



MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2015

LABORAL Kutxa declara esta Memoria con el nivel exhaustivo en cuanto a la aplicación de GRI (G4) de acuerdo a la verificación externa realizada por Aenor.

1. Carta del Presidente	1
2. La gestión socialmente responsable de LABORAL Kutxa	4
2.1. COMPROMISOS Y LOGROS RSE EN LABORAL KUTXA	5
2.2. CUADRO DE MANDO RSE DE LABORAL KUTXA	9
2.3. INDICADORES BÁSICOS COMPARADOS	10
2.4. PERFIL DE LA MEMORIA	11
2.5. MATERIALIDAD	13
3. Organización, estructura de gobierno y participadas	19
3.1. ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD	20
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	20
RETRIBUCIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO	22
ESTRUCTURA OPERATIVA	23
3.2. EMPRESAS PARTICIPADAS	24
3.3. PRINCIPALES MAGNITUDES DE LA ENTIDAD	24
3.4. MERCADO DE LABORAL KUTXA	27
4. Nuestra relación con la clientela	29
4.1. PERFIL DE LA CLIENTELA	34
4.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS SOCIALMENTE RESPONSABLES	35
PRODUCTOS PARA FINANCIACIÓN	35
CONVENIOS Y COLABORACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	36
TARJETAS DE AFINIDAD	37
DONACIONES PARA PROYECTOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	37
SEGURO ONGs	38
APOYO A LA CREACIÓN DE EMPRESAS	38
INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE	39
4.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS AMBIENTALMENTE RESPONSABLES	40
PRODUCTOS FINANCIEROS	40
SERVICIO ELECTRÓNICO DE ENVÍO A CLIENTELA	40
CRÉDITOS PARA ENERGÍAS RENOVABLES	41
4.4. ACCESIBILIDAD A SERVICIOS FINANCIEROS	41
ÁREAS DESPOBLADAS	41
BARRERAS ARQUITECTÓNICAS	41
ACCESO A TRAVÉS DE INTERNET Y TELÉFONO MÓVIL	42
CULTURA FINANCIERA	42
APOYO A LA INTERNACIONALIZACIÓN	43
4.5. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LA CLIENTELA	44
4.6. INCIDENTES E INCUMPLIMIENTOS	48
5. Nuestra relación con los socios y socias	49
5.1. PERFIL DE LA PLANTILLA	51
5.2. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LAS PERSONAS	52
5.3. DESARROLLO Y FORMACIÓN DE LA PLANTILLA	53
PROGRAMAS DE FORMACIÓN CONTINUA	54
FORMACIÓN EN PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN	54

FORMACIÓN A MIEMBROS DEL CONSEJO RECTOR	54
GESTIÓN DEL DESEMPEÑO (SGD)	54
ITINERARIO FORMATIVO DE LA GESTORA O GESTOR OPERATIVO	55
CERTIFICADO BIKAIN	55
5.4. SISTEMA RETRIBUTIVO	55
5.5. BENEFICIOS SOCIALES	56
PAQUETE DE BENEFICIOS SOCIALES	56
CLUB LANKIDE	57
JORNADA FLEXIBLE	57
RETORNOS COOPERATIVOS CAPITALIZADOS (PLAN INDIV. DE PENSIONES)	58
PLAN DE DINAMIZACIÓN II	58
COBERTURA DE LAS CUOTAS DE FINANCIACIÓN DE UN SISTEMA COMPLEMENTARIO DE ASISTENCIA SANITARIA	58
BENEFICIOS ECONÓMICOS PARA ASOCIADOS	58
5.6. NEGOCIACIÓN COLECTIVA	59
5.7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	59
5.8. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	61
6. Nuestra relación con las empresas proveedoras	65
7. Nuestra relación con el medioambiente	68
PAPEL Y TÓNER	70
ENERGÍA	71
AGUA	72
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	72
GASTOS AMBIENTALES	73
EVALUACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES	73
8. Nuestra relación con la sociedad	75
APORTACIONES DIRECTAS A LA SOCIEDAD	76
FUNDACIÓN GAZTENPRESA	78
IMPUESTOS Y TRIBUTOS	79
IMPACTO EN LA ECONOMÍA VASCA	79
APORTACIONES INDIRECTAS A LA SOCIEDAD	79
MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LA SOCIEDAD	80
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	81
RELACIONES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y PARTIDOS POLÍTICOS	84
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	84
INICIATIVAS SUSCRITAS POR LABORAL KUTXA	85
PREMIOS RECIBIDOS POR LABORAL KUTXA	85
9. Anexos	86
9.1. NIVEL DE REPORTE DE LA MEMORIA	87
9.2. VERIFICACIÓN DE AENOR	87
9.3. TABLA DE INDICADORES GRI	88
9.4. PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS	100



CARTA DEL
PRESIDENTE

Ya al definir la Misión de nuestra cooperativa de crédito, en Laboral Kutxa consideramos “la calidad de la gestión y del servicio como un diferencial competitivo”. Asimismo afirmamos que extendemos nuestro “compromiso al desarrollo económico y sociocultural de la sociedad en la que actuamos”. Por tanto podemos afirmar que la Responsabilidad Social Empresarial está en la base de nuestra actividad. Con esta Memoria de RSE queremos mostrar a todas las personas que forman parte de nuestros grupos de interés la manera en la que hemos llevado a la práctica esta misión a lo largo del ejercicio de 2015 y nuestros objetivos para el futuro.

A la hora de valorar el año 2015, debemos señalar que se ha caracterizado por una situación de tipos extremadamente bajos y una feroz competencia por el activo que lastra, más si cabe, los márgenes del negocio típico y afecta de manera notable a la generación de ingresos recurrentes. Y a pesar de este entorno competitivo inédito y enormemente exigente, en Laboral Kutxa hemos conseguido compensar la presión sobre los márgenes de la actividad financiera merced al control de los gastos de explotación y la elevada calidad crediticia de nuestra cartera. Así, hemos cerrado el ejercicio con un balance equilibrado, excelentes niveles de liquidez y un destacado nivel de solvencia y rentabilidad.

En 2015 hemos abordado una reflexión estratégica 2016-19, y a lo largo de esta Memoria se describen distintas iniciativas en las que concretamos las políticas y estrategias que estamos abordando y con las que esperamos seguir manteniendo esta favorable situación durante los próximos años. En los últimos años hemos sido capaces de modificar sustancialmente nuestro modelo de negocio, reforzando su eficiencia, la especialización y la calidad en el servicio al cliente. Sin embargo, en el capítulo de los retos inalcanzados, podemos mencionar que no hemos alcanzado del todo los ambiciosos crecimientos cuantitativos que nos habíamos propuesto en determinados negocios. En todos ellos nos proponemos nuevos retos que nos aporten crecimientos importantes en nuestras cuotas de mercado.

Un aspecto a subrayar del pasado ejercicio es el resultado final alcanzado de 110 M €, el cual ha permitido retornar al conjunto de la sociedad un total de 18 M €. En efecto, los exigentes criterios de aportación a la sociedad que aplica Laboral Kutxa al reparto de sus resultados se concretan en que el 25% de sus excedentes disponibles se redirigen hacia la sociedad a través del Fondo de Educación y Promoción y del Fondo Social Intercooperativo. Para garantizar la sostenibilidad del proyecto, la totalidad del resto del excedente distribuible se capitaliza, para reforzar así la solvencia de Laboral Kutxa.

En relación con la aportación a la sociedad, como cada año hay que mencionar también que nuestra Fundación Gaztenpresa ha continuado apoyando el desarrollo económico y la creación de empleo a través de las iniciativas de emprendedores y microempresas. Las cifras de 2015 son elocuentes: Gaztenpresa participó en la creación de 402 empresas, ayudando a consolidar otros tantos proyectos de vida, y 731 puestos de trabajo. Para 2016 esperamos incluso mejorar estos datos.

En este mismo ámbito, y en el capítulo de reconocimientos, a nivel europeo tenemos que mencionar que acudí como Presidente de Laboral Kutxa a participar en Bruselas en la ceremonia de apertura del primer Día europeo de las Microfinanzas como firmante del programa más importante de Europa para microfinanzas, dentro de los acuerdos EaSI, programa creado por la Comisión europea para apoyar la financiación de las pequeñas y medianas empresas.

Al hablar de sostenibilidad, otro aspecto crítico son los comportamientos ambientales. En este punto podemos mencionar el cumplimiento de la práctica totalidad de los objetivos medio-ambientales desarrollados dentro de un sistema certificado ISO 14001. Son especialmente relevantes los esfuerzos inversores plurianuales en marcha para la renovación completa de los edificios de sede Central, aplicando tecnologías punteras para optimizar el impacto ambiental, como el uso de biomasa y geotermia, o la aplicación de aislamientos y sistemas de iluminación de última generación. Con ellos y con el esfuerzo desarrollado en la digitalización de nuestra actividad, con la consiguiente reducción del uso de papel, prevemos disminuir notablemente el impacto de nuestra actividad en el medio ambiente.

Respecto a las personas que formamos LABORAL Kutxa, hemos ido consolidando el sistema de Gestión del Desempeño. Se trata de una nueva herramienta organizativa con la que pretendemos mejorar la comunicación interna, ascendente y descendente, de todas las socias y socios trabajadores con sus superiores jerárquicos.

También cabría destacar otro aspecto como son los esfuerzos realizados en el ámbito de la prevención de riesgos laborales. En 2015 se han comenzado a realizar evaluaciones de riesgos psicosociales a nuestra plantilla, pretendiendo completarlo en cuatro años. Dentro del mismo ámbito, para trabajar este aspecto de la salud de las personas en un entorno de desconfianza radical de los clientes hacia la actividad de las entidades bancarias, se han iniciado unos novedosos talleres de gestión positiva de las emociones.

Como cada año desde 2006, mantenemos y renovamos el compromiso suscrito con el **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** para seguir avanzando en el respeto a los Derechos Humanos, Laborales, Ambientales y de Lucha contra la Corrupción.

2015 ha sido un año intenso para la responsabilidad de las empresas. El paso desde los Objetivos de Desarrollo del Milenio a los nuevos Objetivos de Desarrollo Sostenible, que atañen más directamente a las empresas en su contribución al desarrollo de las sociedades donde realizan su labor, es algo con lo que nos sentimos plenamente identificados. Del mismo modo seguiremos aportando nuestra labor para que se cumplan los objetivos de la conferencia del Clima de la ONU celebrado en París en diciembre pasado. Porque, tal y como dijo nuestro fundador Don José María Arizmendiarreta, de quién en 2015 se cumplió el centenario de su nacimiento, en Laboral Kutxa “debemos destacarnos por nuestra capacidad de compromiso”.



Txomin García Hernández
Presidente de LABORAL Kutxa



**GESTIÓN SOCIALMENTE
RESPONSABLE
DE LABORAL KUTXA**

2.1. COMPROMISOS Y LOGROS RSE EN LABORAL KUTXA

Por undécimo año consecutivo LABORAL Kutxa presenta la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial, siendo esta vez la segunda vez que lo hace siguiendo las directrices de la Guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI) y el Suplemento Sectorial Financiero, lo que es una muestra del compromiso de LABORAL Kutxa con la sostenibilidad. A continuación se exponen, de forma resumida, las principales actuaciones en materia RSE desarrolladas durante 2015 según los compromisos asumidos por LABORAL Kutxa en sus anteriores Memorias de RSE. Dichas actuaciones se detallan segmentadas conforme a los Grupos de Interés definidos por la Entidad: Plantilla, Clientela, Sociedad, Medio Ambiente y Empresas Proveedoras.

Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas de 2015 y pendientes de 2014	Situación de la acción/grado de consecución	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismos de Gobierno implantados
1. Profundizar en la relación multicanal con la clientela e incrementar el número de personas activas en otros canales diferentes a la oficina.	En curso*	Clientela	Área de Desarrollo de Negocio.
2. Consolidar el diferencial y liderazgo de LABORAL Kutxa en calidad de servicio.	En curso*	Clientela	Equipo de proceso.
3. Definir un sistema de evaluación de Empresas proveedoras desde el punto de vista social y ambiental.	Pendiente de definición (1)	Aliados y Empresas proveedoras 2012	Comité RSE
4. Definición de la Cultura deseada tras la integración de Caja LABORAL, Ipar Kutxa y la Red de Directo de Seguros Lagun Aro.	Parcialmente realizado	Todas las personas 2014	Gestión Social
5. Sustituir entre 8 y 10 máquinas climatizadoras de oficinas y el gas R-22 de otras 100 aproximadamente.	Realizado	Clientela y Sociedad 2013	Comité de Medioambiente
6. Comenzar la reforma del edificio LK1 de Central implantando mejoras para optimizar el impacto ambiental tales como biomasa, aislamientos y geotermia.	En curso	Medio ambiente 2015-16	Inmovilizado
7. Culminar el proceso de revisión del sistema de Seguridad y Salud.	En curso	Personas 2015	Comité de SyS.
8. Renovar la certificación OHSAS	Realizado	Personas 2015	Comité de SyS.
9. Mantener el impulso al emprendizaje ayudando a la creación del mismo número de negocios y empresas que en 2014 (462).	Parcialmente realizado	Clientela y Sociedad 2015	Area de Desarrollo de Negocio
10. Consolidar el proceso de Calidad Integral cara a la mejora continua con el objetivo de ser líderes en calidad de	Realizado	Clientela y Personas 2015	Equipo de Proceso

servicio.			
11. Impulsar la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales.	Realizado	Personas 2015	Gestión Social
12. Profundizar en la relación multicanal con la clientela, aumentando las posibilidades de autoservicio y aumentando el número de personas usuarias activas en canales y movilidad	Realizado	Clientela 2015-2016	Area de Desarrollo de Negocio
13. Adaptación de la Gobernanza e implantación de un nuevo Comité de Riesgos	Realizado	Personas 2015	Consejo Rector
14. Realización de una reflexión estratégica	Realizado	Todos 2016- 2019	Consejo Rector y Consejo de Dirección
15. Revisión de las prioridades y acciones de RSE aplicando los resultados del análisis de materialidad	Realizado	Todos 2015	Comité RSE
16. Aplicación del análisis de materialidad a empresas proveedoras valorando sus expectativas y demandas, así como conocer su grado de cumplimiento en materia de sostenibilidad.	Realizado	Empresas proveedoras 2015	Comité RSE
17. Extensión del Sistema de Gestión del desempeño y diseño del nuevo Sistema de Evaluación de Mandos	Realizado	Personas 2015 - 2016	Gestión Social
18. Nuevo Plan Berdintasuna - Igualdad, con énfasis en el empoderamiento de las mujeres	Realizado	Personas 2015	Comité Berdintasuna
19. Implantación de una sistemática de información con la plantilla y con las personas asociadas.	Realizado	Clientela Plantilla 2015	Proceso de Comunicación
20. MiFID. Aplicación de los planes de mejora en la información a la clientela sobre productos de ahorro e inversión complejos y no complejos	Realizado	Clientela 2015	Area de Desarrollo de Negocio
21. Implantar el Plan Director de Procesos, aplicándolo a la Gestión de 3 macro procesos priorizados	Realizado	Personas 2015	Plan Director

(1) Ver el Capítulo 6 Nuestra relación con las empresas proveedoras.

*Estos puntos son estratégicos para la entidad y las acciones de mejora se van a mantener en el tiempo.

