



# RESUMEN DE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



**LABORAL**  
kutxa



# Laboral Kutxa, la nueva entidad

2012 es un hito en nuestra historia por ser el año en el que la nueva Caja Laboral Ipar Kuxa inicia un proyecto conjunto de Caja Cooperativa.

**Laboral Kutxa es la segunda entidad financiera del País Vasco y la segunda cooperativa de crédito del Estado, y en ella los trabajadores son socios, garantizando de este modo su implicación en un proyecto que es suyo.**

Además, aporta el hecho de ser también una cooperativa de ahorradores, ofreciendo a los clientes más vinculados la posibilidad de participar como socios.

# Nuestro compromiso

SIEMPRE HAY UN PASO MÁS QUE DAR PARA SEGUIR AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO SOCIAL. PORQUE CREEMOS FIRMEMENTE QUE HAY OTRA FORMA...

Conciliamos la eficacia empresarial con los **principios sociales** de democracia participativa, solidaridad, apoyo a la comunidad y justicia distributiva.

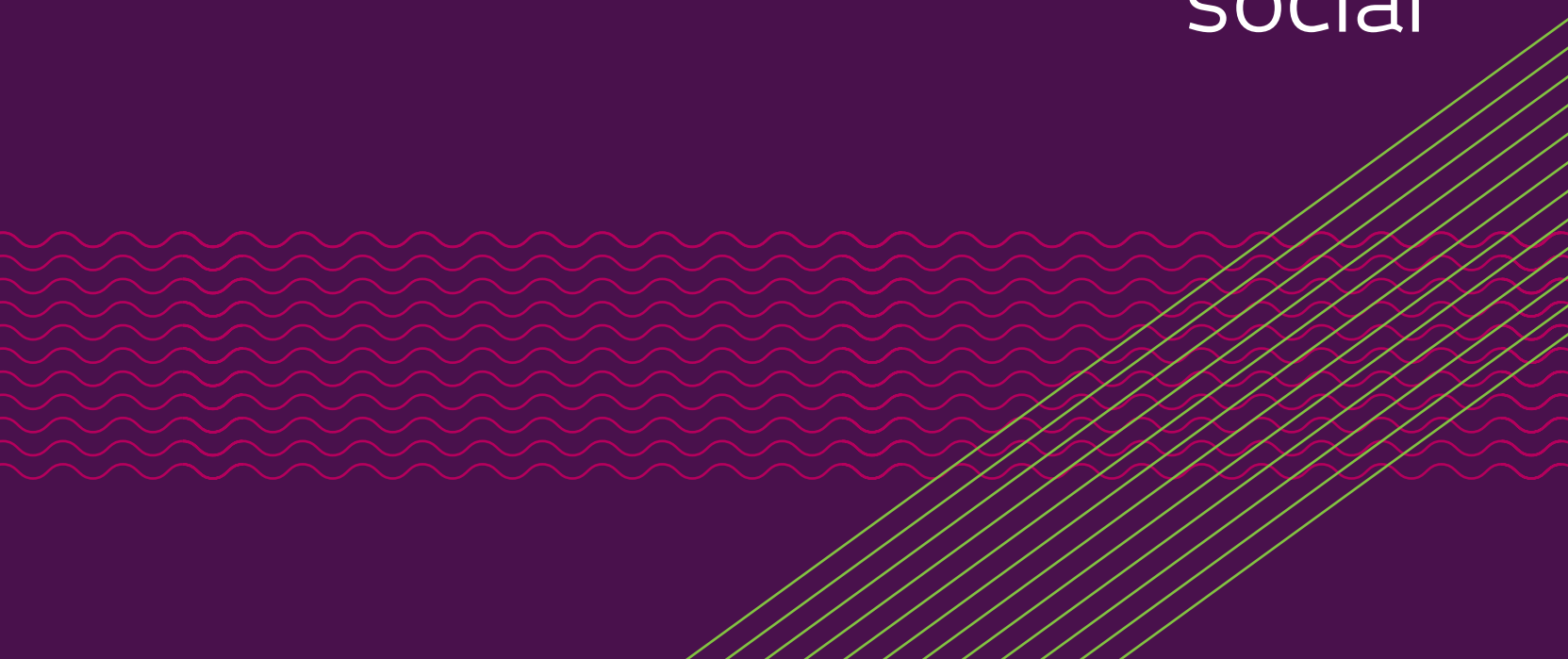
Ejercemos una **banca responsable, cercana y socialmente comprometida**, en la que las personas son lo primero y cuyo fin último es contribuir al desarrollo de la sociedad a la que pertenecemos.

