNBren) Zerrenda Gorria edo kontserbazioko zerrenda nazionaletan dauden eta habitatak jardueren eraginpean dituzten espezieen kopurua                            |                                                                          |  |            |                                                                                                                            |  |
| <b>Jaulkipenak</b>        | 305-1 / 305-2. Berotegi-efektuko gasen zuzeneko eta zeharkako isurtzeak guztira, pisuaren arabera                                                                                                                  | 87. or.: Klima-aldaketa                                                  |  |            |                                                                                                                            |  |
|                           | 305-3. Berotegi-efektuko gasen zeharkako beste isuri batzuk, pisuaren arabera                                                                                                                                      | 87. or.: Klima-aldaketa                                                  |  |            |                                                                                                                            |  |
|                           | 305-4. Berotegi-efektuko gasen isurtzeen intentsitatea                                                                                                                                                             | 87. or.: Klima-aldaketa                                                  |  |            |                                                                                                                            |  |
|                           | 305-5. Berotegi-efektuko gasen isurtzeak murriztea                                                                                                                                                                 | 82. or.: Gestio-ikuspegia. Ingurumena<br>87. or.: Klima-aldaketa         |  |            |                                                                                                                            |  |
|                           | 305-6. Ozono-geruza agortzen duten substantzien isurtzeak                                                                                                                                                          |                                                                          |  | Ez dagokio | Ez da ozonoa agortzen duen substantziarik ekoizten, inportatzen edo esportatzen. Halako isuriak aire girotuko sistemen     |  |
|                           | 305-7. NO, SO eta beste isuri atmosferiko garrantzitsu batzuk                                                                                                                                                      |                                                                          |  |            |                                                                                                                            |  |

|                                            |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                            |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                               |  |  | emaitza dira, eta ez dira garrantzitsutzat jotzen.                                                                                                                                                                                                             |  |
| 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.<br>36. or.: Ingurumen-arloko jardueraren adierazleak<br>85. 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                                                            | 91. or.: Gestio-ikuspegia.<br>Hornitzaileak<br>p. 94. or.: Ekitaldian hornitzaileen gestio arduratsurako garatutako ekimenak                                                                                                                  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|                                            | 308-2. Hornikuntza-katean eragindako ingurumen-inpaktu negatibo garrantzitsuak, errealak eta potentzialak, eta horren inguruan hartutako neurriak |                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| GIZARTEA                                   |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                               |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| Enplegua                                   | 401-1. Enplegatuen kontratazio berriak eta langileen txandakatzea                                                                                 | 56. or.: Plantillaren magnitude nagusiak                                                                                                                                                                                                      |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|                                            | 401-2. Lanaldi osoko langileei bai baina lanaldi partzialeko edo aldi baterako langileei eskaintzen ez zaizkien irabaziak                         | 73. or.: Onura sozialen paketea                                                                                                                                                                                                               |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|                                            | 401-3. Gurasoen baimena                                                                                                                           | 56. or.: Plantillaren magnitude nagusiak                                                                                                                                                                                                      |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| Langileen eta enpresaren arteko harremanak | 402-1. Eragiketa-aldaketei buruzko gutxieneko abisu-epeak                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                               |  |  | Kooperatiban ez dago hitzarmen kolektiborik. Berariaz zehaztuta ez badago ere barne-araudian eta barneko lan-arauetan bazkideen lanpostu-aldaketaz abisatzeko eperik, Kontseilu Sozialetik pasatu behar dira antolamenduko aldaketak edo aldaketa operatiboak. |  |
| Laneko osasuna eta segurtasuna             | 403-1. Laneko osasuna eta segurtasuna kudeatzeko sistema                                                                                          | 70. or.: Laneko segurtasuna eta osasuna                                                                                                                                                                                                       |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|                                            | 403-2. Arriskuak identifikatzea, arriskuak ebaluatzea eta intzidenteak ikertzea                                                                   | 70. or.: Laneko segurtasuna eta osasuna                                                                                                                                                                                                       |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|                                            | 403-3. Laneko osasun-zerbitzuak                                                                                                                   | 70. or.: Laneko segurtasuna eta osasuna                                                                                                                                                                                                       |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|                                            | 403-4. Langileen parte-hartzea, kontsultak eta komunikazioa laneko osasunaren eta segurtasunaren alorrean                                         | 70. or.: Laneko segurtasuna eta osasuna                                                                                                                                                                                                       |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                |  |