En **2015**, LABORAL Kutxa hizo públicos unos compromisos con empresas, sector público y microempresas, autónomos y Pymes. Pese a ser ambiciosos (Gaztenpresa pretendía doblar el número de empresas creadas) la mayoría de ellos se han alcanzado. Son los siguientes:

Con las empresas		Acciones y logros	
• 2.367 Mill de € para financiación del Circulante		- 2.322Mll de € (98% de cumplimiento)	
• 573 Mill de € en Créditos y Préstamos y Leasing		- 623Mll de € (109% de cumplimiento)	
Con Microempresas, Autónomos y Pymes		Acciones y logros	
• 432 Millones de € para financiación del Circulante		-406 Mll de € (94% cumplimiento)	
• 208 Millones de € para el resto de productos mercantiles.		- 237 Mll de € (114% cumplimiento)	
• Apoyar la creación de 600 empresas desde Gaztenpresa.		- 402 empresas (67% cumplimiento)	
Con el Sector Público 2015		Acciones y logros	
• Mantener los niveles de inversión (305 Mll de €).		-248 Mll de € (81% cumplimiento)	
• Fortalecer la apuesta por la financiación con las administraciones Públicas del País Vasco y Navarra fundamentalmente, así como participar en los convenios promovidos por las instituciones Locales, autonómicas o estatales (financiación a Empresas y Autónomos, financiación de VPO y vivienda social), operaciones convenio Luzaro, Elkargi y Oinarri.		-Objetivo cualitativo, cumplido	

Para el año **2016**, LABORAL Kutxa hace públicos sus compromisos con:

Compromisos públicos con las Empresas 2016	
• Incrementar en un 9% el importe financiado en circulante (2.531 millones de €).	
• Incrementar un 9% el volumen de créditos, préstamos y leasing (679 millones de €).	
Compromisos públicos con Microempresas, Autónomos y Pymes 2016	
• 432 Millones de € para financiación del Circulante	
• 291 Millones de € asumidos en la Red Comercial para el resto de productos mercantiles.	
• Apoyar la creación de 600 empresas a través del programa Gaztenpresa.	
Compromisos públicos con el Sector Público 2016	
• Alcanzar los 305 Mll de € objetivo de 2015	
• Mantener la apuesta por participar en los proyectos de financiación colaborando fundamentalmente con las administraciones Públicas del País Vasco y Navarra, así como participar en los convenios promovidos por las instituciones Locales, autonómicas o estatales (financiación a Empresas y Autónomos, financiación de VPO y vivienda social) y aportar operaciones en los convenios Luzaro, Elkargi y Oinarri.	

A lo largo de 2016, con objeto de cumplir con los compromisos marcados se desarrollarán proyectos y acciones en materia de Responsabilidad Social tales como:

Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas para 2016	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismos de Gobierno implantados	Aspectos de materialidad y prioridad
1. Gobernanza. Refuerzo de los procedimientos y herramientas de gestión del riesgo: Marco de Apetito al Riesgo, Comité de Riesgos, Plan de Recuperación	Personas 2016	Consejo Rector	2 Alta
2. MiFID. Continuar desarrollando los planes de mejora en la información a Clientela sobre productos de ahorro e inversión complejos y no complejos	Clientela 2016	Area de Desarrollo de Negocio	12 Alta
3. Adaptación a nuevas exigencias de transparencia de la información financiera a pymes y autónomos	Clientela 2016	Proyecto priorizado	12 Alta
4. Realizar nuevos planes de emergencia y autoprotección dentro del Plan Director de Seguridad Integral.	Clientela, Sociedad, Personas 2016-2018	Seguridad	2, 16 Alta

5. Realizar la integración de oficinas para aumentar la eficiencia evitando la exclusión financiera de pequeños municipios	Sociedad 2016	Area Comercial de Particulares	6, 13 Media-Alta
6. Revisión del modelo de segmentación y relación y asesoramiento personalizado a la clientela	Clientela 2016	Area Comercial de Particulares	9 Media-Alta
7. Despliegue del III Plan Berdintasuna - Igualdad	Personas 2016	Comité Berdintasuna	16 Media-alta
8. Gestionar ajustes y desarrollo de competencias para personas afectadas por integraciones de oficinas	Personas 2016	Gestión Social	16 Media-alta
9. Implantar procedimientos según el Manual de prevención de la comisión de delitos	Personas 2016	Comité de Etica	15 Media-alta
10. Realización de una encuesta cuantitativa sobre cultura organizativa	Personas	Gestión Social	16 Media-alta
11. Definir el Plan de Educación Financiera	Sociedad 2016	Gestión Social	5, 10 Media-alta
12. Ampliar los acuerdos de garantía con EIF para facilitar la financiación a microempresas y pymes	Clientela 2016	Desarrollo de Negocio de Empresas y Particulares	6 Media-Alta
13. Adaptar a tipos cercanos a 0 los planes de ahorro para la jubilación, adaptándolos al ciclo de vida de la clientela	Clientela 2016	Area de Desarrollo de Negocio	9 Media-Alta
14. Implantar el modelo de asesoramiento en seguros personales por los y las gestoras especialistas de seguros	Clientela, Personas 2016	Area Comercial de Particulares	9 Media-Alta
15. Aprovechamiento de la digitalización para reducir consumos de papel y para la relación personalizada a distancia	Clientela Medioambiente Medio Plazo	Eje estratégico Digitalización	13,20 Media
16. Profundizar en la relación multicanal con la clientela, aumentando las posibilidades de autoservicio y aumentando el número de personas activas en canales y movilidad. Con una nueva banca on line.	Clientela 2015-2016	Eje estratégico Multicanalidad	9,10 Media
17. Renovar la certificación ambiental ISO 14001	Medioambiente 2016	Comité de Medioambiente	20 Media-baja
18. Normalización lingüística: Obtención del reconocimiento Bikain en su nivel más alto a la utilización del euskara en SSCC; elaborar un Plan Estratégico del Euskara 2016 - 2019	Clientela, Personas 2016	Hizkuntza Batzordea	19 Media-baja
19. Desarrollo de procedimientos y sistemas de contratación con empresas proveedoras	Empresas proveedoras 2016	Comité de Ética	21 Baja

2.2. CUADRO DE MANDO RSE DE LABORAL KUTXA

A continuación se presenta el cuadro de mando de LABORAL Kutxa que permite tener una visión global de los indicadores clave en la organización respecto a las tres vertientes: económica, social y ambiental.

Indicadores de desempeño económico (datos consolidados):

Indicadores	2013		2014		2015		2016
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Resultados después de Impuestos (m€)	97.044	96.557	109.289	98.172	110.325	104.402	105.584
Índice de Eficiencia (%) (1)	46,27	49,79	47,84	49,01	56,35	53,11	55,69
Depósitos clientela (M€)	18.028	17.942	17.957	17.311	18.283	17.731	17.631
Crédito clientela (M€)	15.835	15.359	14.407	14.372	13.719	13.676	13.606
Solvencia (%) (2)	12,18	13,12	14,33	13,52	15,92	14,47	16,42
Fondos Especiales (M€)	1.526	1.603	1.450	1.623	1.347	1.433	1.311
% Riesgos Dudosos s/Inversión	9,03	8,25	8,23	9,73	7,21	8,39	5,86

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

(1) Índice de Eficiencia: Gastos de Administración+amortizaciones/Margen Bruto.

(2) Hasta 2013 se utiliza el ratio de capital principal y desde 2014 el ratio de capital total (CET1).

Indicadores de desempeño en socios y personas:

Aspecto/Indicador	Año 2013		Año 2014		Año 2015		Año 2016
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Socios y socias de trabajo							
Número socios/as en activo	2.091	2.113	1.976	2.020	1.956	1.932	1.960
Formación							
Horas formación/plantilla total	38,68	41,26	53,98	52,23	53,56	55,18	75,54
Evaluación de la formación (1-10)	8,18	8,31	8,40	8,30	8,4	8,30	8,4
Seguridad y salud							
Absentismo en %	2,23%	≤3,00%	2,37	≤3,00%	2,36	≤3,00%	≤3,00%
Desarrollo profesional							
Índice LABORAL medio	2,346	n/d	2,364	n/d	2,365	n/d	n/d
Promoción: Incremento en Índice Estructural	9,18%	n/d	13,11%	n/d	7,52%	n/d	n/d

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

Aspecto/Indicador	Año 2013	Año 2014	Año 2015		
			%	Mujeres	Hombres
Dinámica de empleo					
Tasa de rotación	12,5%	11,1%	9,8%	14,9%	5,3%
Tasa de salidas	5,9%	8,3%	5,4%	6,8%	4,1%
Igualdad					
% Mujeres socias	44,91%	45,85%	46,93%		
% Mujeres directivas/total personal directivo	22,73%	25,73%	26,65%		

No se establecen objetivos con respecto a dinámica de empleo e igualdad. Tampoco se desglosa por región debido al ámbito geográfico reducido.

Indicadores de desempeño ambiental:

Consumos de:	2013		2014		2015		2016
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Papel publicitario:							
• Kgrs/Cliente	0,073	<0,080	0,070	<0,080	0,066	<0,075	0,066
• % papel valorizado s/total	98,1% (1)	≥70%	95,9%	≥90%	100%	≥90%	≥90%
Papel interno (Kgrs/Cliente)	0,265	<0,300	0,277	<0,300	0,234	<0,270	0,235
Agua en m ³	6.864	≤10.000	6.930	<8.500	14.085	<7.500	<7.500
Electricidad (Kwh)	2.620.810	≤2.700.000	2.099.725	≤2.700.000	2.153.425	≤2.200.000	≤2.200.000
Tóner:							
• Unidades consumidas	1.667	≤1.700	1.735	≤1.700	657	≤1.700	≤800
• % tóner reciclado s/total	90,2%	≥59%	91,1%	≥80%	68,8	≥90%	≥90%
Gasoil en litros	73.662	≤75.000	54.998	≤75.000	66.468	≤75.000	≤65.000
Kgrs. residuos gestionados (3)	266.283 (2)	100%	168.732	100%	267.726 (4)	100%	100%

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

- (1) Desde 2013 se tiene en cuenta el papel valorizado (reciclado+ecológico/sin cloro).
- (2) En 2013 se ha procedido a vaciar parte del almacén de Oñate y se ha realizado una sustitución periódica de baterías.
- (3) El objetivo es gestionar el 100% de los residuos. Su volumen depende cada año de diferentes circunstancias.
- (4) En 2015 se han incorporado los residuos de poda.

2.3. INDICADORES BÁSICOS COMPARADOS

La comparativa se refiere a los principales competidores, identificando los tres bancos que comparten con LABORAL Kutxa el liderazgo en el mercado principal para nuestra Entidad: País Vasco y Navarra.

A pesar de los estándares de reporting, las comparaciones entre Memorias RSE todavía no son habituales y consideran interpretaciones de los conceptos que pueden ser divergentes. Por tanto las tomamos con prevención. En particular nos hemos encontrado con varios problemas:

- En relación con los medidores ambientales, hemos comprobado que los enfoques de análisis son diferentes, de modo que nos han parecido poco comparables y no hemos recogido comparaciones en este ámbito
- En relación con el retorno a la sociedad a través de la dedicación de fondos a programas sociales, el ratio que recoge GRI es un porcentaje sobre los beneficios antes de impuestos. Lo hemos recogido, pero el resultado resulta difícil de interpretar, ya que no tiene en cuenta el valor relativo de los resultados, ni los criterios de reinversión de los resultados. Se aprecia que LABORAL Kutxa, frente a sus principales competidores, muestra una posición ventajosa en determinados aspectos:
 - En indicadores económicos, su ventaja es significativa en **rentabilidad, liquidez y solvencia**.
 - En el ámbito de las personas destacan, además de un **abanico salarial** más estrecho, el menor **absentismo** y un mayor **esfuerzo formativo**.

Una debilidad comparativa se aprecia en cambio en relación con la **igualdad**. Cubrir esta carencia cuantitativa es un aspecto al que LABORAL Kutxa está dedicando un esfuerzo significativo. En concreto en 2015 y 2016 se ha hecho una valoración de los avances con el II Plan de Igualdad y se está abordando un III Plan de Igualdad – Berdintasuna.

Ámbito económico	BBVA(1)	Caixabank	Kutxabank	LABORAL Kutxa
Rentabilidad: ROA (rentabilidad/activos)	0,45%	0,19%	0,35%	0.50%
ROE (rent. del capital)	2,09%	3,46%	4,66%	7,00%
Eficiencia: Eficiencia recurrente	62,0%	72,0%	77,0%	64,5%
Calidad del riesgo: morosidad	6,6%	7,9%	8,7%	7,4%
Cobertura	59,0%	56,0%	55,6%	59,4%
Liquidez: LTD (préstamos/depósitos)	105,5%	109,0%	101,5%	75,0%
Solvencia: CET 1	12,1%	12,7%	14,6%	15,9%

(1) España y Portugal

Fuente: AFI. Datos consolidados

Ámbito personas	BBVA(3)	Caixabank	Kutxabank	LABORAL Kutxa
Formación: horas/persona	49,4 (3)	48,2(1)	43,1(1)	53,6
Absentismo: %	2,5%	5,9%(1)	nd	2,4%
Igualdad: % total mujeres	49,4(3)	51,6	53,4	46,9
% mujeres en dirección/jefatura	30,1(3)	40,3	46,7	26,7
Promoción: %	nd	19,0%	4,5%(1)	7.5% (4)
Abanico salarial: retribución persona mejor pagada/retribución media plantilla	75,97 (2)	29,03(2)	7,74(2)	3,63

(1) Datos de 2014 (2) Cálculo. Ratio no reportado. (3) España y Portugal (4) Modificación del índice estructural. Si se tiene en cuenta antigüedad sería el 29%

Fuente: Cuentas anuales, informes de cada Entidad

Verde: posición favorable de LK

Rojo: posición desfavorable

Ámbito sociedad	BBVA	Caixabank	Kutxabank	LABORAL Kutxa
Impuestos: Impuestos s. Beneficios/BAI consolidado	22,7%	-28,4%	-7,3%	14,2%
Destino fundaciones o programas sociales/BDI	3,1%	46,1%	49,9%	17,4%

Son datos calculados ya que no están reportados.

Fuente: Cuentas anuales, informes de cada Entidad

2.4. PERFIL DE LA MEMORIA

LABORAL Kutxa es la entidad financiera resultado de la fusión a finales de 2012 de Caja Laboral e Ipar Kutxa. La de 2015 es, por tanto, la tercera memoria de RSE que presenta la Entidad resultante y que hace referencia a un año completo.

Sin embargo, es importante resaltar que las Entidades origen ya realizaban este ejercicio de transparencia anteriormente. Concretamente, la antigua Caja Laboral publicaba desde el año 2005 y con periodicidad anual, memorias de RSE. Por su parte Ipar Kutxa publicó en el año 2009, su primera memoria relativa al ejercicio 2008.

LABORAL Kutxa tiene la voluntad de seguir publicando con periodicidad anual su memoria de RSE siguiendo las directrices marcadas por GRI. La memoria de RSE relativa al ejercicio 2015 de LABORAL Kutxa se ha realizado siguiendo la guía G4 “exhaustiva” y el Suplemento Sectorial Financiero, ambos de GRI. Al escoger la opción exhaustiva se darán respuesta a todos los indicadores relacionados con los aspectos materiales identificados.

En el apartado 9.3., al final de la memoria, se detallan las vías de contacto para cualquier tema relacionado con la memoria.

LABORAL Kutxa mantiene la información significativa en términos de sostenibilidad relativa a:

- **Sociedades de gestión de activos inmobiliarios**, que son sociedades a través de las cuales LABORAL Kutxa gestiona el negocio inmobiliario.

Se trata de Sociedades instrumentales, por lo que sus datos e impactos están integrados en los de LABORAL Kutxa.

- **Caja LABORAL BancaSeguros**, que es un mediador independiente, participado al 100% por LABORAL Kutxa, que tiene su razón de ser en la integración de la actividad de seguros en la estrategia empresarial y comercial de LABORAL Kutxa. Sus trabajadores lo son por cuenta ajena.

El servicio que presta LABORAL Kutxa a **BancaSeguros** es la cesión de la red de distribución para la mediación de los productos de seguro.

Al estar **BancaSeguros** integrada en la red comercial y en los Servicios Centrales de LABORAL Kutxa, buena parte de los indicadores de su actividad están integrados con los de LABORAL Kutxa. A lo largo de la Memoria se enumeran aquellos aspectos para los que hay indicadores independientes.

LABORAL Kutxa es miembro de la Corporación MONDRAGÓN. La Corporación MONDRAGON está integrada por 103 cooperativas autónomas e independientes y que utilizan sus propios sistemas de reporte.

Alcance sobre aspectos e indicadores GRI

De acuerdo con la cobertura establecida, en la Memoria de RSE 2015 de LABORAL Kutxa no existen limitaciones al alcance establecido por GRI, salvo:

- Para aquellos indicadores que no han podido ser cubiertos, por la carencia de un sistema de medición, en cuyo caso han sido identificados a lo largo de la memoria y en la Tabla de Indicadores GRI, y que tratarán de ser medidos en futuras memorias.
- Para los indicadores que no aplican por su escasa o incluso nula relevancia o materialidad en la actividad de una entidad financiera y el contexto económico, político y social de la Entidad y cuyas limitaciones se especifican en cada uno de los indicadores.