Nos sumamos al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** para reafirmarnos en el respeto a los Derechos Humanos, Laborales, Ambientales y de Lucha contra la Corrupción.

Laboral Kutxa,  
somos **banca cooperativa**

1.

# Compromiso social



## TRANSPARENCIA Y EL BUEN GOBIERNO...

- **La Asamblea General de socios es el principal órgano de gobierno** de la Nueva Entidad.
- **La Asamblea designa al Consejo Rector**, que además de no percibir retribuciones por su función rectora, tiene un régimen de incapacidades e incompatibilidades que evita los conflictos de intereses en la votación y asunción de acuerdos.
- **La Administración Pública no forma parte del capital** ni tiene representación alguna en los órganos de gobierno de Laboral Kutxa.



## ACTUACIONES RESPONSABLES...

- **Nos hemos adherido al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración de deudas** (RD Ley 6/2012). El objetivo de la Entidad siempre ha sido evitar el desahucio y facilitar, en base a un análisis individualizado, que los clientes puedan permanecer en su vivienda haciendo frente a sus compromisos de pago, ampliando plazos y estableciendo carencias en función de los ingresos.
- **Hemos firmado junto al Gobierno Vasco el Servicio de Mediación Hipotecaria**, servicio en cuyo diseño hemos colaborado con el Departamento de Justicia y Administración Pública. La medida se ha traducido en no iniciar ninguna reclamación judicial en el plazo de un mes desde que el cliente solicita el arbitraje del Gobierno Vasco.

## PRODUCTOS Y SERVICIOS CON COMPONENTE SOCIAL

- **Microcréditos:** préstamos a jóvenes emprendedores a través de la Fundación Gaztempresa.
- **Préstamos personales e hipotecarios con condiciones más ventajosas:** Se orientan a jóvenes para financiación de estudios, préstamos al 0% TAE para situaciones especiales y anticipos de nómina y convenios con la Administración para la adquisición de vivienda.
- **Tarjetas Aseguradas:** tarjetas que tienen unas condiciones favorables como Seguro de accidentes con Seguros Lagun Aro.
- **Acuerdos y Convenios para financiación más ventajosa** con asociaciones como Hirukide-Asociación de Familias Numerosas de Euskadi, Erkide, FCTC y Cepes.

- **Tarjetas de Afinidad y libretas de ahorro:** cedemos una parte de los ingresos obtenidos por la utilización que los clientes hacen de las tarjetas para sus compras a: Medicus Mundi, Cáritas y la Confederación de Ikastolas.

|   | 2010    | 2011   | 2012   |
|---|---------|--------|--------|
| Beneficio social canalizado por tarjetas affinities | 107.553 | 97.047 | 91.742 |





- **La Libreta Súper 55:** con un programa de puntos, por ingresos y saldos, que los clientes pueden canjear por regalos o por donaciones para proyectos en el tercer mundo:

| Importe donado por los clientes por proyecto   | 2010   | 2011   | 2012   |
|--|--------|--------|--------|
| <b>Medicus Mundi.</b>  |        |        |        |
| Fortalecimiento de 6 asociaciones de mujeres en Ruanda.  | 6.220  | 6.029  | 6.160  |
| <b>Mundukide Fundazioa.</b>  |        |        |        |
| Sistema de créditos para la creación de microempresas cooperativas en Marrupa (Mozambique).            | 3.478  | 4.520  | 4.934  |
| <b>Alboan.</b>   |        |        |        |
| Educación y empleo para la juventud de Puente Belice (Guatemala).                                      |        |        |        |
| Educación para niños y niñas desplazadas en Chad.  | 3.488  | 4.676  | 6.405  |
| <b>Mundubat.</b>   |        |        |        |
| Ayuda humanitaria para refugiados saharauis con la mejora de equipamiento e infraestructura sanitaria. |        |        | 5.510  |
| Importe total donado   | 13.187 | 15.225 | 23.010 |

## ACOMPañAMOS A QUIEN MÁS LO NECESITA...

Laboral Kutxa distribuye anualmente el 25% de sus resultados, en 2012 proyectos a como...

