

GIZARTE ERANTZUKIZUNAREN 2007KO TXOSTENA

Laburpen exekutiboa

can 

AURRENDARI GIZABIDEZKO BANKAN





Aurkibidea:

· Aurkezpena	2
· Txosten honetan aplikatutako hobekuntzak	4
· 2007. urteko egintza nabarmenenak	5
· Helburu eta garapen nagusiak 2008. urterako	17
· Adierazle integratuak: iraunkortasunaren testuingurua	19

Aurkezpena

Nafarroako Kutxaren (CAN) estrategia globala "Gizabidezko Banka" da. Bere jarduera Gizabidezko Bankaren estrategia aurrera eramatea da, eta halaber gizarte- zein finantza-berrikuntzarena¹.

Nafarroako Kutxaren Gizarte Erantzukizunaren 2007ko Txostenak bilatzen du Gizabidezko Bankaren zein gizarte berrikuntzako jarduera estrategikoa neurtzea, eta garapen iraunkorrekiko harremanean jartzea, bere hiru alderdietan: ekonomia, ingurumena eta gizartea. Halaber, haren gaineko kontu publikoak ematea bilatzen du, bere *stakeholders* edo interes talde nagusiei: bezeroak, langileak, hornitzaileak, gizarte erakundeak, administrazio publikoak, adituak eta komunitate akademikoa, eta gizartea, oro har. 2006. urteari dagokionez, interes talde berri bat sartu dugu, Nafarroako Kutxaren jarduerarako garrantzi handikoa iruditzen zaiguna: adituak eta komunitate akademikoa. Txostenak biltzen ditu, bai Nafarroako Kutxaren ekarpen positiboak, bai negatiboak.

Txosten hau gai honetan zorrotzena den nazioarteko estandarraren arabera egin da: *Global Reporting Initiative*-GRI delakoaren G3 Gida, bere A+ mailan, dagoen mailarik gorenean. Gidaren printzipio eta edukien aplikazio maila AENOR egiaztatzaile independenteak baieztatu izan da (ikusi erantsia dagoen egiaztapen txostena) eta GRI delakoak (GRI *Checked*) berretsia. Aurreko txostenak, 2006koak, Espainiako Enpresen Iraunkortasun Txosten Onenari emandako Saria jaso zuen, Espainian ematen den kategoria horretako sari bakarra, Enpresen Kontabilitate eta Administrazioaren Espainiako Elkarte-AECA eta Kontu Auditoreen Institutua-ICJCE erakundeek emana. Era berean, 2006, 2005 eta 2004. urteetako txostenek jaso zuten, bere garaian, GRI-k emandako goreneko kalifikazioa. A+ edo "*In Accordance*", hurrenez hurren.

Txostenaren formatua "GRI adierazlea erantzunari" erakoa da, literaturatik aldendu eta GRI-ren gidak azaldutako galderei zuzenean erantzutea bilatzen duena.

¹ Ikusi gizarte- eta finantza-berrikuntzaren prozesua 4. 16 atalean.

Nafarroako
Kutxaren (CAN)
estrategia globala
"Gizabidezko
Banka" da.



Dagoeneko sistema hau erabiltzen dugun hirugarren urtea da. Sistema hau hautatu genuen abantaila batzuk dituelako, Gizarte Erantzukizunaren Txosten batean funtsezkoak iruditzen zaizkigunak: zehaztasuna, argitasuna, gardentasuna, konparagarritasuna, egite-erraztasuna eta autopropagandarik eza. Formatu hau lagungarri zaio halaber Txostenaren materialtasunari, hau balantze hirukoitza izanik (ekonomia, ingurumen zein gizartekoa), irakurle bakoitzak, kontabilitate balantze batean bezalaxe, gehien interesatzen zaizkion balantzearen ataletara jo baitezake aise. Txostena egitean gidari izan ditugun printzipioak 3.5 atalean azaltzen dira. Sartu ere sartu dugu GRI-ren bi gehigarrietan ageri den informazioa, finantza zerbitzuei buruzkoa: ingurumen jarduera eta gizarte jarduera.

Nafarroako Kutxak izenpetu ditu Gizarte Erantzukizunari dagozkion erreferentziazko xede-esparru nagusiak: Nazio Batuen Mundu Ituna (Global Compact) edo Ekuadorreko Printzipioak, kreditu politikaren ingurumen eta gizarte ebaluazioa egitekoak. Hasieratik atxiki zaio Nafarroako Kutxa Gizarte Erantzukizunaren aldeko Europako Itunari (2006. urtean Europako Batzordeak bultzatua). Gizarte Erantzukizunean buru diren erakundeen kide eraginkorra da Nafarroako Kutxa, besteak beste, Forética Fundazioarena eta Enpresa eta Gizartea Fundazioarena. Era berean, Enpresen Gizarte Erantzukizunaren Nafarroako Behatokiaren sortzailea da Nafarroako Kutxa. Gainera, Nexos Erosketa Arduratsuen Zentraleko bazkide-fundatzailea da Nafarroako Kutxa. Aipatu erakundeen bidez Nafarroako Kutxa sare lanean aritzen da eta honek guztiak erakusten du Nafarroako Kutxak Gizarte Erantzukizunarekiko eta beharrak dituzten pertsonen gizarteratzearekiko duen konpromisoa, bai xede mailan, bai praktikoan.

Gizarte Erantzukizunaren Txosten hau Nafarroako Kutxaren 2007. Urteko Txostenaren zati da, reporting delakoaren joera aurreratuenekin bat. Hau, gainera, oso gertakizun naturala da Nafarroako Kutxan; izan ere, negozioaren estrategia eta Gizarte Erantzukizunaren estrategia bera eta bakarra da: Gizabidezko Banka.

Gizarte Erantzukizuna: zehaztasuna, argitasuna, gardentasuna, konparagarritasuna, egite-erraztasuna eta autopropagandarik eza.