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                        |  |  |                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                        | 403-5. Langileen prestakuntza laneko osasunaren eta segurtasunaren inguruan                                                                                                                                                                  | 70. or.: Laneko segurtasuna eta osasuna                                                                |  |  |                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|                                                        | 403-6. Langileen osasuna sustatzea                                                                                                                                                                                                           | 72. 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                                                                                                                                                                        | 70. or.: Laneko segurtasuna eta osasuna                                                                |  |  |                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|                                                        | 403-9. Lan-istripuak eragindako lesioak                                                                                                                                                                                                      | 72. or.: Laneko istripuak                                                                              |  |  |                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|                                                        | 403-10. Laneko gaitzak eta gaixotasunak                                                                                                                                                                                                      | 70. or.: Laneko segurtasuna eta osasuna                                                                |  |  |                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>Prestakuntza eta hezkuntza</b>                      | 404-1. Langile bakoitzak urtean prestatzera bideratzen dituen lanorduek                                                                                                                                                                      | 63 or.: Etengabe prestatzeko programak                                                                 |  |  |                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|                                                        | 404-2. Gaitasunak gestionatzeko eta etengabe prestatzeko programak, langileen enplegarritasuna handitzen eta lanbide-karreraren amaiera bideratzen laguntzeko                                                                                | 63 or.: Etengabe prestatzeko programak<br>64. or.: Erretirora iritsi diren pertsonentzako prestakuntza |  |  |                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|                                                        | 404-3. Lanari eta lanbide-garapenari buruzko aldiakako ebaluazioak jasotzen dituzten langileen ehunekoa                                                                                                                                      | 64-65. or.: Jarduerearen kudeaketa – Bidean                                                            |  |  |                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>Aniztasuna eta aukera-berdintasuna</b>              | 405-1. Gobernu-organo korporatiboen eta plantillaren osaera, sexuaren, adin-taldean, gutxiengoetako partaidetzaren eta aniztasunaren inguruko bestelako adierazle batzuen arabera                                                            | 56. or.: Plantillaren magnitude nagusiak<br>18. or.: Gobernu Korporatiboa                              |  |  |                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|                                                        | 405-2. Gizonezkoen eta emakumezkoen oinarrizko soldaten arteko erlazioa, kategoria profesionalaren eta jardura-kokapen garrantzitsuen arabera                                                                                                | 68. or.: Ordainsariaren gestioa                                                                        |  |  |                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>Diskriminaziorik eza</b>                            | 406-1. Diskriminazio-kasuen kopurua eta hartutako neurri zuzentzaileak                                                                                                                                                                       |                                                                                                        |  |  | Txostenaren estaldura-epean ez da diskriminazioari lotutako inolako gorabeherarik izan.                                                                                                                                                   |  |
| <b>Elkartzeko askatasuna eta negoziozko kolektiboa</b> | 407-1. Elkartzeko askatasuna eta hitzarmen kolektiboen babesa jasotzeko eskubidea urratuta edo mehatxupean egon daitezkeen zentro eta enpresa hornitzaile garrantzitsuak identifikatzea, eta eskubide horiek defendatzeko hartutako neurriak |                                                                                                        |  |  | Bai LABORAL Kutxak bai haren enpresa hornitzaile ia guztiek Espainiako estatuan jarduten dute. Horrek esan nahi du, legeak hala aginduta, giza eskubideak errespetatu behar dituztela, besteak beste: elkartzeko askatasuna eta hitzarmen |  |