- **Ladridos contra la soledad**, proyecto de terapia con animales dirigido a personas mayores.
- **Integración de discapacitados psíquicos**. Equinoterapia dirigida a personas con discapacidad intelectual.
- **Medio Rural como Fuente de Salud**. Utilizar los recursos del mundo rural para realizar una actividad terapéutica para la mejora de la salud psíquica, física y emocional de las personas asistentes (mujeres maltratadas, etc.)
- **Proyectos de desarrollo en Agüenit (Sahara)**. Apoyo en la puesta en marcha y desarrollo de una Cooperativa de mujeres obligadas a abandonar la escuela en edades tempranas.
- **Donaciones de sangre** en las tres jornadas anuales programadas.

- **Colaboración con distintas asociaciones benéficas y ONGs:** Mundukide, Banco de Alimentos de Navarra y Araba, Cáritas Bizkaia, Unicef o con Hegalak Zabalik Fundazioa.
- **Premio Internacional Navarra a la Solidaridad** (con el Gobierno de Navarra) que ha recaído en Mama Tunza.



## ACERCÁNDONOS A LAS PERSONAS...

- **En las áreas más despobladas:** Servicio que facilita el acceso a servicios bancarios a personas, mayoritariamente de edad avanzada, residentes en municipios pequeños y con posibilidades de comunicación limitadas.
- **Eliminando las barreras arquitectónicas:** En todas las aperturas de nuevas oficinas se tiene en cuenta la accesibilidad del local.
- **Mejorando el acceso a través de Internet y teléfono móvil, con la nueva Web, IKnet y CLnet Móvil.** Así como la puesta en marcha del Sistema de Realidad Aumentada, que permite ver a través de la cámara de los móviles la dirección a seguir y la ubicación de las oficinas y cajeros de Laboral Kutxa como si fuese una brújula.
- **Uso de las redes sociales para crear cultura financiera.**
- **Blog (<http://www.cajalaboralcontigo.com>)** donde se han incorporado 73 artículos sobre cultura financiera, finanzas éticas, etc.

- **Laboral City en Facebook**, juego que busca difundir las diferencias entre una cooperativa de crédito y el resto de entidades.
- **Newsletter Pro**, boletín informativo para ayudar al cliente en la gestión de su negocio (subvenciones, novedades fiscales y legales, técnicas de venta, etc.).
- **Seminarios PRO**, 14 seminarios a los que han asistido más de 493 microempresas.



## UNA SOCIEDAD MÁS CULTA ES UNA SOCIEDAD MÁS JUSTA...

- **Apoyo a Centros de Formación Profesional, Universidades y Centros de Investigación** (ej. Universidad de Mondragón, Fundación Urkide, etc.) del País Vasco y Navarra, incluyendo charlas, premios y becas.
- **Organización de Jornadas y Eventos dirigidos a empresas, pymes y comercios**, para ayudarles en la mejora en su gestión: Diálogos de Ética, SEPCO2012, Financoop 2012, Internacionalización y Pymes, Plataforma española de Microfinanzas, entre otros.
- **Actividad del Departamento de Estudios de Laboral Kutxa:** Informes anuales de Economía Vasca y de Economía de Navarra, estudios trimestrales sobre la coyuntura y predicciones económicas y charlas universitarias.



## APOYAMOS EL EUSKERA...

Hemos puesto en marcha una serie de medidas para promover el uso del Euskera:

- Primera entidad financiera en usar el **euskera en sus aplicaciones de teléfono móvil**.
- **Organización de encuentros entre personas de la entidad**, a la hora de la comida, entre las que dominan el Euskera y las que quieren perfeccionarlo.
- **Promoción de la lectura en Euskera** (Lectura ininterrumpida de clásicos en el Teatro Arriaga).
- **4º volumen del Atlas de los Dialectos del Euskara** con Euskaltzaindia.

