

Nuestro compromiso con la RSE

Desde Caja Laboral año a año reafirmamos nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial, y prueba de ello es la publicación de Memorias de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) desde hace ya cinco años, siempre siguiendo el estándar internacional de Global Reporting Initiative (GRI) y obteniendo el máximo reconocimiento al respecto: A+. Este hecho ratifica nuestro compromiso con la transparencia y la responsabilidad de todas nuestras actuaciones con nuestros grupos de interés: socios, clientes, sociedad, medio ambiente, etc.

Por este motivo, queremos utilizar este documento para divulgar nuestro mensaje y buenas prácticas en materia de Responsabilidad Social, así como nuestros compromisos futuros. Pero nuestra intención fundamental es la de invitar al resto de empresas y organizaciones a sumarse a iniciativas similares, difundir cuáles son sus buenas prácticas en términos de RSE, a la vez que adquieren compromisos futuros de mejora.

El presente documento pretende resumir las grandes líneas y actuaciones (que ya quedan recogidas en la Memoria RSE 2009 de Caja Laboral) en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial.

A lo largo de las páginas de este documento, el lector obtendrá información sobre:

- Los logros y compromisos de Caja Laboral en RSE [\[ver >> \]](#)
- Las relaciones de Caja Laboral con sus socios [\[ver >> \]](#)
- Las relaciones de Caja Laboral con sus clientes [\[ver >> \]](#)
- El impacto de Caja Laboral en los siguientes aspectos:
 - Social [\[ver >> \]](#)
 - Ambiental [\[ver >> \]](#)
 - Económico [\[ver >> \]](#)

[\[Ver versión completa de la Memoria RSE 2009 >> \]](#)

Logros en materia RSE

Aun cuando la Memoria RSE 2009 completa, de acuerdo al estándar internacional GRI, está disponible en la página web de Caja Laboral, con el presente resumen queremos llegar de una forma más directa a nuestros clientes y la sociedad en general, exponiendo la información más relevante de la Memoria RSE 2009.

A continuación, resumimos los compromisos que adquirimos en 2009 y cuantificamos hasta qué punto hemos cumplido con éstos.

En un año como 2009, donde una situación económica desfavorable ha puesto en el punto de mira a las entidades financieras, en Caja Laboral queremos destacar nuestra fuerte apuesta por incentivar la financiación del tejido productivo, a través de las empresas; y del bienestar social, a través de las familias; prueba de ello es la inversión crediticia por la que hemos apostado en la Caja en 2009:



Compromisos públicos 2009	Realizado
Con las empresas:	
• 2.300 Millones € para Financiación del Circulante	2.400 Millones de €
• 325 Millones € en Préstamos Estructurales	330 Millones de €
• 120 Millones € en operaciones de Leasing	90 Millones de €
• Créditos incorporados a las cuentas PRO Autónomos	Crédito autorizado desde 3.000€
• Fundación Gaztempesa: crear 700 nuevas empresas	Creadas 328 empresas
Con las familias:	
• 1.000 Millones € para Créditos Hipotecarios	1.180 Millones de €
• 350 Millones € para Préstamos Personales	250 Millones de €
• Anticipo de Nómina al 0% TAE	2 Millones de €, incluyendo préstamos al 0% a cooperativistas que han renunciado a parte de sus ingresos.
• Plan VIVE para compra de vehículo. 10.000 € al 0% TAE	No, el Gobierno lo sustituyó por el Plan E
• Crédito Joven 0% TAE para ordenador y carnet de conducir	Destinados 66.409 €
• Préstamo Hipotecario Desahogo con opción de pagar sólo intereses ante imprevistos	Formalizados 98 Millones de €.
• Moratoria Temporal del 50% de las cuotas hipotecarias	No realizado

Compromisos en materia RSE

En la Memoria RSE 2008, Caja Laboral se comprometió a la realización de determinados proyectos en relación a cada uno de sus grupos de interés, cuyo estado actual queda recogido en la siguiente tabla:

Objetivos y retos en materia de RSE asumidos en la Memoria RSE de 2008	Situación de la acción	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución
1. Elaborar el Protocolo de actuación ante situaciones de acoso sexual o moral.	●	Socios y personas. 2009
2. Adaptación del Reglamento de Régimen Interno a la Renovación de medidas de conciliación.	●	Socios y personas. 2009
3. Adaptación de los procedimientos a la norma OHSAS 18001 para su posterior certificación.	●	Socios y personas. 2009
4. Desarrollar las competencias de 55 líderes de primer nivel.	●	Socios y personas. 2009
5. Gestión activa de la movilidad, de la promoción y de la sucesión.	●	Socios y personas. 2009
6. Desarrollo e implantación de una sistemática de evaluación y gestión del desempeño, a partir de la definición de competencias por tipo de puesto.	●	Socios y personas. 2010
7. Definir un sistema de comunicación e información interna completo, que fluya de forma bidireccional.	●	Socios y personas. 2010
8. Implantar itinerarios formativos individuales especialmente en la Red Comercial.	●	Socios y personas. 2010
9. Incorporación Cuestionario de Conocimiento del riesgo de producto a los Fondos de Inversión, EPSVs y Planes de Pensiones.	●	Clientes y Sociedad. 2009
10. Realizar la Encuesta a Clientes con valoraciones sobre temas relevantes en sostenibilidad.	●	Clientes. 2009
11. Colaborar con FIARE en la segunda fase de la campaña de captación de capital social para su proyecto de Banco Ético.	●	Clientes y Sociedad. 2009
12. Instalación y prueba de gases alternativos al R22.	●	Clientes y Sociedad. 2009
13. Destinar el 0,50% de los Resultados Netos al FEP Adicional.	●	Sociedad. 2009
14. Desarrollar los compromisos derivados de la participación en la iniciativa Stop CO ₂ Euskadi.	●	Sociedad. 2009
15. Estabilizar los consumos de agua, energía eléctrica y gasoil. Reducir el consumo del resto de papel hasta los 390-400 gramos por cliente.	●	Sociedad. 2009
16. Elaborar un sistema de evaluación de proveedores desde un punto de vista social y ambiental.	●	Aliados y Proveedores 2010
17. Trasladar progresivamente criterios sociales y ambientales a las empresas participadas.	●	Aliados y Proveedores 2009
18. Definir los criterios de compra pública verde para el mobiliario de oficina.	●	Aliados y Proveedores 2009

● Finalizado ● En curso ● Aplazado



Relaciones con nuestros socios (I)

Las personas que trabajan en Caja Laboral son:

Socios de trabajo, han superado las pruebas y tienen una serie de derechos como socios.

Eventuales de Bolsa de Trabajo: aquellas personas que han pasado las pruebas definidas para entrar en Caja Laboral, prestando sus servicios con contratos de trabajo de duración determinada.

Resto de eventuales: aquellas personas que, de forma temporal, desempeñan su labor en Caja Laboral contratados por cuenta ajena y que normalmente responden a situaciones como sustituciones.

Durante 2009 el número de socios de trabajo ha disminuido en 13, llegando a los 1.963 a final de año con un 95,1% de cumplimiento del objetivo marcado. Esta diferencia con el objetivo está motivada tanto por las salidas derivadas del **plan de dinamización**, como por la limitación de nuevas incorporaciones societarias y otros ajustes de plantilla (cierres de oficinas y cierres de tarde), en un año especialmente complicado para todo el sector financiero, como así se prevé sea también el año 2010.

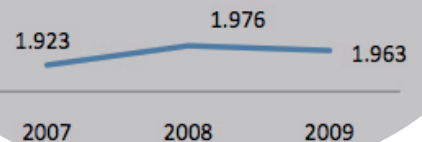
Caja Laboral realiza cada dos años una **Encuesta de Satisfacción de las Personas** que comprende, entre otros factores, la motivación, comunicación, fijación de objetivos, condiciones laborales, etc. La última encuesta se realizó en 2008 (prevista la siguiente en 2010) con una valoración global de 64,3 sobre 100.

En 2010 está prevista la implantación del proyecto de **Itinerarios Formativos y Acogida de Eventuales y Socios** en la parte relacionada con puestos de la Red comercial.