Todos aquellos indicadores para los que no se haya podido detallar información por las razones citadas se irán indicando a lo largo de la Memoria.

A partir de la Memoria 2014 se incluye un análisis de materialidad con objeto de determinar los temas más relevantes en el ámbito de Responsabilidad Social, análisis para el cual se ha contado con el asesoramiento de Cegos Deployment, empresa con la que LABORAL Kutxa colabora habitualmente para garantizar el entendimiento correcto de las directrices del Global Reporting Initiative - GRI. Los resultados de este análisis se describen en el apartado 2.5

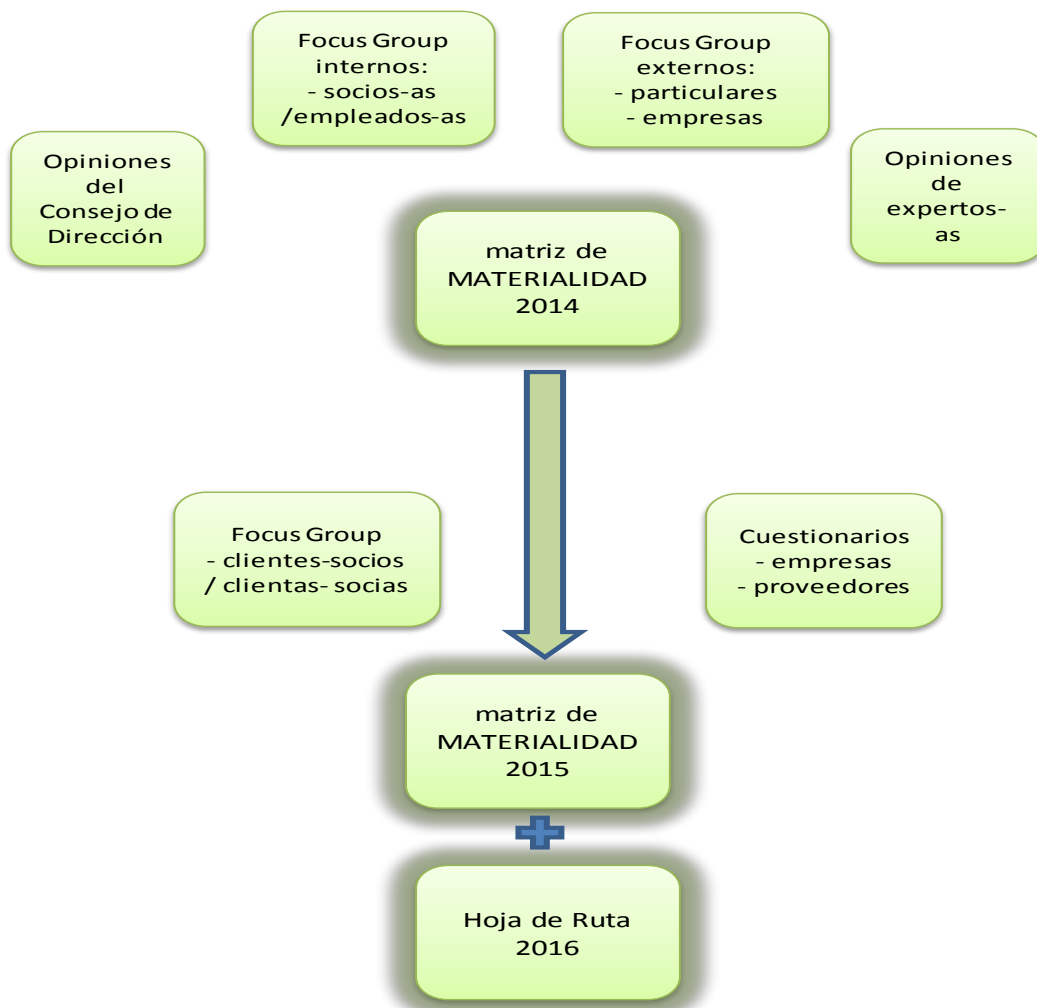
Política en relación a la verificación de la Memoria

AENOR lleva realizando, a petición del Departamento de Calidad, la verificación de las Memorias de RSE elaboradas por la antigua Caja Laboral desde el año 2005.

Dado el conocimiento del que la organización verificadora dispone, adquirido durante todos estos años de relación, LABORAL Kutxa, a través del Departamento de Calidad, tiene previsto continuar con esta sistemática de verificación en el futuro.

2.5. MATERIALIDAD

En la Memoria 2014 LABORAL Kutxa describe con detalle el proceso seguido por la Entidad para la construcción de la primera matriz de materialidad que permitió identificar las necesidades de información de los principales grupos



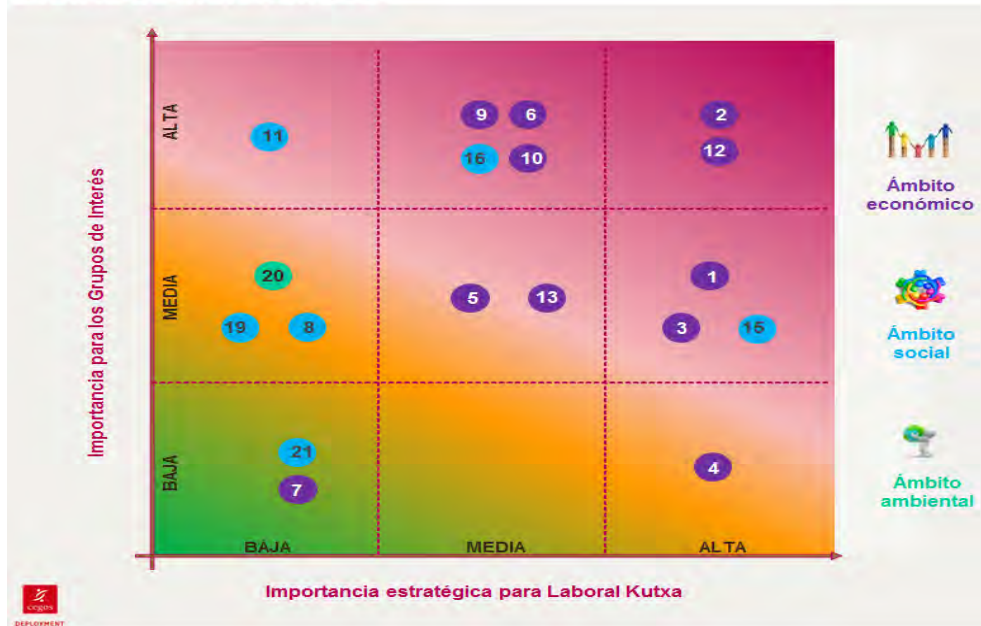
de interés (en los apartados de Mecanismos de diálogo se describen los canales habituales de interrelación), base para la construcción de la memoria publicada del ejercicio.

En 2015 se ha ampliado la información recogida, incorporando:

- 2 Grupos de discusión (focus group) con clientes – socios y socias
- Cuestionarios dirigidos a clientela empresa y empresas proveedoras

La matriz que se muestra a continuación se ha realizado partiendo de la matriz inicial, incluyendo las aportaciones realizadas por los nuevos grupos de interés y realizando una validación con las matrices publicadas por entidades de la competencia

Matriz de Materialidad



4. Matriz de Materialidad. Resumen

Materialidad	Aspecto	Nº
MATERIALIDAD ALTA	Solidez financiera de la Entidad, sistemas de control de riesgos	2
	Gestión responsable con el cliente: explicación y venta de productos de ahorro complejos	12
MATERIALIDAD MEDIA-ALTA	Estrategia de la Entidad (incluyendo M,V,V)	1
	Servicio al cliente, personalización de la relación, asesoramiento, reducir errores, etc.	9
	Contribución al desarrollo económico y financiero del entorno	6
	Transparencia y claridad en la relación, personal y escrita, contratos	10
	Buen Gobierno Corporativo, órganos de decisión y control, incompatibilidades	3
	Gestión de las personas, igualdad de género, conciliación, etc.	16
	Código Ético, comportamientos a exigir a los trabajadores	15
MATERIALIDAD MEDIA	Cumplimiento legal y mecanismos de Control existentes (corrupción, blanqueo de capitales, etc....)	5
	Accesibilidad: Oficinas, red comercial, canales como Internet o cajeros	13
	Productos y servicios socialmente responsables	11
	Estructura del Grupo y de la Entidad	4
MATERIALIDAD MEDIA-BAJA	Acción social: patrocinios, aportaciones a ONG, actividades sociales, cooperación al desarrollo,...	8
	Sistema de Gestión Ambiental	20
	Promoción de la utilización del euskera	19
MATERIALIDAD BAJA	Gestión de proveedores	21
	Gestión de los grupos de interés (canales y sistemática de diálogo, etc..)	7

Las conclusiones permiten priorizar las iniciativas de RSE a desarrollar por LABORAL Kutxa, y también centrar la relevancia a la hora de informar sobre estas actividades. Centrándose en aquellos aspectos de materialidad alta y media-alta identificados por los grupos de interés, esta matriz de materialidad permite construir la **hoja de ruta** que se presenta a continuación para la planificación de las actividades de Responsabilidad Social de la Caja. Dicha hoja de ruta contempla los siguientes temas o factores:

- Respecto a los temas **sociales**, son los elementos más internos, los ligados a la organización del trabajo y las relaciones entre las personas trabajadoras las que resultan más relevantes. En concreto: la formación y desarrollo de las personas socias, y otros aspectos todavía emergentes, como los relativos a los avances en la igualdad de género o en la conciliación de la vida familiar y laboral.

Además, otros elementos sociales sobre los cuales los Grupos de Interés manifiestan una mayor exigencia son los relativos a la contribución al desarrollo económico y financiero de la sociedad en general, y de las empresas en particular, así como las medidas a tomar alrededor del control de riesgos como el blanqueo de capitales, o de avanzar en el control del destino de las inversiones y financiaciones, en línea con los desarrollos en lo que se está consolidando bajo el concepto de Inversión Socialmente Responsable.

- En relación con los **factores económicos**, no es sorprendente que son especialmente significativos aquellos aspectos que hacen referencia a la exigencia de percepción de LABORAL Kutxa como una entidad solvente, que ofrece garantía de estabilidad a su clientela. Con otro elemento, alineado con el anterior, la mejora permanente en los mecanismos de control interno, incluyendo una Gobernanza que garantice que las decisiones en los máximos niveles evitan los conflictos de intereses. Ambos ámbitos están también relacionados con una estrategia prudente, con enfoques de búsqueda de supervivencia y rentabilidad a largo plazo, lo cual está muy ligado a los efectos de la profunda crisis económica y financiera que ha afectado de modo especialmente virulento al sector bancario.

En cuanto a la relación con la clientela, ésta transmite demandas muy explícitas alrededor de los procesos de venta y de relación, exigiendo unas explicaciones de calidad técnica, transparentes, completas y exhaustivas en presentar los posibles riesgos, pero también realizadas en lenguaje inteligible y amable, y aplicando exigencias éticas en los comportamientos. Insistiendo también en la calidad del servicio desde la percepción de no errores y usabilidad y simplicidad de los sistemas. Y en menor medida, exigiendo aplicar también una filosofía de beneficio mutuo en el equilibrio de costes cobrados e intereses pagados.

- En tercer lugar, en relación con los **temas ambientales** estos resultados muestran una baja relevancia para estos aspectos, en opinión de los diversos Grupos de entrevistados. Sin duda la actividad de un banco no es agresiva con el entorno, pero desde la convicción de que cada persona y cada empresa tiene una obligación de cuidado hacia nuestro sufrido planeta, es un ámbito en el que en ningún caso podemos reducir nuestros esfuerzos y para el que realizamos un análisis de riesgos y oportunidades. En el presente ejercicio no se ha detectado ninguno aparte de las actuaciones citadas anteriormente.

En el cuadro adjunto se recogen doce aspectos más prioritarios que constituyen los riesgos y oportunidades identificadas y la Hoja de Ruta disponible. Muestra las palancas puestas en marcha en cada uno de los ámbitos, identificando específicamente aquellos que se han iniciado o se han reforzado sustancialmente después de escuchar estas reflexiones de los Grupos de Interés. Es nuestra convicción que en todos los aspectos identificados en esta Hoja de Ruta hay mecanismos en marcha que permiten avanzar, dentro de un planteamiento de mejora constante, sin conformarnos con el nivel al que vamos llegando en cada ejercicio.

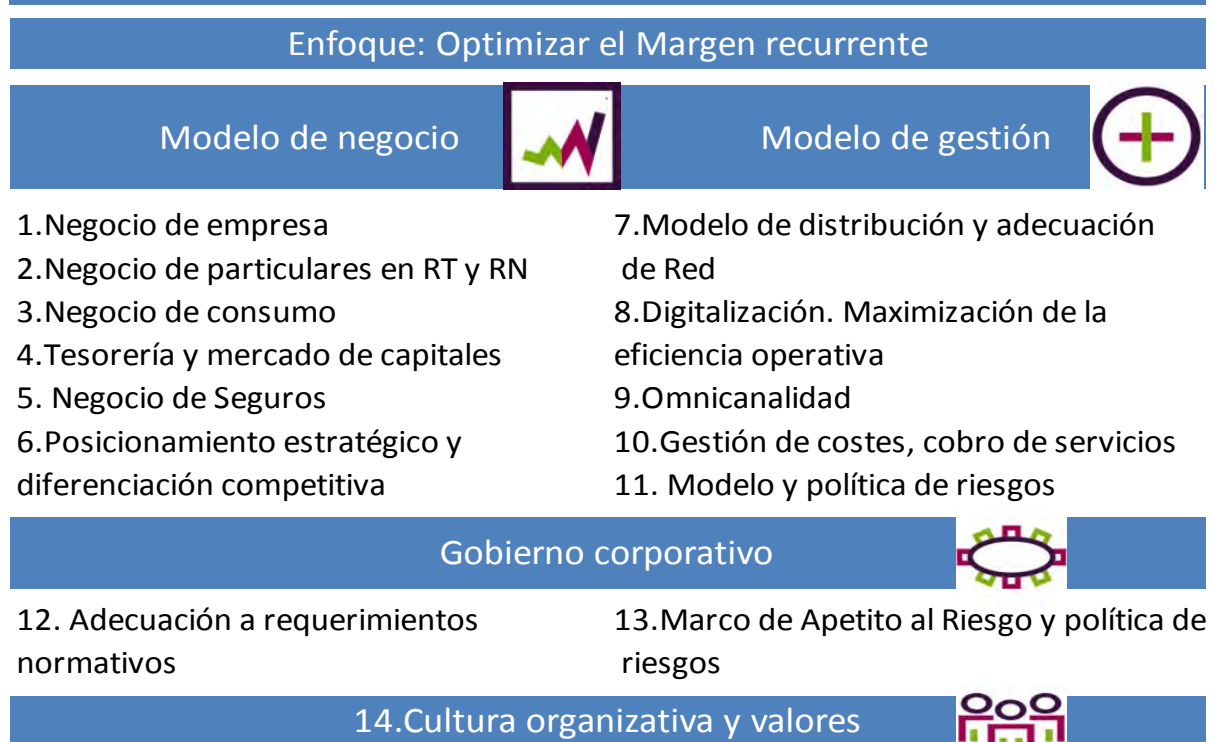
Nota: (N) Nuevo proyecto en 2016 o cambio sustancial de enfoque.