## ESCUCHARTE NOS DA VENTAJA...

### Hacia fuera

- **Realizamos varios estudios de calidad, para saber qué opinan nuestros clientes** a través de encuestas online (19.948 clientes de CLNet) o entrevistas telefónicas (18.040 clientes de Caja Laboral).
- **Participamos en estudios de benchmarking del sector** (Stiga y Equos) para saber cómo nos ven desde fuera en cuanto al trato a nuestros clientes.
- **Tenemos un trato directo con nuestros clientes a través del Servicio de Atención al Cliente** (6.270 expedientes abiertos en Caja Laboral y 86 en Ipar Kutxa) y también pueden hacernos llegar sus sugerencias a través de Internet. En 2012 se presentaron 87 sugerencias en la operativa diaria y 10.967 provocadas con cuestionarios específicos.



## Hacia dentro

Hemos diseñado varios canales para conocer qué opinan nuestras personas:

- **Encuesta de Cultura Organizacional.** Con una participación del 40% y una satisfacción media de 4,0 (una décima por debajo de la media de la Corporación Mondragón) y un 4,7 en Compromiso (8 décimas por encima de la media de la Corporación Mondragón).
- **Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno:** recibidas 403 respuestas (56,4% de la muestra) que es el nivel de respuesta más alto desde 2005, con una satisfacción global de 6,9 que es la mayor de las 6 últimas encuestas.
- **Sistema de Sugerencias Internas,** renovado en junio de 2009. Desde entonces y hasta el cierre de 2012 se han recibido 1.346 (330 en 2012) aportaciones de los trabajadores, de las que 56 están aceptadas para su desarrollo y 245 (el 18,2%) está ya implantadas.

## CREEMOS EN NUESTRAS PERSONAS Y EN LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES...

- Con medidas de Conciliación de la vida personal y laboral.
- Con el fomento de actividades culturales y deportivas como vehículo de interrelación personal fuera de la jornada laboral. Así por ejemplo, la celebración anual de un día de encuentro y convivencia para todas las personas, Elkarte Eguna, y otras actividades lúdicas a través del Club Lankide (que financia la propia Entidad).



- **Con seguro de accidentes.**
- **Con préstamos bonificados** para la compra de vivienda habitual.
- **A través de productos y servicios bancarios en condiciones preferentes** (anticipos de nómina, exenciones de comisiones por servicios, cuenta nómina a un interés superior al de mercado).
- **Con el comedor de empresa subvencionado.**
- **Financiando estudios privados complementarios** a los programados como formación de empresa y otros fondos económicos para la atención de necesidades extraordinarias de carácter personal.
- **Hemos puesto en marcha el 2º Plan de Igualdad de Mujeres y Hombres** (2013-2015). Se ha actualizado el diagnóstico previo con 148 encuestas a personas procedentes de Ipar Kutxa, completadas con focus-group y entrevistas personales.

## COMPROMISO CON NUESTROS PROVEEDORES...

En 2012 ha comenzado el **Proyecto de Gestión de Proveedores**, cuya primera etapa contempla informar a los proveedores seleccionados sobre el compromiso de Laboral Kutxa con el Pacto Mundial, y de la existencia de un Código de Conducta con Proveedores.

Laboral Kutxa vela por el cumplimiento de la legislación social y laboral, a través de una cláusula que mantiene con los proveedores e igualmente considera criterios ambientales y de Seguridad y Salud en el trabajo en su gestión de compras y subcontrataciones.

# 2.

## Compromiso económico



## COMPROMETIDOS CON LA SOLVENCIA DE NUESTRO PROYECTO; UNIDOS SUMAMOS MÁS...

En 2012, Caja Laboral e Ipar Kutxa se han integrado para reforzar su posicionamiento competitivo mediante la creación de una nueva entidad de cara a enfrentar los retos que se plantean al sector.

Esta nueva entidad parte, a 31/12/2012, con los siguientes parámetros y cifras de negocio:

- **El activo total** se eleva a 24.363,7 millones de euros.
- **El ratio de morosidad** es del 6,95%, ratio sensiblemente inferior a la media del sector (10,4%).
- **El índice de eficiencia** situado en el 39,7%.
- **Ratio de liquidez estructural** del 86,89%.
- **La solvencia** medida, en términos de capital principal presenta un ratio de 10,96%.