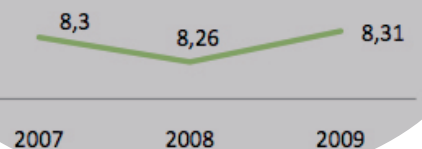
También se continuará trabajando el **Plan de Dinamización 2009-2012**, que ofrece la posibilidad de prejubilación a los socios de la Entidad que en el año 2009 han cumplido 57 o más años, con el objetivo de dinamizar el negocio y la actividad comercial renovando parcialmente la plantilla y reequilibrando la edad de la misma. En 2009 se han acogido 11 personas a este Plan

Principales indicadores de relación con nuestros socios

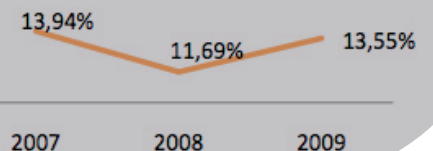
Número de socios de trabajo



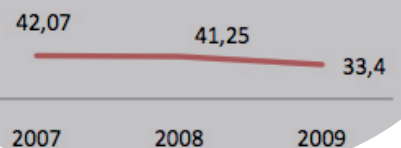
Evaluación de la formación (1-10)



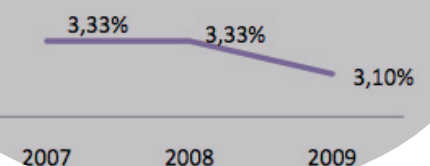
Promoción interna



Horas formación/ plantilla total



% Absentismo



Relaciones con nuestros socios (II)



Nuestro compromiso para mejorar y fomentar la igualdad entre hombres y mujeres se refuerza con una serie de actuaciones. Así, en febrero de 2009 el Consejo Rector aprobó la adaptación del Reglamento de Régimen Interno a la Renovación de las Medidas de Conciliación, y en noviembre se aprobó el Protocolo de actuación ante situaciones de acoso sexual o moral y se nombró a la persona que será la Responsable del Plan de Igualdad de Caja Laboral

Los compromisos futuros que adquirimos desde Caja Laboral en la gestión de nuestras personas son:

Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismos de Gobierno implantados
Continuar el proyecto de Gestión de la sucesión y la movilidad, desarrollando el Plan de Dinamización 2009-2012	Socios y personas 2012	Plan de Dinamización
Enfoque previo, y en su caso desarrollo, del proyecto de Evaluación y gestión del desempeño.		Proyecto de Evaluación y Gestión del Desempeño
Puesta en marcha del Proceso de Comunicación Interna		Comunicación Interna
Implantación del proyecto de Itinerarios formativos en puestos de la Red. Mejora de la formación de eventuales		Proyecto de Itinerarios Formativos
Mejora del Servicio al Cliente Interno. Implantación de mejoras detectadas por encuestas y escucha directa a la Red		Área Red Tradicional

Relaciones con nuestros clientes (I)

El compromiso con nuestros clientes es firme, y para ello, Caja Laboral establece una serie de mecanismos de diálogo con sus diferentes clientes, identifica sus expectativas y determina una serie de acciones para mejorar la relación con los clientes:

Mecanismos de diálogo con clientes realizados en 2009:

- Focus group: 6 grupos con clientes particulares y 9 entrevistas con clientes empresas.
- Encuesta de calidad de atención y servicio: 8.750 clientes de la Red Tradicional y 800 de la Red de Expansión.
- Encuesta de satisfacción de la clientela: 2.600 clientes.
- Estudio Equos de la empresa Stiga sobre Calidad Objetiva en Redes Comerciales Bancarias. Realizado en 5.687 oficinas (94 de Caja Laboral) de 97 Entidades Financieras en España.
- Encuesta para la renovación de la página Web: 243 clientes usuarios de la Web.
- Servicio de Atención al Cliente: 2.496 expedientes abiertos.

Expectativas de los clientes

- Servicios de gestión integral que faciliten la labor del cliente, con información y asesoramiento sobre todo en productos de ahorro inversión, incidiendo en la sencillez, garantía y disponibilidad del ahorro.
- Disponer de servicios de administración que sigan una política de tarifas no gravosa, con servicios gratuitos sobre todo en tarjetas de crédito.
- Actitud flexible con las situaciones críticas que puede atravesar el cliente, y resultar proactivo y facilitador en la gestión y contratación de préstamos.
- Preocupación en las empresas por el endurecimiento de las condiciones de financiación, demandando: resolución de problemas y flexibilidad y orientación al cliente y ofertas de financiación no restrictivas.
- Banca por Internet: incorporar elementos que aporten trato personalizado, confianza y cercanía, como "asistentes, "ayudas" o "formularios de contacto".
- Comodidad y ahorro de tiempo para realizar operaciones bancarias por Internet, evitando pantallas previas y ampliando la contratación "on line".