Nº	Áreas de actuación prioritarias	Grupo interés/ Ámbito	Palancas de actuación
1	Formación y Desarrollo profesional de las y los socios	Personas	Sección de Gestión del Talento Sistemática de Gestión del Desempeño
2	Contribución al desarrollo económico y financiero del tejido empresarial: Convenios de financiación a empresas, apoyo a emprendedores, Universidad,...	Sociedad	Destino de resultados: FEP y FSI Convenios y Compromisos de financiación Programa Gaztenpresa
3	Igualdad de género y conciliación	Personas	(N) III Plan Berdintasuna
4	Reforzar la solvencia y la liquidez	Económico	(N) Enfoque estratégico: optimizar el margen recurrente Destino de resultados: reinversión
5	Gestión responsable con la clientela: explicación y venta	Clientela	Proceso de Gestión de la Calidad Integral Proyecto Desarrollo de Procesos con productos MiFID
6	Gestión de la clientela (parte relacional): transparencia, amabilidad, etc.	Clientela	Proceso de Gestión de la Calidad Integral
7	Medidas de RSE: contra el blanqueo de capitales, control de la financiación a armamento, juego, pornografía	Sociedad	Departamento de Cumplimiento Normativo (N) Proyecto de Inversión Socialmente Responsable
8	Excelencia en calidad de servicio, reduciendo errores y mejorando operativa	Clientela	Proceso de Gestión de la Calidad Integral
9	Gestión responsable con la clientela: explicación y venta de productos de ahorro complejos	Clientela	Proyecto Desarrollo de Procesos con productos MiFID
10	Revisión y mejora de los mecanismos de Control internos (decisiones de los administradores, corrupción, control de gastos)	Económico	(N) Proyecto Gobernanza Comité de Riesgos y Marco de Apetito al Riesgo (N) Proyecto proceso de gestión de costes
11	Acción social: patrocinios, aportaciones a ONG, actividades sociales, cooperación al desarrollo,...	Sociedad	(N) Eje estratégico posicionamiento Destino de resultados: FEP y FSI
12	Equilibrio justo en costes cobrados e intereses pagados. Beneficio mutuo	Clientela	Proceso de Gestión de la Calidad Integral

Estrategia de la Entidad y Gestión del riesgo

El gráfico adjunto ilustra las líneas básicas de la reflexión estratégica 2016 – 2019 aplicadas a través del Plan de Gestión 2016.

PG 2016. Ejes estratégicos



En un entorno económico europeo caracterizado por un crecimiento algo más sostenido, pero con elevados niveles de volatilidad y riesgo en los mercados financieros, con un entorno de tipos de interés incluso negativos, y unos procesos inacabados de regulación y exigencia normativa, y también de reconversión de la capacidad instalada, la prioridad básica del sector bancario europeo y estatal es la defensa de la cuenta de resultados.

En nuestro caso, la defensa del margen de cliente presidirá nuestra actividad comercial y, como consecuencia, optimizar el margen recurrente se traducirá en gestionar el equilibrio entre precios y crecimiento para maximizar el margen.

Desde el punto de vista de la actividad comercial, en la reciente reflexión estratégica hemos identificado un número de negocios para los cuales nos proponemos incrementos significativos en nuestra penetración y nuestras cuotas de mercado, y ello a pesar de las limitaciones necesarias en la agresividad en precios.

Las claves de nuestro éxito comercial serán la optimización de nuestros modelos relacionales especializados por segmentos, que suponen un diferencial competitivo sostenido frente a nuestros competidores, y el dinamismo comercial y la proactividad, para proponer alternativas de valor e incrementar las ventas a segmentos de la clientela poco vinculada. Para ello, procederemos a dinamizar la actividad de la red comercial, y mejorar las herramientas comerciales y de conocimiento de la clientela, con el objetivo de incrementar la eficiencia comercial. Las prioridades comerciales y las de comunicación se focalizarán en los negocios

generadores de ingresos, como son la contratación de productos de activo y la nueva producción en seguros.

A nivel de estrategia más concreta, podemos destacar dos actuaciones especialmente significativas desde un planteamiento de Responsabilidad Social:

- Dentro del Eje relativo al Posicionamiento Estratégico y diferenciación competitiva una línea básica, cara a la clientela particulares y empresas es **reforzar nuestro perfil de economía social**, ligado a nuestro diferencial de banca cooperativa y **las actividades de RSE**, especialmente **apoyo al Emprendizaje**,
- asimismo, en el plano de gestión y desarrollo de las personas, en relación con el Eje relativo a Cultura organizativa y valores, un concepto prioritario a desarrollar es la llamada **Responsabilidad Social Interna**, con actuaciones relevantes en el III Plan de Igualdad – Berdintasuna, aspectos del Sistema de Seguridad y Salud Laboral como la gestión de los riesgos psicosociales o el impulso del euskara como idioma de trabajo.

Desde el punto de vista de posicionamiento comercial, estos conceptos se intentan transmitir en nuestros mensajes publicitarios, buscando que sean diferenciales en nuestra actuación con todos los Grupos de Interés, no sólo con la clientela.



¿Qué nos diferencia de otros bancos y cajas?

SOMOS SOCIOS, NOS IMPLICAMOS CON EL CLIENTE

En LABORAL Kutxa los que te atendemos somos socios de la entidad, estamos identificados con el proyecto y creemos en él, por eso nos implicamos en dar al cliente el mejor servicio. La satisfacción de nuestros clientes es la mejor garantía para nuestro proyecto empresarial.

BANCA ÚTIL, COMPROMETIDOS CON EL DESARROLLO DE NUESTRA SOCIEDAD

LABORAL Kutxa ofrece todos los productos y servicios de un banco tradicional, aportando una experiencia de más de 50 años dedicados a satisfacer las necesidades financieras de las familias y empresas de nuestro entorno.

Además, a los clientes de un banco también les gusta saber en quién confían sus ahorros y a qué se destinan. En LABORAL Kutxa pensamos que nuestra misión va más allá del beneficio de la entidad, queremos contribuir al desarrollo de nuestra sociedad.

De nuestros beneficios anuales, un 25% se destina a financiar proyectos de interés económico y social apoyando la formación y generación de empleo y el resto del beneficio lo reinvertimos en la entidad para fortalecer su solvencia y desarrollo futuro.

Nos implicamos en el desarrollo local, contribuyendo en proyectos singulares que fomenten la investigación, la cultura, el deporte... y el desarrollo de nuestra sociedad.

GESTIÓN DEMOCRÁTICA Y RESPONSABLE

LABORAL Kutxa no cotiza en bolsa, no está sujeta a la presión especulativa de los mercados financieros. Todos los socios y socias participan en el capital y en las decisiones de la entidad, con responsabilidad, asumiendo las consecuencias de nuestra gestión.

Las decisiones clave se validan en la Asamblea General, de forma democrática y con la participación de todos los socios y socias para garantizar una gestión eficaz y responsable que nos permita obtener beneficios y reinvertirlos en nuestra sociedad.

¿Qué aportamos a los clientes?

PROFESIONALES EXPERTOS EN TUS NECESIDADES FINANCIERAS Y ASEGURADORAS

En LABORAL Kutxa hemos especializado nuestros servicios, porque cada cliente es diferente y requiere una solución personalizada. Disponemos de gestores especialistas en Banca Personal, Ahorro, Autónomos-Empresas, con formación especializada y conocemos a nuestra clientela, para ofrecer soluciones personalizadas y diferenciadas para cada uno.

Además desde el 2013 somos una entidad de Bancaseguros, ofreciendo a nuestros clientes una gestión especializada también en seguros.

CON CALIDAD DE SERVICIO

Esta forma de entender la relación con nuestros clientes nos lleva a cuidar especialmente el trato y servicio que ofrecemos. El estudio Stiga que analiza la Calidad de Servicio de las entidades financieras, lleva más de 10 años destacando a LABORAL Kutxa entre las mejores entidades del sector, aspecto refrendado por nuestros clientes que otorgan valoraciones destacadas a nuestra atención y servicio.

Además, LAGUN ARO, ha sido elegido Servicio de Atención al Cliente en el año 2013 en el sector Seguros.

CON CERCANÍA

En LABORAL Kutxa encontrarás personas que nos ponemos en el lugar de los clientes, comprometidas, dispuestas a escucharte y ofrecerte soluciones siempre que lo necesites.

Queremos que nos tengas en el canal que elijas, tanto en nuestras oficinas como en la Banca On-line. Una vocación de servicio que nos lleva a ofrecer un servicio amplio, con las oficinas principales disponibles también en horario de tarde.

CON TRANSPARENCIA

Sabemos que tu dinero es importante, por eso hablamos claro, sin complicaciones ni letra pequeña. Explicamos nuestras propuestas y las damos por escrito para que puedas decidir con la seguridad y confianza de tener bien gestionados tus ahorros.

COMPROMETIDOS CON EL SERVICIO A NUESTROS CLIENTES

3

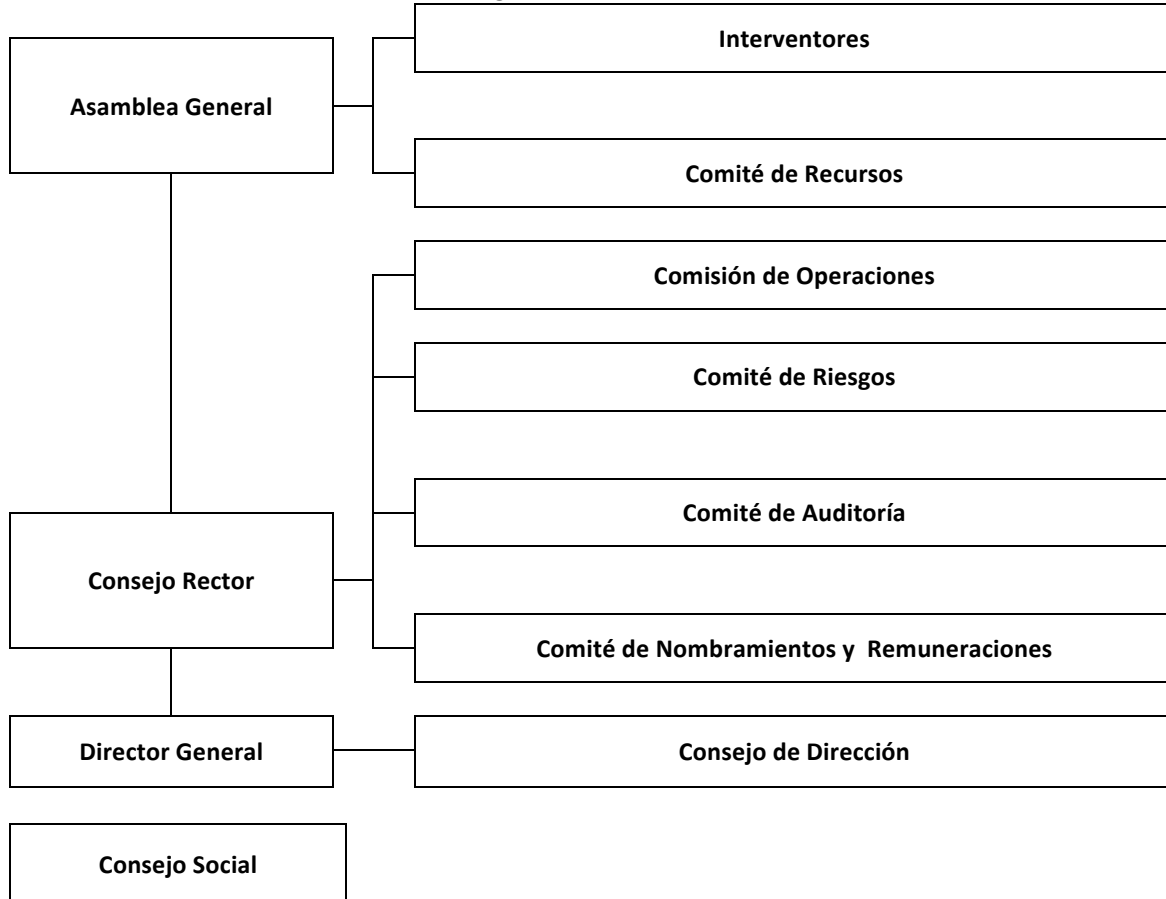
**ORGANIZACIÓN,
ESTRUCTURA DE GOBIERNO
Y PARTICIPADAS**



3.1. ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La estructura de LABORAL Kutxa es la siguiente:



Órgano de Gobierno	Entre 30 y 50 años						Mayores de 50 años					
	2013		2014		2015		2013		2014		2015	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Consejo Rector	5	0	3	0	4	1	7	3	8	3	7	2
Interventores/as	1	0	1	0	1	0	2	0	1	1	1	1
Comité de Recursos (1)			6	2	6	2	10	2	4	0	4	0
Comisión de Operaciones	4	0	1	0	1	0	6	0	9	0	8	0
Comité de Auditoría	0	0	0	0	1	0	2	2	1	2	0	2
Comité Nombramientos y Remuneraciones	1	0	1	0	1	0	4	0	4	0	4	0
Consejo Social	10	4	12	4	10	6	5	1	3	1	3	1
Consejo de Dirección	2	1	2	1	2	1	8	0	7	0	7	0
Comité de Riesgos (2)					1	1					2	1

(1) Para el Comité de Recursos no está disponible el dato en función de la edad en 2013.

(2) El Comité de Riesgos nace en el ejercicio 2015

La **Asamblea General** es la reunión de los socios y socias constituida con el objeto de deliberar y adoptar acuerdos sobre aquellos asuntos que, legal o estatutariamente, sean de su competencia, vinculando las decisiones adoptadas a todos los socios de la Cooperativa.

La Asamblea General fija la política general de la Cooperativa y puede debatir sobre cualquier asunto de interés para la Cooperativa, siempre que conste en el orden del día, pero

únicamente puede tomar acuerdos obligatorios en materias que la Ley de Cooperativas no considere competencia exclusiva de otro órgano social. Entre sus funciones indelegables está la de elegir los miembros del Consejo Rector, Interventores y Comité de Recursos.

En anteriores Memorias se describen con cierto detalle las funciones de cada uno de estos órganos. Como novedades del año 2015 podemos citar:

- La adaptación al RD 84/2015 en relación con el conjunto de exigencias de Gobierno Corporativo, adaptación que tendrá continuidad en 2016 con disposiciones adicionales recogidas en la Circular BdE 2/2016
- El **Comité de Riesgos**, puesto en marcha en 2015. Es el responsable de asesorar al Consejo Rector sobre la propensión global al riesgo y la estrategia en este ámbito de la entidad. Vigila la política de precios de los activos y pasivos y asesora al Consejo Rector respecto de todos los riesgos relevantes de la entidad, en materia de stress test y planificación de capital en lo que a riesgos se refiere.

LABORAL Kutxa no tiene establecida ninguna política formalizada de contratación de alta dirección natural de las áreas geográficas donde ejerce su cargo, debido a que la actividad se desarrolla en el ámbito estatal y los criterios que se siguen son de adecuación de competencias profesionales. De hecho, la totalidad del personal directivo (los 14 miembros del Consejo de Dirección) son naturales de las áreas donde la Entidad opera.

Los órganos existentes de supervisión de LABORAL Kutxa son:

Comité/Organismo	Funciones	Año const.
Consejo Rector	Alta gestión, supervisión de Dirección, representación de la Entidad. Analiza anualmente los aspectos referentes a la RSE y de continuo los impactos, riesgos y oportunidades económicos y sociales.	1960
Consejo Social	Régimen laboral, asesoramiento al Consejo Rector y a Dirección General	1960
Servicio Atención al Cliente	Gestión de las consultas, quejas y reclamaciones de la clientela.	1994
Comité Seguridad y Salud	Órgano consultivo en materia de Prevención de riesgos laborales y Seguridad y Salud.	1996
Hizkuntza Batzordea	Comité para la normalización lingüística	2000
Comité de Medioambiente	Gestión del Sistema Ambiental.	2001
Comité Prevención Blanqueo Capitales	Órgano de control y comunicación de la Prevención del Blanqueo de Capitales.	2003
Comité de RSE	Órgano delegado del Consejo de Dirección en materia de RSE y con presencia de miembros de las Areas de Empresas, Gestión Social, Medios y Financiera. Está presidido por el Director de Calidad, quién hace descargo anual ante el C. Rector.	2008
Control Global del Riesgo y COAP	Control del riesgo de liquidez, de tipo de interés, de crédito, de mercado y operacional. El COAP es el comité de Activos y de Pasivos.	2008
Comisión igualdad entre hombres y mujeres	Promover y garantizar la igualdad entre mujeres y hombres y seguimiento del Plan de Igualdad vigente	2009
Comité de Ética	Velar por la aplicación de los principios y valores que rigen la actividad, principalmente recogidos en su <i>Código Ético y de Conducta Profesional</i>	2015
Comité de Riesgos	Asesorar al Consejo Rector sobre todos los riesgos relevantes de la Entidad.	2015
Comité de Productos	En aplicación de MIFID, evalúa y aprueba los riesgos de cada producto que se ofrece a la clientela.	2015
Comité Seguridad Integral	Garantizar una estrategia de seguridad integral de la entidad, tanto física como lógica.	2015

Para evitar los conflictos de interés entre la Entidad y los miembros del Consejo Rector, además del régimen de incapacidades e incompatibilidades establecido en los Estatutos Sociales y el Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores, existe una regulación específica en el Reglamento del Consejo Rector sobre el sistema de votación para adoptar aquellos acuerdos en los que pueden darse tales conflictos.