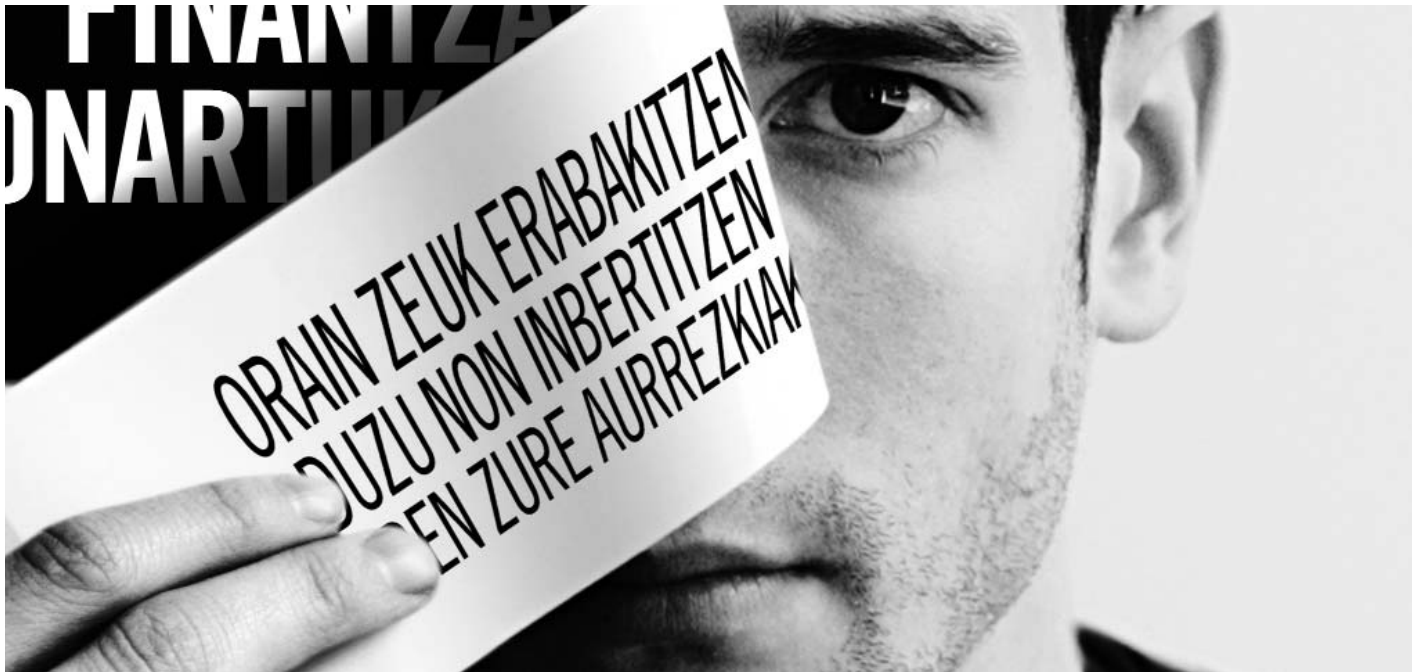


Txosten honetan aplikatutako hobekuntzak

2007ko Txosten honek garrantzi handiko hobekuntza zein berrikuntza batzuk ditu, geure buruari eskatzen diogun maila altuarekin bat. Ondorengo alde hauek nabarmenduko ditugu:

- **Estrategia.** Gizabidezko Banka eta Gizarte Berrikuntza Nafarroako Kutxaren estrategiaren ardatz ezartzea (ikusi 1.1 eta 4.16 adierazleak). Gizarte Erantzukizuna eta CANen estrategia orokorra lerroan gelditzen dira eta honelaxe egituratzen da kontzeptualki Txosten hau ere.
- **Materialtasuna eta interes taldeen parte-hartzea** (ikusi 3.5, 4.16 eta 4.17 adierazleak).
- **Adierazle integratuak:** iraunkortasunaren testuingurua (ikusi Laburpen exekutiboa honen “Adierazle integratuak” atala).
- **Zehaztasuna.** Adibide gisa, ingurumenari dagokionez, nabarmentzeko modukoa da ondorengo hauen eraginez isurtzen den CO₂ –zuzenean zein zeharka– kopuruaren gaineko kalkulu zehatza: elektrizitatea, gasolioa, bidaiak (trena, hegazkina, ibilgailu partikularra), garraioak (zorroak, pake-teak, blindatuak), papera zein ura (ikusi EN16 eta EN17 adierazleak).
- **Berdintasuna:** lansarien arteko aldea, 2. urtez jarraian jorrotutakoa eta hobeki taxututakoa (ikusi LA14 adierazlea).
- **Gizarte Erantzukizunaren edukirik duten produktu zein zerbitzuak** (ikusi RB1 eta IB3 adierazleak). Gizarte edo ingurumen eduki handia duten kredituak zein maileguak (ikusi RB2 adierazlea).
- **Beharrak dituzten pertsonen gizarteratzearekin erlazionatutako jarduerak**, edo gizarte ekintza, enpresaren baliabideak estrategikoki erabiliz bost arlo nagusi hauetan: produktu zein zerbitzuak, giza kapitala, enplegua, sare lana eta finantziarioa (dagozkien adierazleetan emanak eta SOC1 nahiz RB1 adierazleetan laburbilduak).
- **Laburpen exekutiboa** eta honen argitaratzea gaztelaniaz, euskaraz, katalanez eta ingelesez.

Gizarte Erantzukizuna eta CANen estrategia orokorra guztiz lerroan gelditzen dira eta honelaxe egituratzen da kontzeptualki Txosten hau ere.



2007. urteko egintza nabarmenenak

2007. urteko egintza nabarmenenak sei ataletan laburbilduko ditugu:

- Esparru estrategikoa: Gizabidezko Banka.
- Interes taldeen gobernua eta parte-hartzea.
- Iraunkortasunaren ekonomia-alderdia.
- Ingurumen-alderdia.
- Gizarte-alderdia.
- 2007. urterako helburuen betetze maila.

Esparru estrategikoa: Gizabidezko Banka

2007. urtea hagitz berezia izan da Nafarroako Kutxarendako. 2007-2010 aldirako gure Plan Estrategikoak, 'Cantera' izenekoak, finantzak egiteko modu berri bat ezartzen lagundu du, Gizabidezko Banka. Hau Gizabidezko Bankaren Komunitatearen (CANen bezeroak eta gizarte proiektuak aurkezten dituzten erakundeen kideak) inguruan egituratua da, hau da, milioi bat pertsonaren inguruan, gutxi gorabehera.

2007. urtea gure bezeroen eskubide berriak sortzeko izan da. Nafarroako Kutxak, bere aldetik, betebeharrak bere bizkar hartu ditu, izan nahi duena izaten lagunduko dizkionak: buru gizabidezko finantzetan.

Gainera, hazten segitzen du bai Espainian, bai munduan; eta emaitza ekonomikoak, eta ekonomiaz haragokoak, alde ditu.

Gizarte berrikuntza. Gure bezeroen eskubideak

Gizabidezko Banka ezberdintasunaren bilaketaren ondorioz sortu zen, gizarte berrikuntzan zein finantza berrikuntzan sakontzeko ahalegin bizi baten ondorioz, eta galdera baten ondorioz: "Gure bezeroek... betebeharrak dituzte eta eskubide bat ere ez?".