Acciones emprendidas

- Proyectos de Modelo de Banca Personal y asesoramiento a clientes TOP (los más vinculados); de Segmentación de clientes y Modelo de Gestión de Clientes y Carteras. Focalización de la oferta en productos de ahorro sencillos.
- Discriminación de precios en servicios de tarjetas para Jóvenes y Súper 55.
- Mejora e integración de procedimientos en la administración y venta de hipotecas; ofertas de renegociación y consolidación de deudas; "dispon" para concesión automática de préstamos al consumo.
- Modelo de gestión de Banca de Empresa para lograr un equilibrio óptimo entre riesgo y captación o vinculación de cliente; compromiso de volúmenes de financiación.
- Nueva Web, implantada en 2010 con una estructura más personalizable, mejora de accesibilidad para personas con algunas discapacidades, incorporando herramientas de contacto interactivas según la filosofía 2.0.
- Acceso a la Web desde la Home inicial, usabilidad mejorada y ampliación de los productos contratables directamente.

Relaciones con nuestros clientes (II)



Algunos resultados de los sistemas que utiliza Caja Laboral para recoger información de nuestros clientes, y que se emplean también para estimular las acciones tendentes a mejorar la relación con ellos, son:

- **Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo (ESCE)** que se elabora con una periodicidad bienal, desde el año 1995. En 2009 se realiza esta encuesta a 2.600 clientes y se obtiene un grado de satisfacción del 74,3%, destacando los avances en 3 aspectos: el reconocimiento de la Responsabilidad Social de Caja Laboral, la banca online y la transparencia en publicidad e información.
- **Encuesta de Satisfacción de Cliente Empresa (ESEM)** con carácter trienal, realizándose desde el año 1998 y la última en 2.007.
- **Estudio de Calidad Objetiva Sectorial (EQUOS)**. Anualmente desde el año 2002 se contrata un análisis comparativo de Calidad de Servicio de las Redes Comerciales de distintas Entidades Financieras, realizado por una empresa independiente, y que utiliza la misma metodología de mystery shopper o comprador misterioso. Los resultados obtenidos son muy destacados, obteniendo ambos años la **1ª posición en un ranking** de 97 (en 2009) y 105 (en 2008) cajas y bancos analizados.
- En 2009, para medir las insatisfacciones que genera la crisis económica y financiera actual, se ha realizado un estudio (con 3.000 entrevistas) sobre la **Confianza en las Entidades Financieras**. Caja Laboral ha obtenido una nota de 5,89, destacando en lo positivo su prestigio, que escucha a sus clientes y la calidad de sus productos, y en lo negativo, la falta de atractivo para trabajar en ella.

Cara a 2010, las principales iniciativas en la línea para mejorar la satisfacción de nuestros clientes son:

- **Productos**, mejorar la claridad y accesibilidad de la información de los productos y orientar a reducir niveles de riesgo a través de productos garantizados.
- **Segmentos**, trabajar específicamente el grado de satisfacción de los clientes Súper55 y revisar el Plan de Acogida a nuevos clientes.
- **Relación**, mantener el liderazgo en la calidad del servicio, gestionando planes de mejora por gestor/oficina.

Los compromisos futuros que adquirimos desde Caja Laboral para mejorar el impacto en clientes son:

Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismos de Gobierno implantados
Desarrollo de 2 préstamos sociales, uno de garantía personal y otro de garantía hipotecaria para particulares	Clientes y Sociedad. 2010	Área Desarrollo de Negocio
Apoyar el despliegue del Plan Estratégico de Gaztempresa, buscando sinergias con la gestión y acciones comerciales para PRO (autónomos y pymes)	Clientes y Sociedad. 2010	Área Desarrollo de Negocio
Modificar la página Web para hacerla más sencilla, accesible y colaborativa.	Clientes y Sociedad. 2010	Área Desarrollo de Negocio

Impacto ambiental (I)

En Caja Laboral tenemos un **Sistema de Gestión Ambiental (SGA)** según la Norma ISO 14001, para todas las actividades que desarrollamos en los tres edificios de la Sede Central, y que según la última auditoría de AENOR (octubre de 2009): "Es un sistema de gestión correctamente implantado y mantenido que da respuesta a los requisitos de la norma UNE-EN ISO 14001:2004", teniendo como punto fuerte, entre otros: "Numerosos objetivos encaminados a la mejora del comportamiento ambiental".