|                                            |                                                                                                                                                                            |                                                                                                    |  |  |                                                                                                                                                                                                                                         |  |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                            |                                                                                                                                                                            |                                                                                                    |  |  | kolektiboet atxiki ahal izatea.                                                                                                                                                                                                         |  |
| <b>Haurren lana</b>                        | 408-1. Haur-esplotazioa gertatzeko arriskudun jarduerak hornitzen dituzten zentroak eta enpresak identifikatzea, eta esplotazioa deuseztatzeko helburuz hartutako neurriak |                                                                                                    |  |  | Bai LABORAL Kutxak bai haren enpresa hornitzaile ia guztiek Espainiako estatuan jarduten dute soilik. Horrek esan nahi du, legeak hala aginduta, giza eskubideak errespetatu behar dituztela, besteak beste: haurrak ez esplotatzea.    |  |
| <b>Bortxazko eta nahitaezko lana</b>       | 409-1. Bortxazko lanak eragiteko arrisku handiko zentro eta enpresa hornitzaileak, eta era guztietako bortxazko lanak deuseztatzeko helburuz harturiko neurriak            |                                                                                                    |  |  | Bai LABORAL Kutxak bai haren enpresa hornitzaile ia guztiek Espainiako estatuan jarduten dute soilik. Horrek esan nahi du, legeak hala aginduta, giza eskubideak errespetatu behar dituztela, besteak beste: bortxazko lanik ez egitea. |  |
| <b>Segurtasunaren alorreko jardunbidea</b> | 410-1. Entitatearen eragiketekin zerikusia duten giza eskubideen inguruko politikei eta prozedurei buruzko prestakuntza jaso duten segurtasuneko langileen ehunekoa        |                                                                                                    |  |  | LABORAL Kutxak baimenduriko kanpo-enpresen bitartez kontratatzen ditu segurtasuneko langileak, eta horiek arduratzen dira langile guztieguztiek lanposturako behar duten prestakuntza osoa emateaz.                                     |  |
| <b>Herri indigenen eskubideak</b>          | 411-1. Herri indigenen eskubideak urratu direneko kasuen kopurua, eta horien kontra hartutako neurriak                                                                     |                                                                                                    |  |  | Adierazle hori ezin zaio Entitateari aplikatu, LABORAL Kutxaren jardueraren eremua Espainiara mugatzen delako.                                                                                                                          |  |
| <b>Tokiko komunitateak</b>                 | 413-1. Tokiko komunitateak parte hartzeko programekin eragiketak, inpaktuebaluazioa eta garapena                                                                           | 75. or.: Mozkinen banaketa<br>77. or.: Zeharkako ekarpenak gizarte-32. or.: Materialtasun-analisia |  |  |                                                                                                                                                                                                                                         |  |
|                                            | 413-2. Tokiko komunitateetan balizko edo benetako eragin negatibo nabarmenak izan dituzten eragiketazentroak                                                               |                                                                                                    |  |  | Ez da tokiko komunitateetan balizko edo benetako eragin negatiboa izan duen jarduerarik aurkitu.                                                                                                                                        |  |
| <b>Hornitzaileen gizarte-ebaluazioa</b>    | 414-1. Gizarte-irizpideen arabera aztertutako enpresa hornitzaile berrien ehunekoa                                                                                         |                                                                                                    |  |  | Enpresa hornitzaile eta azpikontratisten azterketarik ez da egin, gizarte-arloan. Izan ere, hasiera batean, ez da hauteman erosketakopuruarengatik, jarduerarengatik edo kokapenarengatik gizarte-arrisku nabarmena izan                |  |
|                                            | 414-2. Gizartearen alorreko balizko edo benetako eragin negatibo nabarmenak hornidura-katean, eta hartutako neurriak                                                       |                                                                                                    |  |  |                                                                                                                                                                                                                                         |  |