## CONVENIOS Y COLABORACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS...

Laboral Kutxa colabora activamente con las diferentes Administraciones Públicas, por ejemplo: abriendo líneas de financiación en condiciones preferentes para emprendedores, autónomos, empresas, o para la rehabilitación de viviendas, o facilitando la financiación a las pymes en mejores condiciones mediante convenios o líneas de crédito con diferentes Sociedades de Garantía Recíproca (SGR).

| Organismos Públicos | Nº de operaciones | Importe formalizado | Saldo al 31/12/2012 |
|---------------------|-------------------|---------------------|---------------------|
| Acumulado en 2012   | 1.044             | 38.565.000          | 749.968.000         |

## COMPROMETIDOS CON EL EMPLEO...

### Logros con las empresas 2012:

- 3.073 Millones de € para financiación del Circulante.
- 576 Millones de € en Créditos y Préstamos y Leasing.
- Apoyo a la creación de 238 microempresas. Realizados 34 talleres conjuntos y otras 41 empresas apoyadas de forma individual para acompañarlas en su consolidación.

### Compromisos con Microempresas, Autónomos y Pymes 2013:

- 507,48 Millones de € para financiación del Circulante.
- 400 Millones de € asumidos en la Red Comercial.
- 107,48 Millones de € asumidos en oficinas mixtas de Madrid.



### Compromisos con el Sector Público 2013:

- **Mantener los niveles de inversión**, cerrando el año con 235 millones de euros.
- **Fortalecer la apuesta por la financiación con convenios**. Por ejemplo, con el Gobierno Vasco (financiación a empresas y autónomos, financiación de VPO y vivienda social), convenio de financiación a los ayuntamientos de Bizkaia (pagos a proveedores), préstamos con ayuntamientos con planes de viabilidad aprobados en 2012 (Álava y Gipuzkoa), operaciones convenio Luzaro.

## INTERCOOPERACIÓN: GRUPO MONDRAGÓN

El primer destino de la inversión en Empresas en Laboral Kutxa lo constituyen las Cooperativas asociadas y otras Sociedades integradas en el Grupo MONDRAGÓN, empresas que buscan objetivos económicos y la participación y autogestión de los trabajadores / propietarios de las empresas que lo constituyen.

| Miles de euros                         | 2010      | 2011      | 2012      |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Inversión en Empresas de MONDRAGÓN (1) | 1.360.396 | 1.467.417 | 1.398.455 |

(1) La inversión recogida es: Circulante, Estructural y Firma. Datos solo de Caja Laboral

## APUESTA POR LOS EMPRENDEDORES: FUNDACIÓN GAZTEMPRESA

- **Apoyo integral a las personas para la creación de empresas**, ofreciendo respuestas a la demanda general de orientación, formación, asistencia técnica y acompañamiento tanto para la puesta en marcha, como para la consolidación y supervivencia de las empresas creadas.

| Gaztempresa                  | 2010 | 2011 | 2012 |
|------------------------------|------|------|------|
| Empresas viables creadas     | 267  | 184  | 211  |
| Puestos de trabajo iniciales | 426  | 266  | 389  |

- **Nuevas sistemáticas Reempresa y Coempresa**, la primera dirigida hacia personas con negocios que quieren traspasar y la segunda a la búsqueda de distribuidores que necesitan acuerdos con emprendedores para iniciar nuevos negocios. En 2012 se han realizado 8 proyectos de Reempresa y 9 de Coempresa.
- **Cooperación con Fundaciones en Madrid y Barcelona dedicadas también al apoyo al emprendizaje**, para compartir buenas prácticas y buscar sinergias de colaboración.

- **Presencia en el Foro Euskadi Emprende**, que pretende ser un punto de encuentro eficaz para las personas emprendedoras.
- **Red Social Gaztempresa** como actividad de apoyo mutuo: 1.269 personas registradas.



# 3.

## Compromiso con el medioambiente



## FOMENTANDO LA CONSERVACIÓN DE NUESTRO MEDIOAMBIENTE...

- **Ekocréditos:** Destinados a financiar productos y servicios que ayudan a disminuir el consumo energético y las emisiones de CO<sub>2</sub>: vehículos ecológicos, electrodomésticos eficientes, reformas del hogar para conseguir una vivienda energéticamente eficiente.
- **Reforma y rehabilitación eficiente de viviendas** con asesoría energética y cálculos de ahorro en calefacción o aire acondicionado y financiación de las obras e inversiones a realizar.
- **Servicio Posta-mail**, que contribuye a reducir el consumo de papel:

| Usuarios de Posta-mail (1)               | 2010    | 2011    | 2012    |
|--|---------|---------|---------|
| Número de clientes usuarios              | 191.127 | 217.261 | 251.839 |
| % de usuarios sobre el total de clientes | 16,2%   | 19,0%   | 22,5%   |

(1) Los datos corresponden solo a Caja Laboral.