Estos procedimientos, que se han recogido detalladamente en Memorias anteriores, contemplan:

- Incapacidades e incompatibilidades de los miembros del Consejo Rector.
- Reglamento de conducta en el Mercado de Valores.
- Regulación del Reglamento del Consejo Rector para evitar los conflictos de intereses.

En el año 2015 se ha procedido a la renovación del **Comité de Ética** basada en el *Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos* aprobado el 30/6/2015 que amplía las funciones del comité creado en el año 2012 bajo esa misma denominación. Tiene como misión promover el comportamiento ético de LABORAL Kutxa en todas sus actividades, tanto en relación con la Entidad como también de sus participadas incluidas en el Perímetro de LABORAL Kutxa. Es un órgano autónomo, dependiente del Director General, que se constituye en canal del *Sistema de Gestión de Denuncias*, sobre incumplimientos del Código Ético y de conducta profesional, y en materia penal, y también se constituye en gestor en los expedientes disciplinarios.

Anualmente elevará al Consejo de Dirección un *Informe de Evaluación*. El Comité lo forman 5 personas, en este momento 3 hombres y 2 mujeres.

La Administración Pública no forma parte del capital ni tiene representación alguna en los órganos de gobierno de LABORAL Kutxa. Los apoyos financieros recibidos por parte de la Administración son los siguientes:

Concepto (miles de euros)	2013	2014	2015
Subvenciones (ayuda al empleo y formación)	278	247	343

RETRIBUCIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

Las personas que forman parte del Consejo Rector no perciben retribuciones por su función rectora, por lo que no hay vinculación entre su retribución y el desempeño de la Entidad. En la siguiente tabla se muestran las retribuciones de los miembros del Consejo de Dirección y de los Consejeros que, siendo socios de trabajo, han formado parte del Consejo Rector en los ejercicios que se indican.

Concepto (miles de euros)	2013	2014	2015
Retribución total por su trabajo	1.558	1.692	1.815
Retornos cooperativos capitalizados + Intereses Aportación	186	292	265
Total	1.734	1.984	2.080
Retribución media por persona	115,6	132,3	138,7

Desde 2014 se incorpora el dato de la compensación del presidente del Consejo Rector

En LABORAL Kutxa existe la Retribución Variable Individual (RVI) destinada a estimular y premiar el rendimiento individual de las y los socios de trabajo que desarrollan actividades

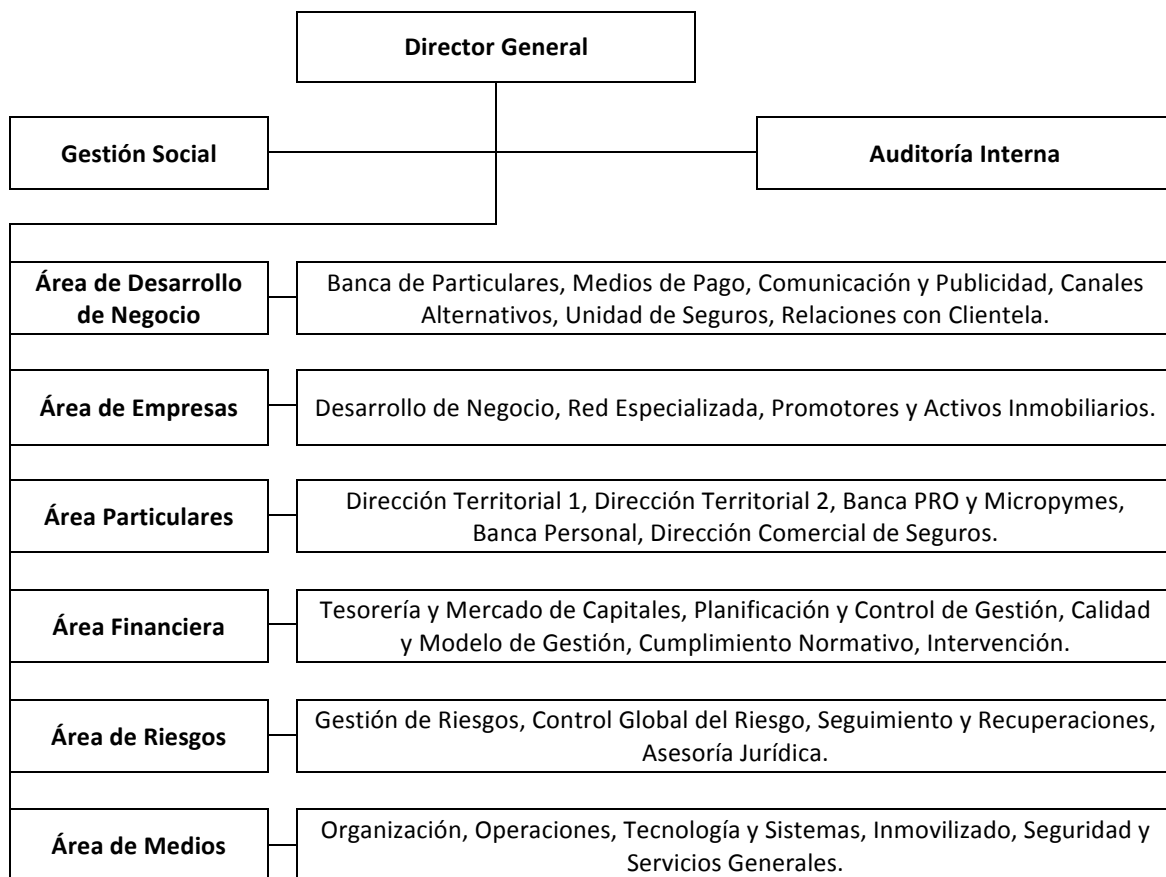
directivas o de gestión comercial. Esta RVI se basa en la consecución de dos clases de objetivos:

- Cuantitativos de negocio.
- Cualitativos, que pueden incluir aspectos sociales y ambientales, ligados a la gestión de cada persona en su ámbito particular de actuación.

La RVI también incorpora una valoración personal del directivo o directiva, realizada por su responsable, a través de la “valoración subjetiva” que puede suponer hasta el 15% del total de la RVI, y puede incorporar aspectos de gestión de las personas de su equipo como formación, participación, trabajo en equipo, etc., es decir, aspectos ligados con la satisfacción de los socios y socias.

ESTRUCTURA OPERATIVA

La estructura operativa de LABORAL Kutxa se desarrolla básicamente a través de 6 grandes Áreas funcionales, desplegándose a su vez por los diversos Departamentos, Secciones, Zonas y Red de oficinas que las integran.



En **BancaSeguros** se han integrado todas las personas provenientes de Seguros Lagun Aro que constituían la Red Comercial del “canal Directo” de Seguros Lagun Aro, y también algunas otras personas de apoyo, básicamente en actividades de Marketing. Hasta 2016 ha tenido una estructura comercial paralela pero integrada con la de LABORAL Kutxa.

3.2. EMPRESAS PARTICIPADAS

A continuación, se presentan las empresas participadas por LABORAL Kutxa:

Nombre de la Empresa	Actividad	% Participación
Entidades Dependientes		
Seguros Lagun Aro Vida, S.A.	Seguros	100%
Seguros Lagun Aro, S.A.	Seguros	100%
Caja LABORAL Gestión SGIIC, S.A.	Gestora fondos de inversión	100%
Caja LABORAL Pensiones GFP, S.A.	Gestora fondos de pensiones	100%
Credilka	Sociedad Anónima	100%
ISGA Inmuebles, S.A.	Promotora Inmobiliaria	100%
Caja LABORAL Euskadiko Kutxa Cartera, SLU	Tenedora de participaciones	100%
Sociedad Gestión Activos Caja LABORAL, SAU	Gestora de Activos Inmob.	100%
Caja LABORAL Bancaseguros O.B.S.V., S.L.U.	Operador de Banca Seguros	100%
Piensos del Norte, S.A.	Productora de Piensos	100%
Entidades Multigrupo		
Coposa Ciempozuelos, S.L.	Promotora Inmobiliaria	50%
Entidades Asociadas		
ICR Institutional Investment Management SGIIC, SA	Gestora fondos de inversión	23,81%

3.3. PRINCIPALES MAGNITUDES DE LA ENTIDAD

Las principales magnitudes de LABORAL Kutxa se muestran en la siguiente tabla:

Concepto	2013	2014	2015
Volumen de negocio (mill/€)			
Activos totales	24.627	24.725	21.585
Fondos Propios	1.405	1.451	1.503
Depósitos de la clientela	18.028	17.957	18.283
Crédito a la clientela	15.835	14.407	13.719
Servicios			
Oficinas	382	371	368
Cajeros automáticos	629	618	613
Personas(1)	2.372	2.266	2.242
Socios y socias de trabajo en activo	2.091	1.990	1.969
Por Cuenta Ajena	281	276	263
Resultados (millones de €)			
Margen de Intereses	396,0	368,2	308,9
Margen Bruto	503,6	517,8	463,9
Gastos de Administración	246,1	253,4	241,4
Resultado de la Actividad de Explotación	110,8	133,5	130,7
Resultado después de impuestos	97,0	109,3	110,3

(1) A esta cifra hay que añadirle las 40 personas reubicadas provenientes de otras cooperativas en 2014 y 29 en 2015.

La distribución de la riqueza generada por LABORAL Kutxa se muestra en la siguiente tabla:

Concepto (miles de €).	2013	2014	2015
1. Valor económico generado directo	519.661	486.527	449.723
Margen Bruto (sin Otras Cargas de Explot.)	526.229	498.967	449.116
Ganancias Venta Activo Material y Adjudicado	-6.568	-12.440	607
2. Valor económico distribuido	322.573	292.875	276.994
Pago a empresas proveedoras (Costes operativos)	142.188	108.910	101.267
- otros gastos generales de administración.	71.968	76.689	74.196
- otras cargas de explotación	70.220	32.221	27.071
Gastos de personal	130.836	127.181	121.998
Impuesto sobre Beneficios	2.420	7.796	5.143
Intereses al capital	30.491	31.058	29.741
Inversión/Donaciones a la comunidad	16.638	17.930	18.845
- Fondo de Educación y Promoción (FEP)	6.655	7.172	7.538
- Fondo Social Intercooperativo (FSI)	9.983	10.759	11.307
3. Valor económico retenido (1-2)	197.088	193.652	172.730

Respecto a las **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios**, en 2015 se ha producido la fusión con ISGA, S.A. de 12 sociedades que gestionaban activos provenientes del sector promotor. A fin de año quedaban 4 sociedades, de las cuales 2 están operativas.

Las sociedades operativas han registrado pérdidas por un total de 94,4MM€.

Concepto (miles de €). Gestión de los activos Inmobiliarios	2013	2014	2015
Ingresos (Ventas)	67.494	65.885	50.663
Costes operativos	8.770	6.056	5.384
Gastos de personal	0	0	0
Gastos financieros por intereses y dividendos	289	443	67
Impuestos brutos	4.587	6.251	4.539

Respecto a **BancaSeguros**, las principales magnitudes económicas son:

Concepto (miles de €).	2013	2014	2015
Volumen de negocio (comisiones)	21.210	21.799	32.223
Gastos de Personal	11.667	11.952	12.215
Total de Gastos	21.157	21.641	30.937
Resultados antes de impuestos	54	178	1.293

Entorno macroeconómico.

En el ejercicio 2015 la economía mundial ha mantenido una senda de recuperación sostenida aunque con un ritmo de expansión moderado. Se espera un crecimiento del PIB mundial en este año del 3,1%.

Las perspectivas para 2016 elevan este dato hasta el 3,6%, pero con un crecimiento desigual. Los bajos precios del petróleo, las buenas condiciones de financiación y la mejora de los mercados de trabajo anticipan un crecimiento sostenido en las economías avanzadas, mientras que los bajos precios de las materias primas, la subida de tipos en EE.UU y sus propios desequilibrios estructurales pasarán factura a las economías emergentes, con Brasil y Rusia en recesión y China en fase de desaceleración gradual.

Para la zona euro se espera que la recuperación económica siga avanzando. El ejercicio 2015 se cerrará previsiblemente con un incremento del PIB del 1,5%, y con perspectivas de que ascienda al 1,7% en el año 2016, apoyado en la política monetaria del BCE, el aumento del consumo por la mejora de los mercados laborales y la bajada del precio de la gasolina.

En el estado español el año 2015 terminó con un crecimiento del PIB del 3,2%. El factor principal de este aumento ha sido la demanda interna, tanto por el lado del gasto de los hogares (incremento del 3,5%) como por la mejora de la actividad empresarial (aumento de la inversión en bienes de equipo del 5,8%).

Las estimaciones para el ejercicio 2016 recogen una subida del 2,8% del PIB, aunque con ciertos riesgos de modo que las volatilidades y las incertidumbres seguirán presionando a los mercados financieros.

La previsión de crecimiento en nuestro ámbito geográfico tradicional refleja un crecimiento sólido, ligeramente inferior al del 2015, con porcentajes de crecimiento del 2,6% en la CAPV y del 3% en Navarra. Las tasas de paro se mantienen elevadas aunque moderándose, alcanzando el 13,5% en CAPV y 10,5% en Navarra, datos sensiblemente inferiores al del Estado que rondará el 20%.

En relación con el sector bancario en España, durante el ejercicio 2015 se ha mantenido la reducción del crédito al sector privado pero a tasas de caída inferiores a las de ejercicios precedentes. Incluso se aprecia un ligero crecimiento en el crédito al consumo y a empresas no inmobiliarias. Donde se observa una positiva evolución es en la reducción de los activos dudosos con una bajada del ratio de dudosis hasta el 10,2%, más de dos puntos por debajo de la cifra de cierre de 2014.

La rentabilidad del negocio bancario, aunque ha aumentado, alcanza niveles de ROE - Beneficio sobre el Capital Propio, cercanos al 5%, alejados significativamente de los obtenidos en los años previos a la crisis.

Para los próximos ejercicios uno de los principales factores de riesgo será la baja rentabilidad debido a la presión que los bajos tipos de interés ejercen sobre el margen de intereses, con diferenciales de tipos muy reducidos.

Continuará la presión regulatoria, que se concreta en la elaboración de los planes de recuperación y resolución de las entidades financieras. Existen también novedades con respecto a requerimientos en términos de información financiera a Pymes, estados Finrep, tratamiento contable de las provisiones por insolvencia, etc... Todo ello obligará a realizar un esfuerzo adicional para la adaptación a estas exigencias.

El entorno económico europeo está caracterizado por un crecimiento algo más sostenido pero con elevados niveles de volatilidad y riesgo en los mercados financieros. Se mantienen unos procesos inacabados de regulación, de exigencia normativa y de reconversión de la capacidad instalada. Todo ello hace que la prioridad básica del sector bancario europeo y estatal sea la defensa de la cuenta de resultados.

Como consecuencia, una prioridad básica de nuestra actuación en 2016 será optimizar el margen recurrente, es decir la suma de margen de intereses y comisiones. Con el escenario previsto de tipos en niveles cercanos a 0 (prevemos que el Euribor a 1 año se siga manteniendo por debajo del 0,10), y una guerra de precios continuada en el activo, tanto el margen de intereses como el margen bruto continuarán deteriorándose de forma muy significativa.

A continuación se detallan los objetivos de las variables cuantitativas básicas:

Objetivos cuantitativos de LABORAL Kutxa para 2016
1. Alcanzar 105,6 millones de € en Resultados Antes de Impuestos . Compensando la importante reducción en el margen de intereses con la contención en los gastos generales y la menor necesidad de provisiones.
2. Ratio de eficiencia del 55,7%, peor que el del año anterior, por la caída del margen, a pesar de que los gastos generales de administración se reducirán en un 1,4%.
3. Solvencia , en términos de CET1, concepto asimilable al TIER1, ascenderá medio punto y alcanzará el 15,6%.
4. Equilibrio en el crecimiento de las masas de balance, que seguirá reflejándose en una adecuada generación de liquidez . El ratio "Loan to Deposits", que recoge el porcentaje que supone la inversión crediticia sobre el volumen de depósitos, llegará hasta al 87%, reflejando una posición muy cómoda de liquidez,

El objetivo de las **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios** en 2015 ha sido la compra a promotores de activos en pago de deuda a LABORAL Kutxa y la desinversión del conjunto de los activos en propiedad, tanto producto acabado (viviendas), como mediante la finalización de las obras en curso para la venta del producto final y la venta del suelo. La desinversión se centra en la venta del activo, si bien en casos puntuales puede realizarse mediante la transformación del suelo en viviendas que serán comercializadas.