|                                         |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                          |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                         |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                          |  |  | dezakeen enpresa hornitzaileak.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| <b>Politika publikoa</b>                | 415-1. Politikako ekarpenen balioa, herrialdearen eta hartzailearen arabera                                                                                                                       | 78. or.: Administrazio publikoekiko eta alderdi politikoekiko harremanak                 |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| <b>Bezeroen osasuna eta segurtasuna</b> | 416-1. Hobekuntzak egiteko asmoarekin osasunean eta segurtasunean duten eragina aztertu zaien produktu- eta zerbitzu-kategoria nabarmenen ehunekoa                                                | 41. or.: Bezeroekiko gestio arduratsua<br>47. or.: Produktu eta zerbitzu arduratsua      |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|                                         | 416-2. Produktuek eta zerbitzuek bizi-zikloan zehar osasunean eta segurtasunean duten eraginaren alorreko arautegia edo borondatezko kodeak ez betetzeagatik sortutako intzidente guztien kopurua | 42. or.: Zehapenak<br>40. or.: Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua                          |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| <b>Marketina eta etiketatzea</b>        | 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.<br>38. or.: Bezeroekiko harremanak |  |
|                                         | 417-2. Produktu eta zerbitzuen informazioari nahiz etiketatzeari buruzko arauen eta borondatezko kodeen ez-betetzeak guztira                                                                      | 41. or.: Zehapenak<br>40. or.: Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua                          |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|                                         | 417-3. Marketin-komunikazioei buruzko arauen eta borondatezko kodeen ez-betetzeak                                                                                                                 | 41. or.: Zehapenak<br>40. or.: Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua<br>42. or.: Autokontrola |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| <b>Bezeroaren pribatutasuna</b>         | 418-1. Bezeroen pribatutasuna urratzean eta datuen ihesean oinarritutako errekamazioen kopurua                                                                                                    | 41. or.: Zehapenak<br>40. or.: Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua                          |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |

|      |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                      |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FS1  | Negozio-lineei aplikatutako ingurumenaren eta gizartearen alorretako politikak deskribatzea                                                                           | 30-31. Konpromisoak eta lorpenak<br>76. Gaztenpresa Fundazioa<br>47. Produktu eta zerbitzu arduratsuak<br>82. Ingurumenaren gestio-ikuspegia                         |
| FS2  | Negozio-lineetan aplikatzen diren eta deskribatu ditugun politiketako gizarte- eta ingurumen-arriskuak ebaluatu eta aukeratzeko prozedurak deskribatzea               | 65. Aniztasuna eta aukera-berdintasuna<br>47. Produktu eta zerbitzu arduratsuak<br>82. Ingurumenarekiko harremana                                                    |
| FS3  | Bezeroek kontratu edo transakzioetan agertzen diren gizarte- eta ingurumen-baldintzak betetzen dituztela ziurtatzeko eta kontrolatzeko prozedurak deskribatzea        | Gure jardueraren eremua eta finantzatutako proiektuak aintzat hartuta, ez dago gure bezeroak kontrolatzeko eta haien jarduerari segimendua egiteko sistemarik.       |
| FS4  | Langileek gizarte- eta ingurumen-politikak eta horiek gauzatzeko prozedurak negozio-lineetan aplikatzeko dituzten gaitasunak hobetzeko prozedura(k) deskribatzea      | 63. Etengabe prestatzeko programak                                                                                                                                   |
| FS5  | Bezeroekiko eta beste interes-talde batzuekiko harremanak deskribatzea, arriskuen eta aukeren alorrean                                                                | 39. Bezeroekiko elkarriketak<br>61. Plantillarekiko elkarriketak<br>78. Gizartearekiko elkarriketak                                                                  |
| FS6  | Negozio-linea bakoitzaren zorroaren ehunekoa, eskualdearen, tamainaren eta jarduera-sektorearen arabera xehatua                                                       | 12. Bulegoen banaketa geografikoa<br>38. Bezeroen magnitude nagusiak                                                                                                 |
| FS7  | Negozio-linea bakoitzean gizarte-onura jakin bat lortzeko diseinatutako produktu eta zerbitzuen diru-balioa, gizarte-helburuen arabera xehatua                        | 47. Produktu eta zerbitzu arduratsuak<br>49. ESG irizpidedun finantzaketa/inbertsioa                                                                                 |
| FS8  | Negozio-linea bakoitzean ingurumen-onura jakin bat lortzeko diseinatutako produktu eta zerbitzuen diru-balioa, ingurumen-helburuen arabera xehatua                    | 49. ESG irizpidedun finantzaketa/inbertsioa                                                                                                                          |
| FS9  | Gizarte- eta ingurumen-arriskua kudeatzeko politiken eta prozeduren ezarpen-maila ebaluatzeko auditoretzen estaldura eta maiztasuna                                   | 70. Seguritasuna eta osasuna<br>82. Ingurumenaren gestio-ikuspegia<br>TCFD                                                                                           |
| FS10 | Erakundeak gizarte- eta ingurumen-gaieetan harremanak izan dituen bere zorroko enpresen ehunekoa eta kopurua                                                          | 39. Bezeroekiko elkarriketak<br>49. ESG irizpidedun finantzaketa/inbertsioa                                                                                          |
| FS11 | Gizarte- eta ingurumen-screening positiboari edo negatiboari lotutako aktiboaren ehunekoa                                                                             | 49. ESG irizpidedun finantzaketa/inbertsioa<br>84. Ingurumen arriskuen ebaluazioa<br>47. Produktu eta zerbitzu arduratsuak<br>TCFD                                   |
| FS12 | Gizarte- edo ingurumen-gaiei aplikatutako boto-politikak, erakunde informatzaileek horien gainean botoa emateko edo boto-aholkularitza eskaintzeko eskubidea dutenean | 2024rako aurreikusita                                                                                                                                                |
| FS13 | Eremu hustuetan edo egoera ahulean dauden eremuetan finantza-zerbitzuetara heltzea, irismen-motaren arabera                                                           | 52. Finantza-zerbitzuetarako irisgarritasuna. Udalerririk txikiak                                                                                                    |
| FS14 | Elbarritasunak edo eragozpenak dituen jendearen irisgarritasuna hobetzeko ekimenak                                                                                    | 52. Oztopo arkitektonikoak eta irisgarritasuna<br>Irisgarritasun integrala                                                                                           |
| FS15 | Produktu eta zerbitzu finantzarioak zuzentasunez diseinatu eta merkaturatzeko politikak                                                                               | LABORAL Kutxak arautegi estu-estua betetzen du, produktuak diseinatu eta merkaturatzeko. Gainera, Jokabide Kodea ere badu.<br>41-43. Bezeroarekiko gestio arduratsua |
| FS16 | Finantza-kultura hedatzeko ekimenak, onuradun-motaren arabera xehatuta                                                                                                | 53-54. Finantza-kultura<br>80. Finantza-hezkuntza<br>76. Gaztenpresa fundazioa<br>77. Zeharkako ekarpenak gizarteari                                                 |