2007. urtea
gure bezeroen
eskubide berriak
sortzeko izan da.



Ohiko bankaren legea da bezeroak bankariek eskainitakora moldatzea. Bezeroek bete egiten dituzte finantza erakundeek finkatutako baldintzak. Gizabidezko Bankak paradigma hori hautsi egiten du, bere bezeroendako eskubide berriak sortuz eta sustatuz (sozialak, politikoak eta ekonomikoak) eta bankariei bezeroekiko harremanean hainbat betebeharrak aginduz... Arauak aldatu egin ditugu.

2007. urtean, Nafarroako Kutzaren bezeroek bazuten CANen sortzen zituzten etekinekin zein gizarte proiektu finantzatu nahi zituzten aukeratzeko eskubidea, "Zeuk aukeratzen duzu: zeuk erabakitzen duzu" ekimenaren bidez.

Urtean zehar, **eskubide berriak** aitortu genizkien:

- **Gizabidezko Kontua.** Nafarroako Kutzak bezero bakoitzarekin zenbat diru irabazten duen eta bezeroak berak aukeratzeko proiektuari ematen dion ekarpen zehatza ezagutzeko eskubidea. CANen 620.000 bezeroek jaso dute informazio zehatza biltzen zuen gutuna.
- **Kontuak ematea.** Bezeroek sortutako etekinak jasotzen dituzten erakundeetan partetik beren ekarpenei esker abian jarritako proiektuen garapeneraren gaineko informazioa jasotzeko eskubidea. 216 kontu-emate, bertaratutako 7.437 pertsonen aurrean.
- **VolCan.** CAN boluntarioak. Finantzatzen diren proiektuetan boluntario aritzeko eskubidea. 2.951 boluntario-lan, bezeroek beteta.

Nafarroako Kutzak bere bezeroei aitortzen dizkien lau eskubideen kudeaketa sistema (gizarte aukeraketa, gizabidezko kontua, kontu-ematearen gaineko informazioa eta parte-hartzea zein boluntariotza) AENOR-rek emandako UNE-EN ISO 9001 Kalitate Ziurtagiriak bermatua dago, bere Gizarte Ekintza osoa Arau honen bidez kudeatzen duen finantza esparruko lehen erakundea izanik.

Gizabidezko Kontua.
CANen 620.000 bezeroek jaso dute informazio zehatza biltzen zuen gutuna.

Kontuak ematea.
216 kontu-emate, bertaratutako 7.437 pertsonen aurrean.

VolCan.
2.951 boluntario-lan, bezeroek beteta.



Gizarte berrikuntza. Nafarroako Kutxaren betebeharrak

Nafarroako Kutxak bere bezeroekiko dituen betebeharrak bide egiten dute bankarien eta bezeroen arteko ohiko harremanak aldatzeko eta pertsonen arteko harremanak sortzen dira, herritarren artekoak. Konfiantzazko harremanak sortzea ahalbidetzen dituzten jokamoldeak dira. Xede bat definitzen duten 12 ideiaetan zehazten dira...: bezeroek sentitzea Nafarroako Kutxa haietaz arduratzen dela. Eta xede hau lortzeko bidea jorratzen da bezeroei galdetuz ea CANekiko harremanak egiteko molde berri hau identifikatzen ote duten. Hamabi idealen ezarpen mailarekin bezero partikularren gogobetetze maila 6,99koa izan zen. Enpresa diren bezeroena, 7,05koa. Eta langileena, 7,56koa.

Nafarroako Kutxaren idealak

Honelako kutxa bat gara...

Hau egiten dugu...

Arduratsua	Berdintasun harremanak sustatu
Eraldatzailea	Eskubideak sustatu eta handitu
Ona	Azaldu zergatik bai eta zergatik ez
Zentzuduna	Bezeroei entzun
Sortzailea	Egunean 20 minutu soilik pentsatzen eman
Sentibera	Benetako interesa eduki eta arduratu
Idealista	Pertsona guztiak sinestekoak dira
Ebolutiboa	Gaizki egindakoen eta ezezkoen inbentarioa egin
Holistikoa	Pertsonak baloratzea izan nahi eta izan ahal dutenaren arabera
Multikulturala	Aniztasuna gizarteratu
Biologikoa	Gure mintzaira humanizatu. Ingurumena zaindu
Dibertigarria	Baikortasuna barreiatu



Gizabidezko Bankaren adierazpideak: Cancha bulegoak

Gure guneak eskaini egin ditugu. CAN bulego eredu berri bat sortzen ari da: Cancha bulegoak. 67 ziren jada 2007. urtearen bukaeran. Bulego hauek herritarrendako lekuak dira, bezeroak izan edo ez, ohiko finantza bulegoaren ereduarekin erabateko haustura dakartena. Cancha bulegoetan bezeroekiko harremanak bestelako lotura-alderdi bat dauka, gauzak gertatzen dira eta, gainera, negozioa gehiago hazten da Cancha bulegoetan ohiko bulego batean baino.

Cancha bulegoak aurrezteko eta finantzatzeko tokia baino zerbait gehiago dira. Edozein pertsona, CANen bezeroa izan edo ez, Cancha bulego batean sar daiteke kafe bat hartzeko, liburu bat edo prentsa irakurtzeko, Interneten nabigatzeko edo bulego bakoitzak astean behin antolatzen dituen jardueretan parte hartzeko. Gainera, Cancha bulegoetan haurrendako txoko bat dago, marraztuz edo jolastuz ongi pasa dezaten.

2007an 65.000 pertsona bertaratu ziren:

- 1.581 jardueratan parte hartu zuten:
 - Haurrendakoak (%56): ipuin-kontalariak, magia, antzerkia, dantza...
 - Musikalak (%18): bertako taldeen kontzertuak, inguruko kontserbatorioetako ikasleak...
 - Gizartekoak (%8): elkarte zein gobernuz kanpoko erakundeen eskutik.
 - Hitzaldiak (%7): kirol, kultura eta ekonomia arlokoak, bidaien ingurukoak...
 - Tailer parte-hartzaileak (%11): dastatzeak, estetika, elikadura, masajek, lehen sorospak...
- Interneten 18.000 orduz nabigatu zuten.
- Prentsa eta liburuak 12.000 orduz irakurri zituzten.
- 300 kontzertutara joan ziren.
- Seme-alabekin batera etorri ziren: 47.000 ordu baino gehiago haur jolasetan.
- Bookcrossing ekimenaren barnean 1.000 liburu baino gehiago askatu zituzten.

65.000 pertsona gure Cancha bulegoetan:

1.581 jarduera.

18.000 ordu Interneten nabigatuz.

12.000 ordu irakurriz.

300 kontzertu.