Además, en el año 2015, a través de la sociedad ISGA se ha estado trabajando en 12 proyectos inmobiliarios que suponen la construcción de 265 viviendas, de los que se han terminado 4 proyectos, que han supuesto la finalización de 85 viviendas.

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.

La actividad de estas **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios**, ralentizada ante la crisis del mercado inmobiliario, supone una participación mínima en el sector inmobiliario español. Su impacto indirecto está relacionado con la contratación a terceras personas de las actividades necesarias para su desarrollo.

3.4. MERCADO DE LABORAL KUTXA

A principios de 2015 se ha procedido a integrar tres oficinas en Cantabria, con la consecuente reducción del número total de oficinas. Esto se debe a que se trataba de oficinas de reciente apertura y dificultades de rentabilidad en el entorno actual.

Para 2016, se va a proceder a un ajuste adicional en la red comercial integrando 33 oficinas. La tendencia general hacia la digitalización de la actividad bancaria, con la consiguiente pérdida de importancia y carga de trabajo del canal de oficinas, unido al nuevo modelo comercial de LABORAL Kutxa centrado en la especialización de la actividad han llevado a realizar este ajuste que lleve a oficinas más grandes y especializadas.

Las zonas geográficas donde opera LABORAL Kutxa y la distribución de sus oficinas (1) es:

Zona geográfica	Número de oficinas		
	Año 2013	Año 2014	Año 2015
Álava	41	41	41
Aragón	23	20	20
Asturias	12	12	12
Bizkaia	103	103	103
Cantabria	7	7	4
Castilla y León	49	43	43
Cataluña	1	1	1
Gipuzkoa	78	78	78
La Rioja	10	9	9
Madrid	11	10	10
Navarra	47	47	46
Dirección Territorial 1	160	191	190
Dirección Territorial 2	122	180	177
Dirección Territorial 3	100		
Total de oficinas	382	371	368

(1) Dirección Territorial 1: Gipuzkoa, Navarra, La Rioja, Aragón, Barcelona, Madrid, Burgos, Valladolid y Palencia (más la oficina de Aramaio). Dirección Territorial 2: Bizkaia, Araba, Cantabria, Asturias, León, Zamora y Salamanca. La Territorial 3 se suprimió en enero de 2014.

Asimismo se cuenta con una red especializada de empresas (a las que hay que añadir la oficina de Cooperativas y Grandes Empresas y la oficina de Sector Público), con la siguiente distribución de oficinas:

Zona geográfica	2014	2015
Gipuzkoa	3	3
Navarra	1	1
Rioja-Burgos-Madrid	1	1
Valladolid-Palencia (cubre Castilla y León)	1	1
Aragón (incluye Barcelona)	1	1
Territorial 1	7	7
Bizkaia	3	3
Araba-Rioja	1	1
Cantabria y Asturias	1	1
Territorial 2	5	5
Total de oficinas	12	12

NUMERO Y DISTRIBUCION GEOGRAFICA DE OFICINAS





NUESTRA RELACIÓN
CON LA **CLIENTELA**

En Memorias anteriores se ha recogido la política de LABORAL Kutxa en su relación con la clientela y la responsabilidad sobre los productos, y cómo ésta recae en el Área de Desarrollo de Negocio y en el Área de Empresas y, en última instancia, en el Consejo de Dirección. LABORAL Kutxa generalmente no recurre a la subcontratación de productos y/o servicios. A lo largo de 2015, éstas son las acciones fundamentales de LABORAL Kutxa en relación con su clientela:

La gestión responsable con la clientela, en especial respecto a la venta de productos de ahorro complejos es uno de los aspectos identificados como de importancia más alta.

- ✓ En 2015 los productos de ahorro ha sido un ámbito de trabajo intenso. En concreto, dentro del “Plan de mejora MiFID”, 8 grupos de trabajo han desarrollado mejoras en distintos aspectos alrededor del asesoramiento en productos de ahorro complejos y no complejos, procedimentando los procesos de recomendación y contratación, e implantando nuevos procesos de evaluación de la conveniencia e idoneidad de los productos respecto a las diferentes tipologías y conocimientos financieros de la clientela. El alcance actual de aplicación de esta protección a la clientela comprende la totalidad de productos de ahorro e inversión excepto cuentas corrientes, imposiciones a plazo y productos de Bancaseguros. Estas mejoras siguen desarrollándose durante 2016.
- ✓ Relacionado con el aspecto anterior se encuentra la constitución en 2015 del Comité de Producto. Componen el comité personas de diferentes ámbitos de la entidad: comercial, gestión social, tesorería, atención al cliente, control de riesgo y cumplimiento normativo. Se crea con la intención de contar con un proceso formal y robusto de evaluación y aprobación de los riesgos de cada producto. Se reúne mínimamente cada dos meses y analiza aspectos tales como la información disponible sobre los productos, su situación de riesgo, el resultado de los test de conveniencia y la revisión de los criterios de evaluación de riesgos. Para el lanzamiento de nuevos productos definirá el público objetivo, la hoja del producto, el test de conveniencia y las orientaciones comerciales.
- ✓ En la misma línea de gestión responsable hacia la clientela, con objeto de facilitar la financiación empresarial otra acción de especial relevancia es la colaboración con EIF - European Investment Fund de BEI - Banco Europeo de Inversiones para la creación de empleo vía microcréditos dirigidos a emprendedores. En 2015 se renovó el acuerdo anterior, con uno nuevo, por un importe de 75 millones de euros, con el que esperamos ayudar a financiar a más de 5.000 emprendedores y microempresas. Este acuerdo está dentro del Programa de la Unión Europea para el Empleo y la Innovación Social - EaSI, y es, hasta la fecha, el de mayor importe dirigido a microcréditos a nivel europeo.

Un segundo ámbito de trabajo identificado como de materialidad alta es el relativo al servicio al cliente en aspectos de calidad, personalización, ausencia de errores,...

- ✓ Se inició en 2014, asegurando en el 2015 el cumplimiento de los parámetros básicos de medición del servicio externo (hacia la clientela) e interno (de los Servicios Centrales a sus clientes internos), a través del “Proceso de Gestión de la Calidad Integral”. Un proceso en el que participan todas las Areas de la Caja.
- ✓ Con efecto sobre la seguridad física en nuestras oficinas, tanto de la clientela como de los propios trabajadores y trabajadoras es relevante mencionar el “Plan de Desarrollo de Seguridad Integral PDSI”, un proyecto a 3 años con 21 iniciativas para solucionar vulnerabilidades en general de los sistemas, de las cuales este año se abordarán 14. Entre estas se encuentran los planes de emergencia y autoprotección, que requerirán de un

Plan de Formación a dar durante 2016. Todas las oficinas disponen ya del teléfono de seguridad vía IP, habiendo 1, 2 o 3 teléfonos por oficina. Para cualquier emergencia, basta con levantar el teléfono para ser atendidos por nuestra CRA.

- ✓ Iniciativas para mejorar tanto la accesibilidad a las oficinas a la gente con minusvalías o impedimentos, como a Internet. ([Ver 4.4. Accesibilidad a servicios financieros](#)).
- ✓ Se continua con el Plan Renove de cajeros iniciado hace 2 años, habiéndose comprado 123 que se instalarán en 2016.

Un tercer ámbito de materialidad alta lo integran los aspectos relativos a transparencia y claridad en la información

- ✓ LABORAL Kutxa es socia de Autocontrol desde el 29 de julio de 2008, asociación cuyo objetivo es contribuir a que la publicidad constituya un instrumento particularmente útil en el proceso económico, velando por el respeto a la ética publicitaria y a los derechos de los y las consumidoras, con la exclusión de la defensa de intereses personales. En 2015 LABORAL Kutxa ha realizado 49 consultas previas a Autocontrol, con el resultado de 5 modificaciones en anuncios. No se ha desaconsejado la difusión de ningún anuncio.
- ✓ Por su fuerte impacto en las personas afectadas, pero también cumpliendo una labor de información en general en un aspecto con un importante eco mediático y social, más adelante se describe la problemática específica de nuestras actuaciones en relación con la clientela con dificultades de pago en sus hipotecas.

El cuarto ámbito relativo a la clientela con elevado peso desde el punto de la matriz de materialidad es el relativo a los Códigos Éticos y los comportamientos a exigir a los trabajadores y trabajadoras:

- ✓ Las actuaciones más relevantes del ejercicio es la constitución de los Comités de Ética y de Producto, como se describen en [3.1 Estructura organizativa](#)

Desde la página inicial de nuestra Web **LABORAL Kutxa**, se puede acceder a los principales productos/servicios (Ahorro, tarjetas, Hipotecas, Préstamos, Planes, Fondos, Seguros, Servicios, Banca on line), así como a las redes sociales (Blog, Facebook, Twitter, Youtube, etc.).

Recordamos que LABORAL Kutxa ofrece a su clientela una gama de productos y servicios no sólo financieros sino también de seguros, estos últimos a través de una sociedad participada, **BancaSeguros**. Esta es un instrumento que tiene su razón de ser en la integración de la actividad de seguros en la estrategia empresarial y comercial de LABORAL Kutxa con doble objetivo:

- ✓ Obtener sinergias comerciales focalizando la venta de seguros sobre la base de Clientela de LABORAL Kutxa, ofreciendo al cliente un servicio global, bancario y de seguros, en un único punto de venta, y con una única propuesta de valor al cliente.
- ✓ Mejorar de forma sustancial la eficiencia de la venta de seguros, y la del Grupo LABORAL Kutxa.

En 2015 se ha dado un avance sustancial en la integración de los seguros en los sistemas operativos y de información de la Caja, generando un catálogo de productos de seguro independiente de la aseguradora e integrado con el resto de productos bancarios. Con el objetivo de facilitar al cliente una propuesta de valor banca-aseguradora con los mismos procesos y las mismas garantías de calidad.

- ✓ Dentro de la política de negociación personalizada en los casos en que la clientela se enfrenta con dificultades de pago de su vivienda, el primer paso es ofrecer al cliente (si cumple los requisitos) el Código de Buenas Prácticas al que se adhirió LABORAL Kutxa en abril de 2012 (actualizado en 2013) y que ha recibido una nueva redacción en el Real Decreto-ley 1/2015, de 27 de febrero, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social.

Código buenas prácticas	Solicitudes	Aprobadas	No aplica
2014	249	134	115
2015	238	103	135

A las 103 operaciones aprobadas se les han aplicado las condiciones que contempla este Decreto y que incluyen además beneficios fiscales. Las operaciones a las que no se aplica este Código por no cumplir alguno de los requisitos que contempla la Ley han seguido con los procedimientos y protocolos propios de LABORAL Kutxa. Estos, además de la reestructuración de las deudas, también contemplan daciones en pago como alternativa para compartir la pérdida de valor del bien hipotecado, así como también acuerdos con derecho de permanencia del antiguo propietario o propietaria a pesar de la adjudicación judicial de la vivienda a favor de LABORAL Kutxa.

- ✓ El total de acuerdos de refinanciación y renegociación de deudas formalizados en 2015, incluyendo las reestructuraciones aplicando el Código de Buenas Prácticas, ha ascendido a 407.

Provincia	Refinanciación	Novación-reestructuración	Total
Araba	32	11	43
Bizkaia	81	16	97
Gipuzkoa	38	5	43
Navarra	46	10	56
Red Nueva	136	32	168
TOTAL	333	76	407

- ✓ A pesar de este elevado nivel de acuerdos, la Entidad se ha adjudicado 245 viviendas, en algunos casos aplicando acuerdos de dación en pago, en otros como consecuencia de una ejecución judicial. Incluso tras la sentencia judicial en estos últimos casos, todavía cabe la posibilidad de que la clientela pueda solicitar la suspensión de la ejecución del lanzamiento de su antigua vivienda, de modo que de las 26 solicitudes de suspensión que ha recibido la Caja, en 23 casos ha suspendido efectivamente el lanzamiento.

Viviendas adjudicadas 2015	Total	Vivienda habitual	Resto viviendas
Daciones	43	43	0
Ejecuciones hipotecarias	197	59	138
Ejecuciones no hipotecarias	5	1	4
TOTAL	245	103	142

Viviendas adjudicadas 2014	Total	Vivienda habitual	Resto viviendas
Daciones	33	29	4
Ejecuciones hipotecarias	148	105	43
Ejecuciones no hipotecarias	5	1	4
TOTAL	186	135	51

- ✓ En 2013 se firmó el convenio para la creación del Fondo Social de Viviendas (FSV) junto con otras entidades financieras, el Ministerio de Economía y Competitividad, Ministerio de Fomento y Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. El convenio tiene por objetivo la creación de un fondo social de viviendas en régimen de arrendamiento, destinadas a personas que hayan sido desalojadas de su casa por el impago de una hipoteca desde 2008. El número de viviendas aportadas es de 35 y en 2015 se aprobaron por LABORAL Kutxa 13 solicitudes de las que 10 se alquilaron.
- ✓ Finalmente, en relación a las cláusulas techo-suelo. Su proporción dentro de la cartera de hipotecas de LABORAL Kutxa es reducida, ya que se aplicaron básicamente en operaciones de la antigua Ipar Kutxa. En 2015 LABORAL Kutxa ha atendido la demanda de la clientela que ha solicitado la novación de las hipotecas con dichas cláusulas. Se espera que a lo largo de 2016 se dé a conocer una sentencia del Tribunal Supremo que termine de concretar el alcance del problema para su solución definitiva.

4.1. PERFIL DE LA CLIENTELA

La siguiente tabla muestra la evolución de la clientela de la entidad. A destacar que se realiza una depuración anual de la base de datos que implica la baja de clientela inactiva.