## 5.2. Txostenaren edukia zehazteko prozesua

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

### 5.3. Jasangarritasun-informazioa zabaltzea (Taxonomiaren Erregelamendua)

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 operatiboaren («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 zabaltzeko da.

LABORAL Kutxak taxonomiarekin eta Aktibo Berdeen Ratioarekin (GARarekin) lotutako informazioa zabaltzen du, 2020/852 eta 2021/2178 Erregelamenduetan hobekien ulertzen duen moduan. 2021/2178 Erregelamenduaren 10. artikuluko 4. atalean adierazten dira 2023ko urtarrilaren 1etik aurrerako dibulgazio-betebeharrak. Zehazki, V. eranskinean daude kreditu-erakundearen emaitzen funtsezko adierazleak, eta horixe dagokio LABORAL Kutxari. Era berean, 6. eranskinean adierazle horien txantiloak aipatzen dira.

Guztira 21 txantilo eman behar dira ezagutzera —esteka honetan dago horiei buruzko informazioa—. Txantilo horietako gehienak capex eta negozio-bolumen gisa dibulgatu behar dira. Horietako 8 finantza-erakundearen balantzearen barruan dauden aktiboekin lotuta daude: 4 balantzetik kanpoko aktiboek dagozkie eta 9 energia nuklearrarekin edo gas naturalarekin lotutako jardueren buruzko informazio espezifikoari.

Txantilo horiek guztiek informazio-kopuru handia dute. Hala ere, hobeto ulertu ahal izateko, jarraian txantilo horietako batzuk erakutsiko dira labur-labur, informazio garrantzitsua soilik azalduz. Aipatzekoa da capex-ari eta negozio-bolumenari buruzko informazioa eman ohi dela txantiloietan; baina, laburpen honetan, capex-ari buruzko informazioa baino ez da erakutsiko.