Este SGA es responsabilidad de un Comité Ambiental formado por miembros de Asesoría Jurídica, Auditoría Interna, Comunicación-Publicidad, Riesgos, Servicios Auxiliares y Calidad, actuando este último como Coordinador.

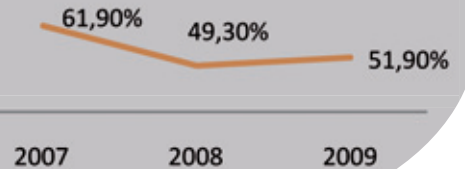
Nuestra **Política Ambiental**, revisada en 2008, establece como prioritarias las siguientes líneas de actuación:

- Toma de conciencia y motivación de los socios, por medio de la formación y sensibilización, para implicarles activamente en prácticas responsables con el medio ambiente.
- Minimización de los residuos generados, reciclado de todos los residuos posibles y reducción del consumo de recursos naturales.
- Colaborar con nuestros restantes grupos de interés, con el fin de contribuir a la conservación del medio ambiente, en especial, incorporando en nuestra relación con proveedores y subcontratistas normas y criterios ambientales.

Consumo (kgs) de papel publicitario por cliente



% papel publicitario reciclado



Papel interno (kgs) consumidos por cliente



Residuos (kgs) gestionados

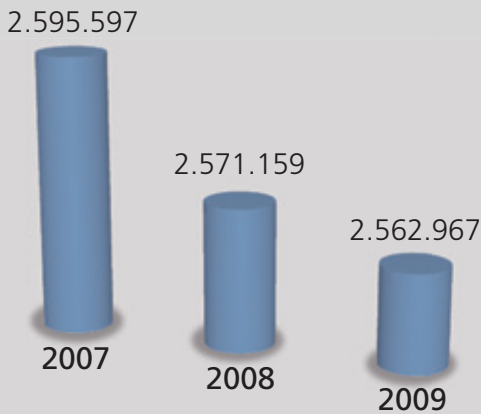


Impacto ambiental (II)

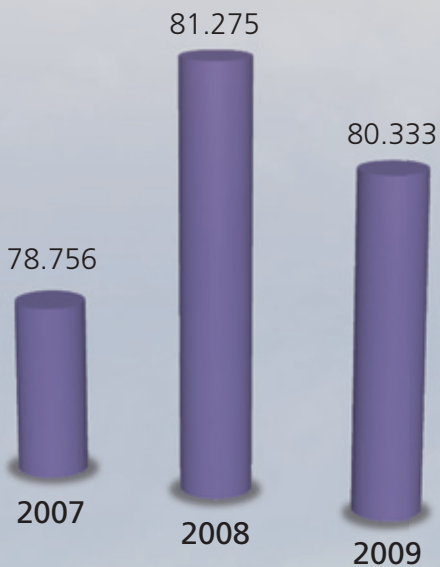
Consumo de agua (m3)



Consumo de electricidad (kWh)



Consumo de Gasoil (litros)



Los compromisos futuros que adquirimos desde Caja Laboral en la gestión ambiental son:

Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismos de Gobierno implantados
Sustituir el gas R-22 en bombas de calor de 50 oficinas	Clientes y Sociedad. 2010	Comité de Medioambiente
Desarrollar los compromisos derivados de la participación en la iniciativa Stop CO2 Euskadi	Sociedad. 2010	Comité de Medioambiente
Potenciar el Postamail (correspondencia electrónica) mediante acciones de comunicación a lo largo del año, facilitando operativamente la contratación.	Sociedad. 2010	Área Desarrollo de Negocio
Definir un sistema de evaluación de proveedores desde un punto de vista social y ambiental.	Aliados y Proveedores. 2010	Comité RSE



Impacto económico

A finales de 2008 el sistema financiero internacional estuvo al borde del colapso, y como consecuencia, el contexto en el que nos hemos movido las entidades financieras en 2009 ha sido el de crisis económica y de dificultades, agravadas en el caso del Estado español por la crisis inmobiliaria.