Zona Geográfica	Número de clientes/as			%
	2013	2014	2015	
Álava	147.957	144.983	143.416	12,2%
Aragón, Cataluña y La Rioja	78.858	78.617	75.075	6,4%
Asturias y Cantabria	32.652	33.799	33.989	2,9%
Bizkaia	392.337	374.201	364.912	31,0%
Castilla y León	130.999	128.788	128.904	11,0%
Gipuzkoa	287.885	286.527	283.231	24,1%
Madrid	14.718	15.427	16.891	1,4%
Navarra	122.792	122.605	121.523	10,3%
Sede Central	7.402	7.671	7.365	0,6%
Dirección Territorial 1	496.937	596.989	590.666	50,3%
Dirección Territorial 2	424.989	595.629	584.640	49,7%
Dirección Territorial 3	293.674			
Total LABORAL Kutxa	1.215.600	1.192.618	1.175.306	100%
Cientes Particulares (%)	86,9%	86,7%	1.016.120	86,5%
Cientes Autónomos (%)	7,8%	7,9%	95.381	8,1%
Cientes Negocios (%)	4,3%	4,3%	51.591	4,4%
Cientes Empresas (%)	1,1%	1,1%	12.214	1,0%

Considerando las líneas de negocio fundamentales (Crediticia y Aseguradora), a continuación se detalla cada una de las carteras. El perfil de la clientela de créditos es el siguiente:

Créditos por sector (millones de euros)	2013	2014	2015
Sector Público	258,2	345,5	343,4
Otros Sectores Residentes	16.484,2	14.780,2	13.979,7
Economías Domésticas	11.848	11.338,3	10.949,7
- Hipotecarios	11.343,8	10.851,2	10.444,2
- Financiación al consumo	297,2	287,6	289,5
- Resto	206,8	199,4	215,8
Empresas	3.159	2.727,3	2.556,4
Otros Créditos	1.481,1	714,6	473,8
Crédito a No Residentes	21,4	23,1	25,5
Total Crédito a Clientela Bruto	16.767,9	15.148,9	14.348,6
Correcciones de valor por deterioro de activos	-912,4	-733,8	-614,6
Total Crédito a Clientela Neto	15.855,4	14.415,1	13.734

La distribución geográfica de la clientela es la siguiente:

Zona geográfica	Créditos brutos			Seguros Vida-Amortización	
	2013	2014	2015	2014*	2015
Bizkaia	26,65%	27,40%	27,96%	26,5%	26,0%
Gipuzkoa	21,74%	22,50%	19,35%	35,6%	30,5%
Araba	10,76%	11,13%	11,50%	8,5%	9,1%
Navarra	11,58%	11,80%	12,32%	11,8%	10,8%
Red Nueva	24,61%	25,62%	28,88%	17,3%	23,5%
Otras	4,67%	1,56%	0%	0,2%	0,1%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

*No existen datos de 2013 ni se tiene en cuenta los seguros de hogar

El perfil de Clientela de **BancaSeguros** a 31/12/2015 es el siguiente:

Modalidad	Asegurados hombres			Asegurados mujeres		
	Número Pólizas	Capital promedio	Edad Media	Número Pólizas	Capital promedio	Edad Media
Riesgo Vida	45.587	41.135	43	40.909	41.203	43
Amortización PGP	18.711	4.523	45	15.886	3.959	45
Amortización PGH	1.431	34.262	45	1.463	37.301	45
Hogar propietario/a	49.865	129.679	52	35.165	121.303	52
Hogar arrendador/a	4.912	91.131	55	3.992	87.942	55
Hogar inquilino	2.127	18.148	46	2.323	18.662	45

4.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS SOCIALMENTE RESPONSABLES

PRODUCTOS PARA FINANCIACIÓN

Los criterios sociales o de sostenibilidad en la política de créditos están presentes en los siguientes productos:

- **Microcréditos:** Son préstamos a jóvenes emprendedores en condiciones ventajosas y/o dentro de un programa de acompañamiento al lanzamiento instrumentado a través de nuestra Fundación Gaztenpresa. En octubre de 2015 se renovó la colaboración con EIF (European Investment Fund, un organismo del BEI - Banco Europeo de Inversiones) con la firma del nuevo programa *EaSI – Programa Europeo para el Empleo y la Innovación Social*, gracias al cual se facilitan las condiciones exigidas tanto a personas emprendedoras como a microempresas aumentando así su acceso a microcréditos.
- **Tarjetas Aseguradas:** Tarjetas que tienen unas condiciones favorables como Seguro de accidentes con Seguros Lagun Aro. En tarjeta Oro, Asistencia en viaje con Europ Assistance.
- **Préstamos personales:** Existen préstamos al 0% TAE para situaciones especiales y anticipos de nómina. También existen préstamos orientados a jóvenes para financiación de estudios (material, matrículas, etc.), Por ejemplo en 2015, acuerdos con: AEK, Universidad de Navarra, Mondragon Unibertsitatea y Mondragón Lingua.
- **Préstamos hipotecarios:** Existen Convenios de vivienda con diferentes Organismos Públicos con un tipo de interés marcado por la administración correspondiente.
- **Acuerdos y Convenios:** con Erkide (ventajas financieras a cooperativistas de sus miembros asociados), con FCTC (Federación de Cooperativas de Trabajo de Catalunya) y Cepes para la financiación de aportaciones al capital y un pack de ventajas financieras para cooperativistas.

Respecto al apoyo al emprendizaje mediante microcréditos, el programa EaSI firmado prevé una duración de 2,5 años, un volumen de 75 M €, y llegar a apoyar las necesidades financieras de 5.000 emprendedores, emprendedoras y nuevas microempresas. Es el sucesor del anterior programa Progress, que, firmado en 2013 para un volumen de 24 M € y una duración de dos años, se agotó en la mitad del tiempo previsto.

El programa EaSI firmado por LABORAL Kutxa es, a nivel europeo, el de mayor volumen en su género. Su firma generó, como reconocimiento hacia nuestra Entidad, la invitación, por parte

de los organizadores, EIF junto a la Red Europea de Microfinanzas, a participar en la ceremonia de apertura en Bélgica del I Día Europeo de las Microfinanzas.

A continuación, se presenta la información cuantitativa de los productos financieros socialmente responsables desarrollados en la parte superior:

	2013		2014		2015	
	Nº	Miles €	Nº	Miles €	Nº	Miles €
Microcréditos	162	5.752	1.586	24.416	609	9.545
Préstamo Personal	337	1.578	394	1.187	409	2.018
Préstamo Hipotecario	247	23.879	2	92	33	309
Tarjetas Aseguradas	324.155	---	303.692	---	303.675	---
Préstamo Erkide	72	779	62	902	34	346
Préstamo FCTC	90	41	6	16	10	38
Préstamo CEPES/ASCC	5	73	19	294	22	433

En relación con la aplicación de los criterios de la llamada Inversión Socialmente Responsable (ISR), en la financiación a la clientela, se viene controlando, dentro del Sistema de Gestión Ambiental, el impacto de todas las inversiones realizadas por el segmento de Empresas, y en 2015 hemos ido definiendo procedimientos para pasar del control de aspectos ambientales a incluir otros ámbitos de preocupación social más amplios.

CONVENIOS Y COLABORACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

LABORAL Kutxa colabora activamente con las diferentes Administraciones Públicas para abrir líneas de financiación en condiciones preferentes para personas emprendedoras, autónomas y 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).

En 2013, 2014 y 2015 el volumen de estos convenios ha sido el siguiente:

Organismo Público (miles de euros)	Nº de operaciones formalizadas 2013	Importe formalizado en 2013	Saldo dispuesto al 31/12/2013
ICO	0	0	75.933
Gobierno Vasco	243	26.8361	247.380
Gobierno de Navarra	102	11.208	165.549
Junta de Castilla y León	0	0	10.991
Gobierno Central	105	11.696	84.763
Diputación de Álava	0	0	1.408
Diputación de Gipuzkoa	0	0	1.436
SPRI-AFI	7	1.077	49.324
Otros Convenios	523	1.080	4.071
Suma	980	52.633	640.859
SGRs	181	17.397	136.800

Organismo Público (miles de euros)	Nº de operaciones formalizadas 2014	Importe formalizado en 2014	Saldo dispuesto al 31/12/2014
ICO	11	439	50.284
Gobierno Vasco	122	9.724	191.749
Gobierno de Navarra	12	1.145	153.749
Junta de Castilla y León	0	0	10.279
Gobierno Central	3	299	77.600
Diputación de Álava	0	0	1.097
Diputación de Gipuzkoa	0	0	1.095
SPRI-AFI	10	1.566	42.161
Otros Convenios	506	2.365	4.271
Suma	664	15.539	532.285
SGRs	173	17.967	125.751

Organismo Público (miles de euros)	Nº de operaciones formalizadas 2015	Importe formalizado en 2015	Saldo dispuesto al 31/12/2015
ICO	0	0	28.131
Gobierno Vasco	51	2.443	157.796
Gobierno de Navarra	1	107	140.298
Junta de Castilla y León	0	0	9.619
Gobierno Central	0	0	71.064
Diputación de Álava	0	0	876
Diputación de Gipuzkoa	0	0	966
SPRI-AFI	12	2.972	37.736
Otros Convenios	400	1.307	3.851
Suma	464	6.829	450.339
SGRs	250	33.227	130.817

TARJETAS DE AFINIDAD

LABORAL Kutxa cede una parte de los ingresos obtenidos por la utilización que la clientela hacen de las tarjetas Affinity para sus compras a: Medicus Mundi, Cáritas y la Confederación de Ikastolas. La cuantía de la cesión anual es:

-Por cada tarjeta titular a final de año: 2,5 euro/año

-1 euro/año por beneficiario de tarjeta.

-Por facturación en compras: 20% de los resultados obtenidos.

En los cuadros se refleja la repercusión total en favor de dichas organizaciones.

	2013	2014	2015
Número de operaciones	833.441	826.253	815.139
Facturación total (euros)	46.910.798	45.969.615	45.902.850
Beneficio social canalizado (euros)	89.075	76.500	59.997

DONACIONES PARA PROYECTOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

La Libreta Súper 55 de LABORAL Kutxa tiene un programa de puntos, por ingresos y saldos, que la clientela puede canjear por regalos o por donaciones para proyectos en el tercer mundo. Los proyectos e importes asignados son los siguientes:

Importe donado por la clientela (euros) por proyecto	2013	2014	2015
Medicus Mundi. Proyecto: " Mejorando la salud sexual y reproductiva de las mujeres "	5.469	6.467	6.480
Mundukide Fundazioa. . Proyecto: " Mejora Socio-Económica en el corredor del norte de Mozambique "	5.500	5.297	7.086
Alboan. Proyecto: "Mujeres viudas: Mujeres vivas y con derechos".	4.104	5.951	5.266
Mundubat. Fortalecer las capacidades de participación de la confederación nacional de mujeres campesinas originarias de Bolivia " BARTOLINA SISA".	6.412	4.224	6.697
Importe (con IVA incluido) total donado	21.485	21.939	25.529

Dentro del catálogo de regalos también disponemos de un set de cestos de Aspace (integración socio-laboral de personas afectadas de parálisis cerebral).

SEGURO ONGS

LABORAL Kutxa cuenta con un Seguro dirigido exclusivamente a ONGs que da cobertura y condiciones especiales a estas entidades a través de dos pólizas:

- Póliza de accidentes. Cubre a las y los voluntarios en los accidentes acaecidos en el ejercicio de las actividades propias de la ONG, incluyendo el riesgo “in itinere” (desplazamiento o trayecto necesario). Garantías: fallecimiento accidental (6.010€), invalidez permanente (12.020€), asistencia sanitaria (1.202€).
- Póliza de responsabilidad civil. Se cubre la reclamación de daños a terceras personas o a propiedades que no pertenezcan a la organización, como consecuencias de los actos habituales realizados por parte del voluntariado. Garantías: límite por anualidad para el conjunto del voluntariado adherido a la póliza (2.404.048€), límite por siniestro (1.202.024€) y límite por víctima (150.235€).

El seguro cubre a 58 asociaciones, con 1.069 asegurados.

APOYO A LA CREACIÓN DE EMPRESAS

▪ GRUPO MONDRAGÓN

LABORAL Kutxa es parte del Grupo MONDRAGÓN, Grupo que constituyen las Cooperativas asociadas, que son empresas que buscan objetivos económicos, pero también la participación y autogestión de su plantilla, propietaria de las empresas que lo constituyen.

MONDRAGON CORPORATION

En conjunto son 103 cooperativas independientes y 125 sociedades filiales, con implantaciones comerciales y productivas en todo el mundo. Aparte de la financiación a través de inversión crediticia, LABORAL Kutxa apoya el desarrollo de esas empresas, mediante aportaciones de fondos procedentes de sus resultados, con el objetivo de la creación de nuevos puestos de trabajo, y consolidación de los existentes. Dichas aportaciones se realizan a:

- *MONDRAGÓN Inversiones*, que se encarga de financiar parcialmente proyectos de desarrollo de las Cooperativas, tanto en el Estado Español como en el extranjero.
- *Fundación MONDRAGÓN* para, entre otros destinos, financiar el desarrollo de centros de investigación promovidos por las Cooperativas.

Miles de euros	2013	2014	2015
Inversión en Empresas de MONDRAGÓN (1)	1.163.348	838.470	695.469
Aportaciones a MONDRAGÓN Inversiones	0	6.212	4.308
Aportaciones a Fundación MONDRAGÓN	9.325(3)	6.360	8.251
Puestos de trabajo en MONDRAGÓN	74.060	n/d(2)	74.117

(1) La inversión recogida es: Circulante, Estructural y Firma.

(2) La Corporación Mondragón no ha actualizado los datos a esa fecha.

(3) La aportación de 2013 para el sostenimiento del Centro Corporativo, al no haber distribución de resultados se realizó vía cuenta de resultados. El dato incluye los 4.000.643€ aportados en el FRES realizado para el apoyo a Fagor Electrodomésticos.

▪ FUNDACIÓN GAZTENPRESA

El objetivo de Gaztenpresa es ofrecer un apoyo integral a la persona emprendedora, de modo que ninguna idea viable quede sin ponerse en el mercado por falta de financiación ni por falta de apoyo y asesoramiento. Y los datos avalan esta ambiciosa declaración de intenciones.

Este programa de apoyo a las nuevas empresas ha recibido 1.930 solicitudes de participantes interesados e interesadas, superando los 1.917 del año anterior. A partir de esas ideas empresariales con mayor o menor madurez, hemos colaborado en la creación de 402 pequeñas empresas y 731 empleos, no lejos de las 462 empresas y 771 empleos alcanzados en 2014 y que supusieron el máximo histórico en los 30 años de vida de este programa.

Se trata de pequeñas iniciativas, con una inversión media de algo más de 55.000 €, inversión para la cual LABORAL Kutxa aporta el 48%, de modo que por cada Euro aportado por el emprendedor o la emprendedora, LABORAL Kutxa financia otro Euro.

Solemos insistir en que los aspectos cuantitativos son importantes, porque detrás de cada una de estas iniciativas está una persona emprendedora que pone todo su saber y todo su entusiasmo en lanzar una nueva actividad económica con la que asegurar su puesto de trabajo... y su proyecto de vida.

Pero el programa contempla también talleres de consolidación grupales y asesoramiento individualizado con los que ayudar a hacer frente a las dificultades. Y en 2015 un hito importante ha sido la puesta en marcha del apoyo a través de mentores, empresarios y profesionales con experiencia emprendedora que acompañan, en calidad de voluntariado, a los jóvenes durante el primer año de su aventura empresarial. Han sido 29 los equipos de mentor-emprendedor que hemos puesto en marcha, siguiendo además una metodología contrastada, procedente de la larga experiencia en la red Youth Business International, a la que pertenece Gaztenpresa. Es por tanto una actividad con un componente importante de voluntariado y apoyo intergeneracional.

LABORAL Kutxa, en sus 21 años de historia de apoyo al emprendizaje mediante Gaztenpresa, ha ayudado a la puesta en marcha de 3.899 empresas que han generado más de 6.859 empleos.

Gaztenpresa	2013	2014	2015
Empresas viables creadas	265	462	402
Puestos de trabajo iniciales	458	771	731

Además del servicio de apoyo a la creación de nuevas microempresas, incluyendo asesoramiento, acompañamiento y financiación, el programa Gaztenpresa colabora también a la consolidación de las empresas apoyadas, y respecto a esta segunda fase, es destacable, además del programa de **mentoring** mencionado:

- 72 empresas en el servicio de acompañamiento para la consolidación.
- 499 consultas concretas sobre trámites, administrativos, fiscales, laborales.
- 16 seminarios Consulting PRO con 805 asistentes.

INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

El desarrollo de la llamada Inversión Socialmente Responsable (ISR) en España se está empezando a aplicar a la gestión de activos, singularmente de los Fondos de Pensiones de Empleo. Sin embargo la propia financiación a la clientela es más relevante que esta actividad. En LABORAL Kutxa en 2015 hemos empezado a obtener resultados dentro de un plan de aplicación gradual de criterios ISR a la gestión de activos y al conjunto de la financiación a empresas.

En concreto, el aspecto más relevante ha sido la aprobación en la CNMV de un Fondo de Inversión responsable llamado *LABORAL Kutxa Konpromiso, FI*, con un carácter ético y solidario, ya que sus inversiones aplican controles midiendo la aplicación de criterios Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno Corporativo, pero además, LABORAL Kutxa aporta una parte significativa de la comisión de gestión que cobra a la clientela a un grupo de ONGs entre las cuales decide cada cliente (Medicus Mundi, Cáritas o Mundukide). La comercialización efectiva ha empezado el 3/2/2016.

4.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS AMBIENTALMENTE RESPONSABLES

LABORAL Kutxa, como entidad financiera centrada en un ámbito geográfico concreto, no contempla impactos significativos, tanto riesgos como oportunidades, en el corto plazo para la organización debido al cambio climático. En cualquier caso, y en coherencia con su estrategia de contribuir a un mejor medio ambiente, dispone de productos y servicios para ayudar a ralentizar dicho cambio climático.