Halaber, taxonomiak 6 ingurumen-helburu dituen arren (klimatek arintzea, klima-aldaketara egokitzea, kutsaduraren prebentzioa eta kontrola, ekonomia zirkularrerako trantsizioa, ur- eta itsas baliabideen jasangarritasuna eta babesa, eta biodibertsitatea eta ekosistemak babestea eta leheneratzea), laburbildutako txantiloietan klima-aldaketa arintzeko helburua baino ez da aipatuko. Hori horrela, klima-aldaketa arintzearen helburua lehenetsi da egokitzearen helburuaren aldean, eta gainerako helburuei buruzko daturik ez dago; izan ere, aurtengo ekitaldira arte, enpresek ez dituzte dibulgazio horiek egin, ez baitaude behartuta.

#### GAR 001a eta 003a

GAR 001 eta 003 ereduak txantilo berean biltzen dira, informazio berari erreferentzia egiten diotelako: hautagarriak diren edo ingurumen-taxonomiarekin lerrokatuta dauden LABORAL Kutxaren aktiboak. Horien arteko aldea hau da: lehena zenbatekoetan ematen da; hirugarrena, berriz, ehunekoetan.

| Klima-aldaketa arintzea               | GAR 001a (mila €-kotan) | GAR 003a |
|---------------------------------------|-------------------------|----------|
| LABORAL Kutxaren aktibo osoa          | 26.811.513              | -        |
| GARerako aktibo konputagarriak        | 17.966.053              | % 100    |
| Taxonomiarako aktibo hautagarriak     | 10.294.002              | % 57,47  |
| Taxonomiarekin lerrokatutako aktiboak | 665.110                 | % 3,71   |

2023-12-31n LABORAL Kutxak 26,81 MM€-tan baloraturiko aktiboak ditu. Halere, hainbat partida daude GARA kalkulatzeko konputagarriak ez direnak, hala nola jaulkipen subiranoak, banku zentralen aurreko esposizioak edo negoziazio-zorroa. Partida horiek 8,85 MM€-koak dira; beraz, GARerako aktibo konputagarriak 17,97 MM€-koak dira.

Aktibo konputagarri horien artean, hautagarriak eta lerrokatutako aktiboak izan ezin diren hainbat aktibo daude. Aktibo horien artean daude informazio ez-finantzarioa ematera behartuta ez dauden erakundeak (gehienak enpresa txiki eta ertainak – ETEak), deribatuak eta ageriko edo eskudiruzko banku arteko maileguak. Partida horiek bolumen nabarmena dute LABORAL Kutxaren kasuan, zehazki 6,99 MM€-koa, balantzearen barruan ETE-entzako finantzaketak pisu handia baitu. Beraz, hautagarritzat hartzen diren aktiboak 10,29 MM€-an baloratuta daude.

Aktibo hautagarrietako 10,29 MM€-ak klima-aldaketa arintzeko dira. Kopuru hori GARerako aktibo konputagarrien % 57,47koa da; alabaina, hautagarriak izateko aukera duten aktiboak soilik kontuan hartzen badira, % 94koa. Aktibo hautagarri horien barruan, honako hauek daude:

- Hipoteka guztiak.
- Informazio ez-finantzarioa ematera behartuta dauden enpresa finantzatuen hautagarritasun-ratioa. Ratio hori informazioa lortzeko proiektu sektorial baten bidez lortu da, eta % 26,65koa da.

Azkenik, taxonomiarekin lerrokatutako aktiboak daude, ingurumenaren aldetik jasagarriak izateko hautaketa-irizpide teknikoak betetzen dituztenak, taxonomiaren arabera. LABORAL Kutxarentzat, aktibo horiek 0,67 MM€-koak dira, hau da, balantzearen % 3,71koak. Kopuru hori banakatzen badugu, honako hau ikus daiteke:

- Hipoteken % 5,89 lerrokatuta daude.
- Merkataritza-zorroari dagokion lerrokatze-ratioa % 13,22koa da.

Lerrokatze hori LABORAL Kutxak 2021/2139 Erregelamendu Delegatuaren 1. eranskineko 7.7 artikuluari buruz egindako interpretazioan oinarritzen da.