47.000 ordu haur jolasetan.

1.000 liburu askatuta.



Bisitaldia egin eta gero, bertaratutakoei galdetegi bat betetzeko eskatu genien, eta 2007an izandako emaitzek adierazi dute Cancha bulegoetako buruzko balorazioa "oso ona" dela %57ren ustez eta "ona" %36ren ustez. %95ak esan zuten itzuliko zirela eta, gainera, %96k adierazi zuten beste pertsona batzuei hara joateko aholkua emanen ziela.

Cantera Plan Estrategikoaren ezarpena: emaitza ekonomikoak

Gizabidezko Bankaren estrategiak CANek oso emaitza onak izatera eramandu, bai ekonomikoak eta ekonomiaz haragokoak. 2007an esparruko 5 helburu ekonomikoak erdietsi genituen:

- **Emaitzak:** Zerga Aurreko Mozkinak %18,1 hazi dira, helburua %10 zelarik.
- **ROE:** %15,95, helburua %15 zelarik.
- **Eraginkortasuna:** oinarrizko 80 puntuko helburu baten aurrean, murrizpena 115ekoa izan da.
- **Langile bakoitzeko fakturazioa:** %10,2 hazi da, helburua %10 zelarik.
- **Finantziarioaren eta aurrezkiaren hazkunde orekatua.** Bezeroen kreditua %20,2 hazi da eta baliabideak balantzean %19,4.

Emaitza ekonomikoak eta ekonomiaz haragokoak.

Cantera Plan Estrategikoaren ezarpena: ekonomiaz haragoko emaitzak

- **Markaren balioa.** MERCOSUR Personak 2007 Rankinga. Nafarroako Kutxa: 70. lekua 'Top 100' rankigean, lan egiteko onenak diren Espainiako enpresen zerrendan. Nafarroako enpresarik onena. Nafarroako Kutxa: CFR nazioarteko erakundearen arabera (2007), Espainiako 63 enpresa hobereenen artean, "Lan egiteko Top" delakoan. Merco Marcas-en arabera Nafarroako Kutxa "esparru autonomikoko (ezarpen globalik gabekoa) finantza zerbitzuen artean ospe hobereena duen erakundea" da.
- **CAN pertsonen inplikazioa.** Nafarroako Kutxak, bere 2007-2010 aldirako Plan Estrategikoan, CANeko langileen %75 bere egoera profesional, pertsonal eta sozialarekin gogobetarik egotea lortu nahi du.



Langileen artean egindako 'Clima Cantera' inkestak, 2007ko irailean CAN idealen ezarpena analizatzeko egindakoak, 5 arteko 3,78 gogobetetze-maila agertzen du enpresaren langile izatearen harrotasun, familiarrekiko oreka, lan giro eta garapen profesionaleko arloetan.

- Bezero berriak. Bezero berrien %15 CANera etortzen dira Gizabidezko Bankaren balioak direla kausa.

Sariak eta aitortpenak

- Nafarroako Kutxaren 2006ko Gizarte Erantzukizunaren Txostenak 2007an jaso zuen "Espainiako Enpresen Iraunkortasun-Txosten Onena" saria, bezeroen, inbertitzaile, hornitzaile eta abarren bere parte-hartze sistema nabarmenarengatik. Saria Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE) eta Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) erakundeek eman zuten.
- Gizabidezko Kontuak espainiar enpresen Gizarte Erantzukizunaren Konponbide Onenari emaniko saria jaso zuen, 2007ko urriaren 4an Forética-k Madrilan antolatu zuen MarketPlace delakoan.
- Bruselan egindako europar CSR MarketPlace delakoan (2007ko azaroaren 29an), Nafarroako Kutxa izan zen balorazio onena jaso zuena, bai bertaratutakoen, bai epaimahaikoen partetik.
- CANen Emakume Planak "Emakumearen aldeko Enpresa Politikari Saria 2007" jaso zuen, Emakume Enpresari eta Zuzendarien Federazioak (FEDEPE) ematen duena.
- Cancha bulegoak "Europako Laugarren Banku-bulegoaren Eredu Berritzaileena" jo dira europar finantza erakunde guztien artean, I-Am Associates aholkularitza enpresa ingelesaren arabera.
- Nafarroako Kutxak ere "Gizarte eta Lan Ekintza Onenari Saria" jaso zuen Gizabidezko Bankaren ezarpenarengatik, Sagardoy Fundazioak emana. Bezeroei eskubide berriak eman eta aitortzen dizkie Gizabidezko Bankak.
- Nafarroako Kutxa, sektoreko aurrezki kutxa berritzaileena da, Tatum aholkularitza enpresak EOI negozio eskolarendako eginiko "Finantza Sektorearen Egungo Joerak Espainian" ikerketaren arabera.

Nafarroako Kutxaren 2006ko Gizarte Erantzukizunaren Txostenak 2007an jaso zuen "Espainiako Enpresen Iraunkortasun Txosten Onena" saria.



- Nafarroako Kutxa bederatzigarren espainiar enpresa da gizarte proiektuen finantzazioan, Fundación Empresa y Sociedad-ek egindako "Gizarte ekintzaren tratamendua enpresa handien 2006ko urteko txostenean" ikerketaren arabera.

Gizabidezko Bankaren adierazle sintetikoak:

Adierazlea	2007
Zenbatekoa (eurotan), gizarte proiektuak finantzatzeko zuzendua (2007an aukeratua 2008an egiteko)	50.250.000
Gizarte proiektua aukeratu zuten bezero kopurua	530.362
Finantzatutako proiektu kopurua	2.723
Bezeroei igorritako gizabidezko kontuak	620.000
Bezero boluntarioak	2.750
Boluntario emandako orduak	22.000
Bezeroei proiektuen aurrez aurreko kontu-emateen kopurua	216
Aurrez aurreko kontu-emateetara bertaratutakoen kopurua	7.437
Kontu-emateak, ez aurrez aurrekoak (%)	100
'Cancha' bulego kopurua	67
Jarduera kopurua Cancha bulegoetan	1.581
Langileen gogobetetzea, idealen ezarpen mailari dagokionez	7,56
Bezero partikularren gogobetetzea, idealen ezarpen mailari dagokionez	6,99
Enpresa diren bezeroen gogobetetzea, idealen ezarpen mailari dagokionez	7,05