En este contexto de dificultades, el año 2009 ha sido satisfactorio en los resultados de la gestión aunque inferiores a los previstos y a los del año precedente:

- El **beneficio después de impuestos** ha sido de 56.465 miles de €, frente a los 100.547 del año anterior.
- Los **Depósitos de Clientes** han crecido en 1.038 millones de €, a un ritmo del 5,9% interanual, muy favorable respecto a la media del mercado pero inferior a la previsión.
- El **crecimiento en saldos de la inversión crediticia en economías domésticas**, empresas, sector público y resto de sectores, tiene un crecimiento positivo en el año del 0,2%, aunque inferior a la previsión.
- Como indicador básico de la calidad del riesgo, el **índice de morosidad** se situó al final del año en el 2,9% peor que el año pasado, pero significativamente mejor que el conjunto de las Cajas, que a diciembre se situaba en el 4,9%.
- El **índice de eficiencia** se ha situado en 37,86, mejorando tanto el dato del año pasado como el objetivo, siendo un año más un ratio también destacado respecto a los alcanzados por el sector.
- Otra variable a destacar es el ratio de **solvencia de Caja Laboral**, que es del 11,53% a 31/12/2009.

Beneficio después de impuestos (m€)



Créditos (ajustados titulizados, M€)



Índice de eficiencia



Fondos propios (m€)



Ratio de solvencia (%)



Impacto social

Caja Laboral nació en el País Vasco en un Grupo empresarial marcado por un fuerte compromiso de servicio a la Sociedad, cuya misión se centra en la creación de trabajo asociado y participativo de carácter cooperativo, como vía esencial para la creación de riqueza y bienestar, tanto entre sus partícipes sociales directos como en la propia Sociedad en la que está inmerso.

En Caja Laboral distribuimos anualmente el equivalente al **10,5% de los beneficios** (10% de los beneficios en actuaciones de carácter benéfico social, **FEP**; y una dotación anual del 0,5% de beneficios, como actuaciones benéfico sociales de carácter más específico y singular, **FEP adicional**).

Adicionalmente, se destina otro 15% del beneficio empresarial, **FSI**, para incentivar la aplicación de las políticas y estrategias empresariales corporativas, de impulso de nuevas actividades generadoras de empleo cooperativo, afianzamiento de empleos ya existentes en cooperativas en situaciones de declive.

A continuación, detallamos la evolución de las contribuciones a la Sociedad de Caja Laboral:

Tipología de contribución	Aportación (miles de euros)			Ejemplos de proyectos 2009
	2007	2008	2009	
TOTAL APORTACIONES SOLIDARIAS PARA LA CREACIÓN Y AFIANZAMIENTO DEL EMPLEO EN RÉGIMEN COOPERATIVO	27.545	33.860	14.579	
FSI 15% del beneficio empresarial obtenido para incentivar la aplicación de las políticas y estrategias empresariales corporativa	18.871	23.016	9.941	Plantas Termosolares, EKO3R para fabricación de envases y recogida de aceite doméstico, Soterna, placas de acumulación de energía.
FEPI 43% del FEP para acometer proyectos conjuntos de naturaleza social que ofrezcan un interés especial en: Formación socio-cooperativa y profesional; Investigación, desarrollo e innovación	5.410	6.598	2.850	Centros educativos como: MONDRAGÓN Unibertsitatea, Politeknika Ikastegia Txorierri y Lea Artibai Ikastetxea.
Instituciones Corporativas de MONDRAGÓN 25% del FEP para el sostenimiento de las Instituciones	3.145	3.836	1.657	
Otras Actuaciones relativas al Cooperativismo	119	410	131	UNACC, Elkar Lan S.Coop.
TOTAL APORTACIONES BENÉFICAS A LA SOCIEDAD	3.907	4.500	1.990	
Centros de Estudios e Investigación en general. Actividad no cooperativizada	881	917	313	Formación, investigación y enseñanza
Apoyo a Jóvenes Emprendedores y Promoción empresarial.	459	532	288	Fundación Gaztempesa
Promoción del Euskera y de la Cultura Vasca	526	600	312	Las instituciones e iniciativas que tienen como objetivo la potenciación del Euskara
Instituciones asistenciales y del Tercer Mundo	791	972	450	Proyecto Hombre, Fundación Mundukide, Integración de emigrantes, Potenciación del voluntariado
Actividades Culturales en general	1.250	1.479	627	Subvenciones distribuidas por la Red de Sucursales a las asociaciones ciudadanas que operan en sus ámbitos locales
TOTAL APORTACIONES ADICIONALES (FEP adicional) A LA SOCIEDAD	1.108	1.477	331	

Número y destino de las subvenciones (miles de euros) del FEP adicional en 2009