## GAR 002a

GAR 002ak GAR 001aren partida batzuk banakatzen ditu. Zehazki, informazio ez-finantzarioa ematera behartuta dauden eta taxonomiarako hautagarriak diren erakundeak (enpresak, EJSNaren arabera) aipatzen ditu. Hauek dira LABORAL Kutxaren datuak:

| Mitigación del cambio climático                                                                      |                          |                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------|
| CNAEs                                                                                                | Elegibles para taxonomía | Alineados con taxonomía |
| 2822 - Fabricación de maquinaria de elevación y manipulación                                         | 942.317                  | 0                       |
| 2841 - Fabricación de máquinas herramienta para trabajar el metal                                    | 79.132                   | 0                       |
| 3020 - Fabricación de locomotoras y material ferroviario                                             | 20.079.718               | 20.081.726              |
| 4120 - Construcción de edificios residenciales y no residenciales                                    | 469                      | 0                       |
| 4299 - Construcción de otros proyectos de ingeniería civil n.c.o.p.                                  | 1.630                    | 1.630                   |
| 4322 - Fontanería, instalaciones de sistemas de calefacción y aire acondicionado                     | 4.384                    | 0                       |
| 4711 - Comercio al por menor en establecimientos no especializados, con predominio en productos alim | 46.418.790               | 18.128.441              |
| 4931 - Transporte terrestre urbano y suburbano de pasajeros                                          | 348.017                  | 0                       |
| 8690 - Otras actividades sanitarias                                                                  | 1.355.542                | 0                       |
| 9999 - NACEs no incluidos en Taxonomía                                                               | 72.038.195               | 31.863.042              |
| <b>TOTAL</b>                                                                                         | <b>141.268.194</b>       | <b>70.074.839</b>       |

### GAR 004a

Txantilo hori, GAR 003a bezala, aktibo hautagarrien eta lerrokatuen ehunekoarekin lotuta dago. Halere, GAR 004ak, 2023-12-31ko aktibo guztiak kontuan hartu ordez, 2023ko ekitaldiari dagokion fluxua hartzen du kontuan.

| Klima-aldaketa arintzea               | Mila €-kotan | %-a     |
|---------------------------------------|--------------|---------|
| Aktiboen guztizko fluxua              | 4.726.114    | -       |
| GARerako aktibo konputagarrien fluxua | 3.649.910    | % 100   |
| Aktibo hautagarrien fluxua            | 1.471.800    | % 40,32 |
| Aktibo lerrokatuen fluxua             | 109.398      | % 3     |

2023an, LABORAL Kutxak 4,73 MM€-ko aktibo-fluxua izan du; horietatik, 3,65 MM€ GARerako konputagarriak izan dira, eta % 40,32 taxonomiarako hautagarriak. Aurrez aipatu bezala, hipoteken % 100 hautagarria da; informazio ez-finantzarioa ematera behartuta dauden enpresen artean, berriz, ratioa % 34koa da. Halere, gogoratu behar da informazio ez-finantzarioa ematera behartuta ez dauden enpresekin —gehienak ETEak— lotutako fluxu guztia ez dela hautagarria, nahiz eta konputagarria izan.

Irizpide teknikoak betetzen dituzten aktibo lerrokatuak % 3 dira. Horiek hipoteken % 5,63 dira, eta informazio ez-finantzarioa ematera behartuta dauden enpresen % 17,35. GAR 001 eta 003 txantiloietan bezala, proiektu sektorialeko irizpideak erabili dira merkataritza-zorrorako, eta 2021/2139 Erregelamendu Delegatuaren 1. eranskineko 7.7 artikuluari buruzko LABORAL Kutxaren interpretazioa hipoteka-zorrorako.

### GAR 005a

Bi partidatako datuak behar dira bi GAR 005 txantiloietarako (hots, GAR 005.1 eta GAR 005.2 txantiloietarako). Alde batetik, finantza-bermeak, zeinentzat ezin izan baita informaziorik aurkitu. Beste aldetik, kudeatutako aktiboak, zeinentzat ingurumen- eta gizarte-ezaugarriak (8. artikulua) sustatzen dituzten inbertsio-funtsen fitxetan jasotako informazioa erabili baita. Caja Laboral Gestión GIIC SA da funts horien kudeatzailea.