Interes taldeen gobernua eta parte-hartzea

- Interes taldeen elkarrizketa eta parte-hartze eraginkorra Nafarroako Kutzak erabakiak hartzeko tenorean: bezeroak, langileak, administrazio publikoak eta eragile ekonomikoak zein sozialak ordezkaturik daude, hitz egiteko eta bozkatzeko ahalmena dutela, erakundearen gobernu organoetan (kontseilu nagusia, administrazio kontseilua, kontrol batzordea eta ordezkaturiko batzordeetan).
- Gobernu Korporatiboa: 2007an Nafarroako Kutzako presidentek Adierazpen Instituzionala egin zuen (Administrazio Kontseiluak, Kontrol Kontseiluak eta Kontseilu Nagusiak berretsia) Oinarrizko Akordio bat sustatzeko, hiru ildo nagusi dituen Gobernu Zuzenaren Agenda baten inguruan:
 - Gobernu organo ezberdinen ezpezializazioan sakontzea.
 - Zuzendaritza organoen kualifikazioa, autonomia eta independentzia bermatzea.
 - Gizarte Ekintzaren bultzatzea nortasunaren funts gisa, eta gizarte berrikuntzari dagokionez.
- Ondorioz, Nafarroako Kutzaren Gobernu Zuzenerako Gomendio Kode bat sortu zuen talde bat eratu zen, 2008an onartzeko asmotan.
- Gizarte eta finantza berrikuntza: interes taldeekiko elkarrizketaren fruitu izandako ereduak.
- 530.362 bezerok erabaki zuten CANen inbertsioa Gizarte Ekintzetan.
- Erakundeek eginiko 2.723 proiektu, bezeroek aukeratutakoak.
- 620.000 bezerok jaso zuten CANen Gizabidezko Kontuaren inguruko informazioa.
- Materialtasuna:
 - Inkesta bezeroei, 2006ko Gizarte Erantzukizunaren Txostenaren inguruan.
 - Inkesta langileei, 2006ko Gizarte Erantzukizunaren Txostenaren inguruan.
- Viálogos: solasaldi egituratua, enpresa diren bezeroekin: 1.800 inkesta 2007an.
- Inkestak bezeroei, Nafarroako Kutzaren idealak betetze mailaren pertzepzioari dagokionez.

Bezeroak, langileak, administrazio publikoak eta eragile ekonomikoak zein sozialak ordezkaturik daude erakundearen gobernu organoetan, hitz egiteko eta bozkatzeko ahalmena dutela.



- Lan giroaren inguruko inkestak langileei (Nafarroako Kutzaren idealak betetze mailaren pertzepzioari dagokionez).
- Elkarrizketa adituekin zein komunitate akademikoarekin, bai formalak, bai informalak.
- Gizabidezko Bankaren adierazle sintetiko gehienek (arestian agertutakoek), interes taldeekin izandako elkarrizketaren ondorio diren alde garrantzitsuak biltzen dituzte.
- Ikusi 4.16 eta 4.17 ataletan interes taldeekin izandako elkarrizketa sistema osoa: bezeroak, langileak, hornitzaileak, gizarte erakundeak, administrazio publikoak, adituak eta komunitate akademikoa, eta gizartea, oro har.

Iraunkortasunaren ekonomia-alderdia.

- Nafarroako Kutzak ematen duen balio ekonomiko erantsia: 383.250.000 euro 2007an (2006an baino %19,1 gehiago), hauek osatuta:
 - Lan faktorea: 116.575.000€
 - Hornitzaileak: 78.863.000€
 - Komunitatea (Gizarte Ekintza): 50.250.000€
 - Enpresa (erreserbak eta hornidurak): 136.559.000€
 - Zergak: 1.003.000€
- Gizarte Ekintzan izandako gastuaren hazkundera 50,25 milioi euro artekoa izan da (2007an onartuak 2008an gastatzeko), aurreko urtean baino %19,6 gehiago, 42 milioi eurokoa izan baitzen orduan (2006an onartuak 2007an gastatzeko).
- Enplegu Zentro Bereziei egindako erosketak (ahalmen urriko pertsonen lan egite dute huetan): 987.702€ (%10,7ko hazkundera, 2006. urtearekin alderatuta). Ahalmen urria duten 45,5 langile kontratatzearen pare da hau.
- Ingurumen balorazioa, kreditu eta maileguei dagokionez (Ekuadorreko Printzipioak): 10 milioi dolar baino gehiagoko 90 kreditu eragiketa eba-luatuta, 1.502,29 milioi euroko zenbatekoa dutenak.
- Gizarte Erantzukizunaren edukia duten kreditu zein maileguak: 2.665,06 milioi euro.

Gizarte Ekintzan izandako gastuaren hazkundera 50,25 milioi euro artekoa izan da, aurreko urtea baino %19,6 gehiago.



- Erregio ehunaren sorrera. Erosketak tokian tokiko hornitzaileei: Hornitzaileei egindako erosketa guztien %75,1.
- Sartze geografikoa eta soziala:
 - Bulegoak 10.000 biztanle baino gutxiagoko udalerrietan: 112 (bulego guztien %32).
 - 10.000 biztanle baino gutxiagoko udalerrietan egindako negozioaren %24.

Iraunkortasunaren ingurumen-alderdia

- 2006. urtearekin alderatuta, ingurumenarekin lotutako gastu eta inbertsioen %36ko hazkundera, 2007an guztira 3.863.856€-koa izanik.
- Ingurumen egiaztapenaren berritzea, UNE-EN ISO 14001 arauaren arabera, baita Ingurumen Kudeaketaren Sistemarena ere.
- 2006ko Gizarte Erantzukizunaren Txostenean taxututako CO₂ igorpenen neutralizazioa 2007an, erakundeak zuzenean edo zeharka sortutakoena: 3.002 t CO₂.
- Paperaren kontsumoa: 278.308 kg paper langile bakoitzeko. 145 kg (%3,6ko hazkundera).
- Paper ekologiko edo birziklatuaren erabilera.
 - 2006an baino %14,1 gehiago. Kontsumitutako paper guztiaren %70,2 birziklatua zen: 195.399 kg.
 - Gainerakoa: paper ekologikoa, klororik gabea.
- Paperaren birziklatea: %13,3ko hazkundera birziklatzean. 2007an 88,4 t paper birziklatu dira, 2006an baino 10,4 t gehiago.
- Energia elektrikoaren kontsumoa:
 - UNE-EN ISO 14001 arauaren arabeko egiaztapena duten eraikinetan (eraikin nagusiak eta Iruñeko PioXII.aren etorbideko sukurtsalak): %2,3ko aurrezpena, 2006koarekin alderatuz gero. 2.763.401 kWh-ko kontsumoa.
 - CANen guztira: 13.553.445 kWh (estimazioa, lehenbiziko aldiz kalkulatua).
- Ura:
 - UNE-EN ISO 14001 arauaren arabeko egiaztapena duten eraikine-

2006. urtearekin alderatuta, ingurumenarekin lotutako gastu eta inbertsioen %36ko hazkundera (2007an 3.863.856€-koa).



tan: 1.220 m³-ko aurrezpena (%20,3), 2006. urtearekin alderatuta. 4.801 m³-ko kontsumoa.