- **Créditos para Energías Renovables:** Adhesión a Stop CO<sub>2</sub> Euskadi, lo que conlleva una serie de compromisos (realización del inventario de emisiones, participación en las campañas que realice la iniciativa, concesión de créditos en el ámbito de energías renovables:

|                     | 2010       | 2011       | 2012       |
|---------------------|------------|------------|------------|
| Dispuesto préstamos | 28.647.000 | 39.830.000 | 29.622.000 |

- **Sistema de Gestión Ambiental (SGA) según la Norma ISO 14001,** para todas las actividades que desarrolla en los tres edificios de la Sede Central de Mondragón.
- En la sedes de Mondragón, recogida de las aguas de las dos torres de refrigeración al nuevo colector, de forma que ya no vierten al cauce.
- Se ha sustituido el gas R-22 por un gas libre de partículas de cloro en 28 equipos de climatización, para una previsión de hacerlo en 39 equipos.

- **Inventario de emisiones de GEI**, Plan de Gestión Ambiental 2012 y Formulario de Reporte de Datos del ejercicio remitidos a Stop CO<sub>2</sub> Euskadi.
- **Laboral Kutxa es miembro de la Junta Directiva de Izaite**, asociación de empresas vascas por la sostenibilidad.
- Primera entidad financiera a la que se le ha concedido el distintivo de **Miembro del Pacto Verde de la Vitoria-Gasteiz European Green Capital 2012**.
- **Se ha participado en el proyecto Sakonduz II** promovido por la Fundación Emaus: 230 kilogramos de textil, 183 de libros y 2.611 de aparatos eléctricos y electrónicos para su reutilización.
- El consumo de papel de oficina se haya reducido un 17,4%.
- El consumo de papel publicitario se ha reducido un 0,7%.
- **En Laboral Kutxa se realiza una recogida selectiva de los residuos** generados en la Sede Central: en 2012 se han reciclado 196.847 kilogramos de residuos.



- **Inversiones medioambientalmente responsables:** ninguno de los suelos, promociones en curso o viviendas terminadas está adyacente o ubicado dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegida.
- **Apoyo al programa para el Año Internacional de la Agricultura Familiar (AIAF 2014)** declarado por la ONU y coordinado por el Foro Rural Mundial (FRM). Con el fin de garantizar que la celebración del AIAF suponga un paso significativo, en la mejora de la situación de los millones de personas que viven de la Agricultura.
- **Premio junto al Consejo Regulador de la D. O. Bizkaiko Txakolina** a los hosteleros que se distinguen por su esmero y dedicación en el servicio del Txakoli.



| Algunos datos de consumos ambientales                       | 2010   |        | 2011   |         | 2012   |         | 2013    |
|---|--------|--------|--------|---------|--------|---------|---------|
|   | Real   | Obj.   | Real   | Obj.    | Real   | Obj.    | Obj.    |
| Consumo total de papel/cliente (kg)                         | 0,383  | 0,531  | 0,352  | ≤ 0,480 | 0,310  | ≤ 0,380 | ≤ 0,380 |
| Consumo de cartuchos de tóner por persona (kg)              | 0,83   | n/d    | 0,75   | n/d     | 0,76   | ≤ 0,85  | ≤ 0,85  |
| Consumo de energía (GJ)                                     | 11.999 | 12.241 | 11.020 | 12.277  | 11.753 | 12.241  | 12.421  |
| Emissiones totales CO <sub>2</sub> (toneladas) <sup>1</sup> | 2.099  | n/d    | 1.874  | n/d     | 1.933  | 1.940   | 1.994   |
| Gastos ambientales (€)                                      | 8.240  | n/d    | 4.898  | 9.000   | 5.474  | 8.000   | 9.000   |

1 - Incluye consumo eléctrico, de gasoil, propano y derivados de viajes de trabajo  
n/d - dato no disponible.



**LABORAL**  
kutxa