Fitxa horietan jasotako datuekin, GAR 005.1 txantiloia —aktibo guztiei dagokiena— soilik osatu ahal izan da. Aitzitik, ez daude GAR 005.2 txantiloia —2023ko ekitaldiko aktibo-fluxuari dagokiena— osatzeko behar diren datuak.

Bestalde, inbertsio-funtsen fitxetako informazioa eta GAR txantiloietan eskatutakoa desberdinak direnez, dedukzio edo interpretazio batzuk egin behar izan dira:

- Inbertsio-funtsen fitxetan taxonomiarekiko lerrokatze-ehunekoa adierazten da, baina ez da zehazten zer helbururi dagokion. LABORAL Kutxak ondorioztatu duenez, klima-aldaketa arintzeko helburuari dagokio, horixe baita gaur egun ingurumen-helbururik ohikoena.
- Horrez gain, inbertsio-funtsen fitxetan ez dago hautagarritasun-ehunekoari buruzko informaziorik. Beraz, hautagarritasunerako zein lerrokatzerako ehuneko bera ezagutarazten du LABORAL Kutxak.

### GAR 005.1a

Jasotako informazioaren arabera, % 0,39koa da LABORAL Kutxaren balantzetik kanpo sortutako aktiboen lerrokatze-ratioa. Hautagarritasun-ratioa ere % 0,39koa da.

| Mitigación del cambio climático   |                       |                     |
|-----------------------------------|-----------------------|---------------------|
| Miles de euros                    | Garantías financieras | Activos gestionados |
| <b>Flujo total de activos</b>     |                       |                     |
| <b>Flujo de activos elegibles</b> |                       |                     |
| <b>Flujo de activos alineados</b> |                       |                     |

### Energia nuklearraren eta gas naturalaren txantiloiak (NyG)

Gas naturalarekin eta energia nuklearrarekin zerikusia duten jardueri buruzko berariazko informazioa argitaratu da aurren, lehen aldiz. Zehazki, 5 txantilo argitaratu dira, kreditu-inbertsioaren zorroan energia nuklearrarekin eta gas naturalarekin zerikusia duen jardueraren bat dagoen zehazteko (NyG 001). Eta, jardueraren bat badago, ea saldo ez-hautagarri (NyG 005), hautagarri (NyG 004) edo lerrokatuei (NyG 002/003) dagokien.

LABORAL Kutxak ez du energia nuklearrarekin zerikusia duen jarduerarik bere kreditu-zorroan, baina baditu saldoak gas naturalarekin zerikusia duten bi jardueratan. Hauek dira, zehazki:

|                                                                                                                                                          | Miles de euros |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.           | 4.471.572      |
| Construcción, renovación y explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos. | 48.746         |

Zenbateko horiek saldo hautagarri eta ez-lerrokatuei dagozkie oso-osorik.



## 5.4. AENORen egiaztapena



# AENOR



## VERIFICACIÓN DEL INFORME SOBRE SOSTENIBILIDAD



VMS-2024/0003

AENOR ha verificado el Informe de Sostenibilidad de la organización

### CAJA LABORAL POPULAR, COOP. DE CREDITO

concluyendo que el mismo se ha realizado conforme con los estándares de elaboración de informes GRI y proporciona una visión global de los impactos más significativos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos que afectan a los derechos humanos, y de cómo los gestiona.

Título del informe: Memoria de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2023  
 Periodo objeto del informe comprendido entre: 1 de enero al 31 de diciembre de 2023  
 Domicilio en: PASEO JOSÉ M<sup>a</sup> ARIZMENDIARRIETA, S/N. 20500 - MONDRAGON (GIPUZKOA)

Emisión: 2024-03-04



Rafael GARCÍA MEIRO  
CEO

AENOR CONFIA S.A.U.  
 Génova, 6. 28004 Madrid. España  
 Tel. 91 432 60 00.- [www.aenor.com](http://www.aenor.com)