- CANen guztira: 19.213 m³ (estimazioa, lehenbiziko aldiz kalkulatua).

- Erakundearen CO₂ igorpenen kalkulu zehatza. Hauek sortutako guztiak barne: CAN osoko elektrizitatea, gasolioa, langileen bidaiak, dirugarraioaren eta materialen bidaiak, paper kontsumoa, ur kontsumoa. CO₂ igorpenak guztira: 10.308,44 t.

Iraunkortasunaren gizarte-alderdia.

- Langile kopuruaren handitzea: 221 lanpostu berriren sormen garbia. Urtearen bukaeran 1.913 langile genituen, aurreko ekitaldian baino %13,1 gehiago.
- Enpleguaren kalitatea eta egonkortasuna: 238 lanpostu finko berriren sorrera eta behin-behinekotasunaren murriztea. 2007an langileen %91,2 finko, 2006ko %89,1 gaindituta.
- Emakumeen eta gizonen arteko proportzio orekatuago, langileen artean: 2007. urtea bukatzean Nafarroako Kutxako profesionalen %46 emakume ziren, 2006ko bukaeran %42 izanik.
- Gero eta emakume gehiago zuzendaritza postuetan. %35, aurreko ekitaldian %31 izanik.
- Prestakuntza: 51 prestakuntza ordu langile bakoitzeko 2007an. Langileek 96.676 prestakuntza ordu egin zituzten. Profesional bakoitzeko, 1.441€-ko gastua.
- Langileen batez besteko adina: 36 urte; gizonak, 38,8 urte eta emakumeak, 32,9 urte.
- Promozio aukerak: 2007an 562 pertsona izan ziren promozionatuak (langile guztien %29,3). Pertsona promozionatuen %51,8 emakume izan ziren.
- Gardentasuna langileen batez besteko lansariaren ematean: 48.096€.
- Gardentasuna emakumeen zein gizonen lansarien arteko analisian.

221 lanpostu berri.

1.913 langile.

Lanpostu finkoak: %91,2.

Nafarroako Kutxaren profesionalen %46 emakume ziren.

562 pertsona promozionatuta.



Afera hauei gardentasunez eta borondatez heldu nahian, emakumeen zein gizonen lansarien arteko aldearen kontua aztertu dugu, beste Gizarte Erantzukizunaren Txosten batzuetan batere ohikoa ez den zerbait. Zoritxarrez, aitortu behar dugu Nafarroako Kutxa ere lansarien alde hori egon badagoela.

- Ahalmen urritasuna:
 - LISMI araudia beteta, Salbuespen Adierazpenaren bidez.
 - Ahalmen urritasuna duten 7 langile ditugu.
 - 987.702€-ko erosketak Enplegu Zentro Bereziei, ahalmen urria duten 45,5 langile kontratatzearen pare da hau².
- Sektorean egin den arrisku psikosozialen lehen inkesta osoaren egitea. Emaizak aztertu ondoren, lehen ekintza planen egitea.
- MERCO Personas 2007: Nafarroako Kutxa lan egiteko onenak diren enpresen MERCO Personas rankingaren "Top 100" delakoan ageri da. 2007an 70. lekuan egon da, 2006an 79.ean zegoelarik. Nafarroako enpresa hoberena.
- Nafarroako Kutxa, CFR nazioarteko erakundearen arabera, Espainiako 63 enpresa hoberenen artean, "Lan egiteko Top" delakoan.
- Langileen boluntario lanak: 143 langilek egin zituzten boluntario lanak 2007an.
- "Tribucan. Tribuak ekin egingo dio!": eskolako hezkuntza proiektua, Gizabidezko Bankaren izpiritu aurrendariaren ondorioz sortua, eta honako helburua duena: herritar solidario, arduratsu eta enpresa bat arrakastaz sortzeko gauza direnak prestatu. Finantza hezkuntzaren modu berria da. José Antonio Marina filosofoaren bermea duena, CANen profesionalek zuzendua, enpresa-sortzaile talde batek lagunduta eta irakasle zein pedagogo zenbait aholkularitza lanetan dituena. 2007an, esperientzia pilotu 8 zentrotan. Hasitako proiektua: lanbide heziketako eskola bat Tsunamiak eragindako herritarrendako Gallen (Sri Lanka).

"Tribucan. Tribuak ekin egingo dio!": eskolako hezkuntza proiektua, Gizabidezko Bankaren izpiritu aurrendariaren ondorioz sortua.

² Konbertsio faktorea apirilaren 8ko 364/2005 Errege Dekretuan bildua. Honetan ahalmen urritasuna duten langileen aldeko erreserba kuotaren betetze alternatiboa, salbuespen gisa, arautzen da.



2007. urterako ezarritako Gizarte Erantzukizunaren helburuen betetze maila

2007ko helburuak

Betetze maila

Bezereen aurreko gardentasunean aurrera egitea, sortzen dituzten etekinei buruzko informazioa emanaz, hala nola aukeratu dituzten gizarte proiektuei emandakoari buruzkoa

Handia

Gizarte Erantzukizunaren edukiak dituzten produktu zein zerbitzu berriak garatzea

Handia

Energiari buruzko auditoria egin, eta energia aurrezteko plana

Erdikoa-handia: auditoria egina; energia aurrezteko plana 2007an hasia eta 2008an onartua (ikusi EN5)

Aurrera egitea kreditu zein maileguen ingurumen ebaluazioan

Erdikoa-handia

Gizarte Erantzukizunaren kudeaketa sisteman aurrera egitea

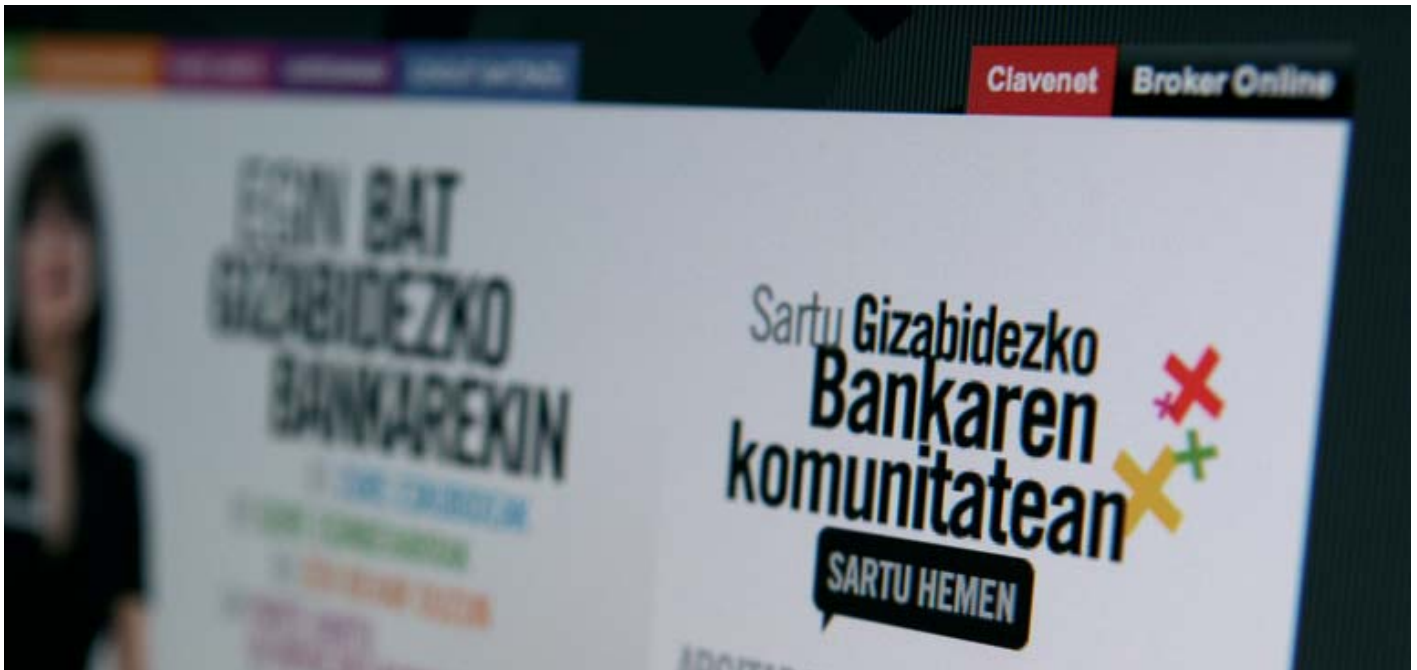
Erdikoa

Kudeaketa Etikoa eta Sozialki Arduratsuaren Sistema baten ezarpena, Foréticaren SGE 21 arauarekin bat, eta aitortpena zein ziurtagiria jasotzeko modukoa

Erdikoa (ziurtagiria 2008rako)

Helburu eta garapen nagusiak 2008. urterako

Txosten honetan ageri diren helburu gehienak CAN 2008ko kudeaketa globalaren helburuak dira, 2007-2010 aldirako "Cantera" Plan Estrategikoa-rekin bat eginda. Kontuan hartu behar da CANen estrategia globala Gizabidezko Banka dela. Beste helburu batzuk ere ageri dira.



CAN 2008 kudeaketaren helburuak

- **Bezeroaren balorazioa:**
 - Partikularrak: >7,3
 - Enpresak: >7,4
- **Bezeroek dagoeneko lau eskubide gauzatu dituzte:**
 - Gizarte proiektua aukeratu dute (1. eskubidea):
 - Proiektua: %80
 - Proiektua edo ildoak: %90.
 - Badakite CANek haiekin zenbat irabazten duen eta zenbat ematen dieten gizarte proiektuei (2. eskubidea): %100.
 - Beren gizarte ekarpenarekin egiten denaren berri dute (3. eskubidea): Aurrez aurreko 500 kontu-emate.
 - Proiektuetan aktiboki hartzen dute parte (4. eskubidea): 5.000 boluntario.
- **CANek eskubide berriak sortuko ditu:**
 - Trazabilitatea (5. eskubidea): Non dago, eta zer egiten duen CANek bere bezeroen diruarekin? Bezeroek jakin dute eta aukeratu dute CANek beren dirua zertan inbertitzen duen.
 - Bezeroek prezioak eratzten dituzte egiten duten CANen erabileraren arabera (6. eskubidea).
- **Gizarte Erantzukizunaren hedapena enpresetan:** Enpresen Gizarte Erantzukizunaren Txostenen zein Gizarte Ekintzen Txostenen 100.000 ale, CANek bezeroei doan egiten lagunduko dituenak (ikus EC1).
- **CAN pertsonak:**
 - Inbertsioa prestakuntza: gastu guztien %4.
 - Klima inkesta: 7,5.
- **Abangoardiako lurraldeak:**
 - CAN eta Eurecan nazioarteko bihurtu.
 - Emakumeek nahiago duten entitatea izatea.
 - Cancha digital berria (webgunea).

2008an CANek lagunduko die enpresa diren bezeroei Gizarte Erantzukizunaren Txostenen zein Gizarte Ekintzen Txostenen 100.000 ale egiten eta hedatzen.



Beste helburu batzuk 2008rako

- Kudeaketa Etikoa eta Sozialki Arduratsuaren Sistema baten ezarpena, SGE 21 arauarekin bat eta Foréticaren aitortpena zein egiaztatpena jasotzeko modukoa.
- Nafarroako Kutzaren Gobernu Zuzenerako Gomendio Kode bat eratzea.
- Nafarroako Kutzaren Energia Aurrezteko Plana: auditoria energetikoa, Planaren onartzea eta abiatzea.
- Kalitatea: EFQM ziurtagiria.
- Tribucan: hezkuntza proiektua 2008/2009 ikasturterako 25 ikastetxe baino gehiagora zabaltzea.
- Pertsonak: 360° ebaluazioa.
- Gizarte Erantzukizunaren edukiak dituzten produktu zein zerbitzu berriak garatzea
- Arriskuen ingurumen ebaluazioan aurrera egitea.

Adierazle integratuak: iraunkortasunaren testuingurua

Nafarroako Kutxak erabaki du, GRI-G3 Gidarekiko hobekuntza aukera gisa, boluntarioki sartzeari jardueraren adierazle integratuen hautaketa bat. Adierazle integratuak dira erakundearen Gizarte Erantzukizunaren Txostenean ageri den informazioa bere testuinguruan kokatzea ahalbidetzen dutenak, ez baita gauza bera enpresa baten datuak soilik ikustea edo bere sektorearen edota esparru geografikoaren datuekin alderatzea. GRI-G3 Gidak honelako adierazleak eskatzen ez baditu ere, Gizarte Erantzukizunaren adituek uste dute esparru honetan aurrera egitea Gizarte Erantzukizunaren Txostenen erronka handienetakoa dela.

Adierazle integratuak aukeratzeko irizpideak

Alderatzeko moduko informazioa dagoen adierazle nagusiak aukeratu ditugu. Kontuan hartu behar da ez dagoela oro har erabiltzen den adierazle integratuen serierik, enpresen informazioa testuinguruan kokatzeko moduko datu fidagarriak agertzen dituenik.

Ez da gauza bera enpresa baten datuak soilik ikustea edo bere sektorearen edota esparru geografikoaren datuekin alderatzea.



Alderatzeko moduko kanpo-informaziorik ez dugun adierazleetan, informazioa ratio moduan ematen dugu (langile bakoitzeko, eta abar), eta gure erakundearen izan duen urteko bilakaera.

Alderatzeko unean hartu den iturri nagusia aurrezki kutxen Gizarte Erantzukizunaren dokumentua izan da. 2006ko Txostena, Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) delakoak argitaratua eta aurrezki kutxa guztien gaineko datuak dituen. Garrantzi handia ematen dio horrek.

Adierazle integratuak hiru ataletan banatuta agertzen ditugu:

- Sektorearekin alderatuta.
- Batez besteko nazionalarekin alderatuta.
- Bestelako ratioak.

Alderatzeak sektorearekin

Adierazlea	CAN 2007	CAN 2006	2006 sektorea= aurrezki kutxak ³
Gizarte proiektuei zuzendutako etekinaren portzentajea	%30	%30	%23,80
Administrazio Kontseiluko kideen batez besteko ordainsaria	10.053€	9.835€	13.022€
Kontrol Komisioko kideen batez besteko ordainsaria	14.859€	13.347€	13.623€
Bulegoak udalerrietan (<10.000 biztanle) (sartze geografikoa)	%32	%35	%26
Enplegu sorrera	+ %13,1	+ %16	+ %7,30
Ahalmen urriko langileak	%0,37	%0,35	%0,28
Profesional atzerritarrak	%0,58	%0,41	%0,19
Mugagabeko kontratuen portzentajea	%91,2	%89,10	%93,70

³ Iturria: Aurrezki kutxen Gizarte Erantzukizunaren 2006ko Txostena, CANen 2007ko Txosten hau egiteko tenorean eskuragarri dagoen bakarra.



Prestakuntza: batez besteko gastua langile bakoitzeko	1.441€	1.536€	654€
Prestakuntza: orduak langile bakoitzeko	51 ordu	55 ordu	44 ordu
Emakume kopurua Kontseilu Nagusian	Emakumeak %17 Gizonak %83	Emakumeak %20 Gizonak %80	Emakumeak %23 Gizonak %77
Langileen banaketa, sexuaren arabera	Emakumeak %46 Gizonak %54	Emakumeak %42 Gizonak %58	Emakumeak %41 Gizonak %59
Kontsumitutako elektrizitatea langile bakoitzeko	6027 kWh (21,70 Gj) (eraikin nagusia)	7.628,15 kWh (27,46 Gj) (eraikin nagusia ⁴)	5.053,18 kWh (18,19 Gj)
CO ₂ igorpenak ⁵ , elektrizitatearen ondorioz eta langile bakoitzeko	2,79 t	2,92 t (eraikin nagusia ⁶)	1,94 t
Kontsumitutako ura langile bakoitzeko	10,04 m ³ .	16,43 m ³ . (eraikin nagusia)	13,83 m ³ .
Kontsumitutako paper birziklatua langile bakoitzeko	102,1 kg	69,8 kg	4,54 kg
Tokian tokiko hornitzaileak ⁷	%75,1	d.g. (daturik gabe)	%64,6 (hornitzaile nazionalak)
ROE	15,95	15,45	15,3

⁴Ingurumen adierazleetan eraikuntza nagusiko "erabiltzaile" kontzeptua erabiltzen dugu langile erabili beharrean, eraikuntza nagusian lan egiten baitu CANen langile ez den jendeak ere, Fundazio, Korporazio edo kanpoko enpresa laguntzailearen langile denak. Hala egiten da Ingurumen Kudeaketaren Sistemari. 2007ko erabiltzaileak 449 izan ziren. Honek aldatuta txiki bat dakar 2006ko Txostenaren datuei dagokienez, erabiltzaileak 364 izan baitziren (urteko batez bestekoa), hartan ageri ziren 347 "langileak" izatearen ordez.

⁵2007ko Faktore Konbertsioa: 1.000 kw/h = 0,3942 T CO₂. Adierazle integratu hauek kalkulatzeko World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) eta World Resources Institute (WRI) delako erakundeen konbertsio- zein kalkulu-faktoreak eta protokoloak jarraitu dira "Indicators protocols Set: EN" (3.0 bertsioa) delakoaren gomendioari kasu eginda.

⁶Ingurumen adierazleetan eraikuntza nagusiaren "erabiltzaile" kontzeptua erabiltzen dugu, langile erabili beharrean. Ikusi aurreko oharra.

⁷"Tokian tokiko hornitzaile" jotzen dugu Nafarroako Kutzak haren zerbitzuak edo produktuak erosi dituen erregioak bertakoak direnak, eta ez hedapen nazionalak edo nazioartekoak direnak.



Alderatzeak batez besteko nazionalarekin: batez besteko lan kostuak

lan kostuen inguruko adierazle integratua ematen dugu Estatistikako Institutu Nazionalaren (EIN) datuekin alderatuta, eskuragarri dauden bakarrak baitira, eta dudarik gabe, balio handiko erreferentzia direnak. "Lan kostua" deitutako kontzeptua da enplegu sortzaileak lan faktorea erabiltzearengatik duen kostua da, lansariak, Gizarte Segurantzaren enpresaren kotizazioa eta bestelako diru-sailak barne.

	CAN 2007	CAN 2006	Espainia, 2007⁸	Espainia, 2006⁹
Batez besteko lan kostua	60.623€ (Espainiako kostuaren halako 2,22)	58.220€ (Espainiako kostuaren halako 2,21)	27.263€	26.361€

Adierazle integratuak: bestelako ratioak

	2007	2006	2005
Kontsumitutako papera langile bakoitzeko	145 kg	141 kg	164 kg
Paper birziklatuaren portzentajea, paper kontsumo osoari erreparatuta	%70,20	%72,03	%21,95

⁸ Iturria: Estatistikako Institutu Nazionalaren (www.ine.es) 2007ko Lan Kostua txostenaren hiru hilean behingo inkesten (2008.04.29an kontsultatuta) oinarriaren gaineko jotzea, urtebeteari egokitua.

⁹ Iturria: 2006ko Lan Kostuaren Urteko Inkesta. Estatistikako Institutu Nazionala (www.ine.es), 2008.04.29an kontsultatuta.



can 

AURRENDARI GIZABIDEZKO BANKAN