PRODUCTOS FINANCIEROS

Dentro de la cartera de productos y servicios de financiación al consumo están:

- **Ekocréditos.** Destinados a financiar productos y servicios que ayudan a disminuir el consumo energético y las emisiones de CO2: vehículos ecológicos, electrodomésticos eficientes, reformas del hogar para conseguir una vivienda energéticamente eficiente. No se han hecho operaciones asociadas a este producto en 2015.
- **Al servicio de la comunidad.** Paquete integral para la reforma y rehabilitación de viviendas que incluye: diagnóstico de patologías de edificación, proyectos y obras de rehabilitación eficiente, información y gestión de subvenciones a la rehabilitación, asesoría energética y cálculos de ahorro en calefacción o aire acondicionado y financiación de las obras e inversiones a realizar. Este servicio se da junto a las empresas de Ingeniería y Construcción de la Corporación MONDRAGÓN. El período de maduración de este servicio es largo. En 2015 no se han formalizado operaciones.

SERVICIO ELECTRÓNICO DE ENVÍO A CLIENTELA

El servicio **Posta-mail** de LABORAL Kutxa de envío a la clientela, por correo electrónico, de los extractos y comprobantes de cuentas continúa creciendo notablemente, lo que contribuye a reducir el consumo de papel. El objetivo anual es siempre el de aumentar el número de personas usuarias del año anterior y para ello desde la Red se explica este servicio de forma constante.

Usuarios de Posta-mail	2013	2014	2015
Número de personas usuarias	315.886	334.304	381.373
% de personas usuarias sobre el total de la clientela	26,0%	28,03%	32,45%

CRÉDITOS PARA ENERGÍAS RENOVABLES

LABORAL Kutxa es una entidad financiera y su actividad no tiene una relación directa ni significativa con el cambio climático. Aún con ello, LABORAL Kutxa está adherida como Asociado Plus a la iniciativa Stop CO₂ Euskadi, lo que conlleva una serie de compromisos (realización del inventario de emisiones, participación en las campañas que realice la iniciativa, etc.). Además, la financiación a empresas o concesión de créditos en el ámbito de energías renovables o similares sigue la siguiente evolución:

	2013	2014	2015
Dispuesto préstamos (miles de €)	25.136	14.353	6.776

4.4. ACCESIBILIDAD A SERVICIOS FINANCIEROS

ÁREAS DESPOBLADAS

Desde las Oficinas de LABORAL Kutxa de Santa Cruz de Campezo y de Laguardia, ubicadas en zonas rurales de la provincia de Álava, se da cobertura (mediante desplazamiento a esas localidades) a personas que residen en poblaciones muy pequeñas del entorno. Se ofrecen todos los servicios financieros (excepto de efectivo), tanto a particulares como a pymes y autónomos (fundamentalmente agricultores y agricultoras), bien en la empresa o en el domicilio particular, durante los 5 días laborables de la semana, siendo habitualmente el director la persona encargada de realizar esta labor.

Por ejemplo, Santa Cruz de Campezo atiende a 28 localidades muy diseminadas y con una población bastante madura de la Montaña Alavesa, Valle de Arana, Bernedo, Maestu y Lagrán. También se incluyen pequeñas localidades próximas de Navarra como el ayuntamiento de Zúñiga y Acedo, así como Genevilla, Cabredo, Marañón y Aguilar de Codés.

Desde Laguardia se atienden, entre otras, las siguientes poblaciones: Leza, Villabuena, Samaniego, Labastida, Lapuebla, Baños de Ebro, Assa, Lanciego, Paganos, Navaridas, Abalos, Samaniego, Elvillar, Lanciego y Kripan (en esta localidad el Ayuntamiento ha facilitado una oficina los jueves por la tarde para dar servicio a personas del pueblo, que tienen dificultad para desplazarse fuera del mismo).

Por otro lado, en el proceso de racionalización de la red comercial se ha pretendido evitar la exclusión financiera de plazas con población relativamente reducida. Así en 2015 se decidió organizar la presencia en las oficinas de Villafranca y Alfaro (Navarra y La Rioja) abriendo una de ellas tres días por semana frente a dos de la otra. Comparten así la misma plantilla y se evita así el cierre de una de ellas y el abandono de la plaza.

BARRERAS ARQUITECTÓNICAS

Al realizar cualquier intervención en oficinas se aprovecha para, dentro de las posibilidades y características de los edificios, eliminar las barreras arquitectónicas existentes y mejorar la accesibilidad al local, cumpliendo así la Norma de Accesibilidad. A lo largo de 2015, entre otras, se han realizado actuaciones en este sentido en las siguientes oficinas:

- Traslado de Vitoria-Extremadura a la calle Santiago.
- Arrasate-Musakola
- Santurtzi-Mamariga

- Aramaio
- Pamplona-San Juan Bosco
- Bilbao-Begoñalde
- Bilbao-General Concha
- Donostia-Egia
- Donostia-Sierra de Aralar

ACCESO A TRAVÉS DE INTERNET Y TELÉFONO MÓVIL

Una banca multicanal

El número de personas usuarias activas en los diversos canales a distancia supera las 300.000, con más de 100 millones de transacciones en el ejercicio. Dentro de estos canales, merece especial atención la evolución de la Banca Móvil, que continúa con incrementos por encima del 20% en el número de personas que habitualmente se relacionan con la entidad por medio de este dispositivo, superando los 2M de operaciones realizadas este año.

La banca multicanal facilita también la operativa a la clientela de la Entidad. Así, por ejemplo, el 75% de las transferencias se realizan ya desde internet.

En cuanto a nuevos desarrollos en nuestras plataformas de internet, este año hemos puesto el foco en la relación y el servicio con la clientela a distancia. Así, se ha implementado la posibilidad de que cualquier persona solicite una videollamada con el servicio de Telebanka en cualquier proceso de contratación de nuestra Banca Online. Y en cuanto a la relación con el personal gestor de nuestras oficinas, hemos iniciado la relación multicanal en la Banca Personal, extendiéndose paulatinamente a los demás segmentos. En esta relación con el Gestor se incluye la posibilidad de realizar una reunión mediante videoconferencia, compartir pantalla o documentos, utilizar un “Muro” de relación y “firmar” documentación a distancia. Tampoco hemos dejado de lado otro tipo de desarrollos online, como la posibilidad de personalizar las tarjetas, el lanzamiento de un nuevo producto de Ahorro adaptado al medio online como es el Ahorro CLick, o la mejora de nuestra aplicación de Seguros con nuevas funcionalidades como la de geolocalizar la posición y solicitar una grúa desde ahí.

Clientela usuaria de Internet	2013	2014	2015
Nº de contratos CLNet	461.946	501.518	545.975
Cientes activos en CLNet	256.817	279.358	311.175
% clientela activa sobre contratos	55,59%	55,70%	56,99%
Banca Móvil	107.593	156.807	190.792
Alertas	204.312	251.583	283.257

CULTURA FINANCIERA

LABORAL Kutxa ha continuado con el uso de las redes sociales para crear cultura financiera e impulsar el conocimiento del cooperativismo. Así, en el blog de la entidad, (blog.LABORALkutxa.com) se han incorporado 100 artículos de interés general, de los cuales, 43 han ido centrados en ayudar a mejorar la cultura y la actualidad financiera. Así con formato sencillo y accesible se alternan contenidos de cultura financiera con otros más ligados a la responsabilidad social como son: finanzas éticas, obligatoriedad de seguros, novedades fiscales, cómo crear una empresa, etc.

Durante 2015 se ha enviado en cuatro ocasiones (marzo, junio, octubre y diciembre) un Newsletter Pro. Se trata de un boletín informativo en formato electrónico para la clientela Pro

y Microempresas de la Comunidad Autónoma Vasca y Navarra con dirección de correo electrónico (cerca de 60.000). Esta acción se enmarca dentro del servicio gratuito de orientación Consulting Pro para acompañar al cliente en la gestión de su negocio, ofreciendo información de especial interés (ayudas y subvenciones, novedades fiscales y legales, técnicas de venta, etc.) para el colectivo de autónomos y profesionales.

Dicho Boletín resalta algunos de los contenidos más relevantes y actuales de la página web del servicio Consulting Pro, que durante 2015 ha sido completamente rediseñada e integrada en la propia de LABORAL Kutxa, ofreciendo contenidos como Noticias, Artículos de interés, Herramientas de Gestión, e información sobre Eventos, Ayudas y Subvenciones...
<https://consultingpro.LABORALkutxa.com>

Se han atendido más de 1.350 consultas por parte del servicio Consulting Pro en 2015, realizadas bien presencialmente, bien por vía telefónica, o a través del nuevo [Formulario](#) habilitado en la página web.

Los Seminarios PRO son acciones formativas dirigidas a titulares de pymes y autónomos. En 2015 se han impartido 17 seminarios (en Donostia, Vitoria, Bilbao y Pamplona) a los que han asistido más de 1.000 personas. Los temas tratados han sido:

Abril - Ayudas y Subvenciones para Autónomos y Pymes.

Junio—La responsabilidad de los autónomos y de los administradores de sociedades.

Octubre—Cómo aprovechar internet y las redes sociales por parte de autónomos y empresas.

Diciembre—Novedades Fiscales y Recomendaciones para el Cierre Fiscal.

Con periodicidad mensual se confecciona un video (en colaboración con AFI, Analistas Financieros Internacionales) sobre la coyuntura económica y la situación de los mercados financieros. Este video se envía por email a la clientela de banca personal y Premium y se coloca en CLNet.

Un aspecto novedoso es el inicio de un proyecto singular llamado Plan de Educación Financiera, iniciado en 2015 pero que tendrá su implementación en 2016. El objetivo de este Plan es contribuir a la mejora de la cultura financiera de los segmentos de población prioritarios desde el punto de vista de la estrategia general de la Entidad. Se pretende desarrollar una serie de iniciativas que les dote de conocimientos, habilidades y herramientas para que adopten sus decisiones financieras (de banca y seguros) de manera apropiada. Parte de experiencias anteriores, en la que se ha tenido presencia en los centros escolares y universitarios a través del voluntariado de personas recientemente jubiladas.

APOYO A LA INTERNACIONALIZACIÓN

A lo largo de 2015, dentro de la estrategia de LABORAL Kutxa de proporcionar un servicio global a su clientela empresa y de apoyarles en la búsqueda de nuevos mercados se han mantenido los acuerdos internacionales firmados en los últimos años. Los acuerdos se firmaron principalmente con entidades cooperativas que comparten filosofía con la forma de hacer de LABORAL Kutxa:

- National Cooperative Bank (EE.UU).
- Crédit Coopératif (Francia).
- Raiffeisen Bank International (Austria).
- BID (Banco Interamericano de Desarrollo)
- Banorte (México)

4.5. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LA CLIENTELA

En 2015, desde LABORAL Kutxa, se han seguido impulsando los mecanismos de diálogo para conocer las expectativas de la clientela con el fin de emprender nuevas acciones:

Clientela

Mecanismos de diálogo realizados en 2015:

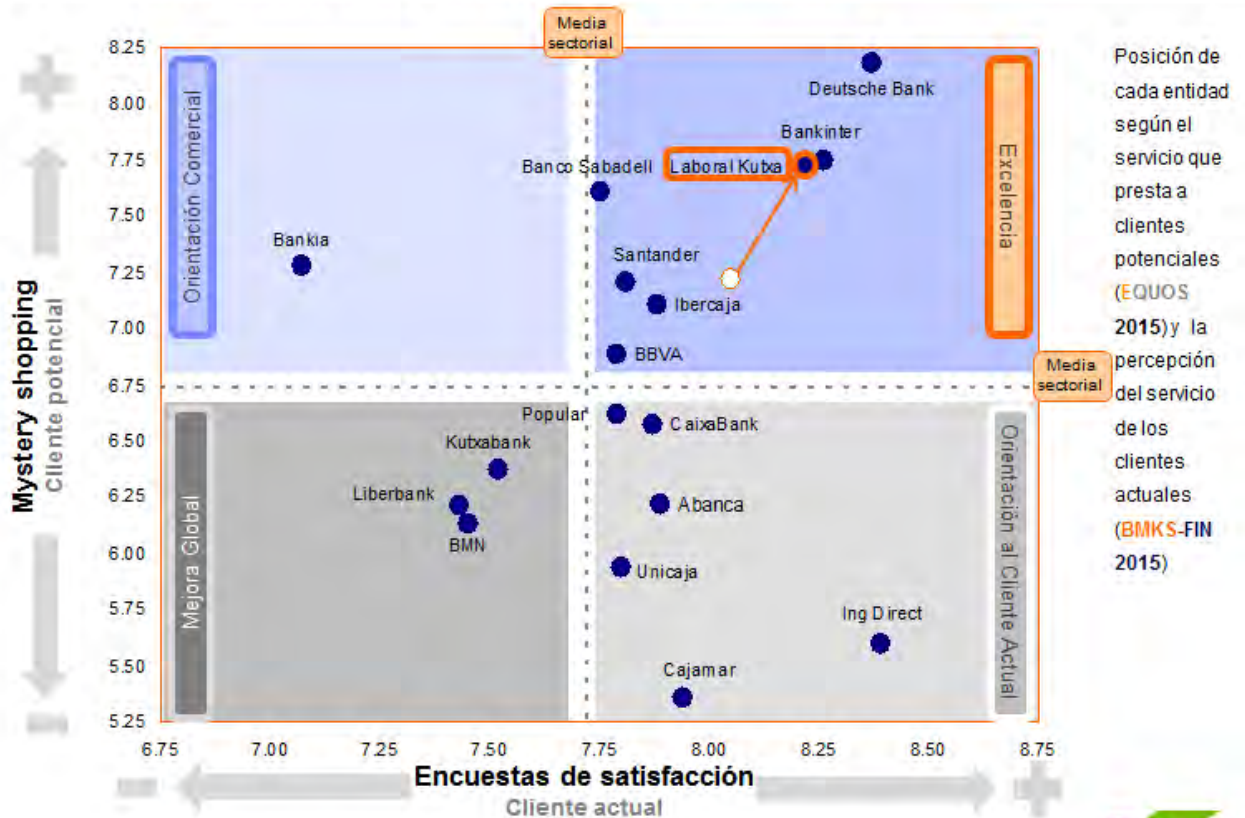
- ✓ Estudio de calidad de servicio y atención, en oficinas y canales, y de valoración de la oferta e imagen de LABORAL Kutxa. Entrevista telefónica y on-line a 33.922 clientes de LABORAL Kutxa.
- ✓ Estudio de calidad de servicio y atención a la clientela potencial, con 1.161 visitas a oficinas de LABORAL Kutxa por “Clientela simulada”
- ✓ Benchmarking de Satisfacción de Clientes del Sector Financiero de la empresa Stiga, con 17.375 entrevistas a clientes de 17 entidades (325 Clientela de LABORAL Kutxa en zona Norte). LABORAL Kutxa se sitúa entre las entidades mejor valoradas: 3er puesto con una valoración de 7,59.
- ✓ Estudio multicliente de Calidad Objetiva Sectorial (EQUOS) de la empresa Stiga sobre Calidad Objetiva en Redes Comerciales Bancarias. Realizado en cerca de 4.000 oficinas de 42 Entidades Financieras en España (40 son de LABORAL Kutxa en País Vasco). Se viene realizando desde el año 2000. También 3ª posición en 2015 en el País Vasco, con una valoración de 7,67.
- ✓ Estudio de satisfacción de la clientela de seguros. Entrevistas telefónicas a 10.797 personas tras la tramitación y solución de un siniestro por la compañía de Seguros Generales, Seguros Lagun Aro.
- ✓ Servicio de Atención al Cliente: 2.734 expedientes abiertos en LABORAL Kutxa.
- ✓ Escucha y participación en Redes Sociales. Desarrollando blogs específicos para Clientela empresa.

Las principales conclusiones y aspectos destacados de todos estos canales de escucha son:

- Se mejora incluso la posición competitiva de excelencia de LABORAL Kutxa en la atención a clientes y no clientes. Situándose en primera posición respecto a los competidores en aspectos como la profesionalidad o la privacidad percibida en oficinas.
- Por tipos de clientela, y ligado a los esfuerzos de respuesta a sus nuevas demandas de autoservicio a través de internet y móvil, el diferencial competitivo es mayor en el caso de la clientela multicanal.
- La oficina sigue siendo un canal relevante para nuestra clientela. Y en ella, las y los gestores comerciales de LABORAL Kutxa muestran un diferencial de calidad en la atención relevante respecto a los de la competencia.
- La clientela más vinculada perciben un servicio diferencial en LABORAL Kutxa.
- Por productos, las hipotecas son la gama en la que los protocolos de venta y contacto con la clientela de LABORAL Kutxa muestran un diferencial positivo mayor respecto a sus competidores.
- La clientela percibe el compromiso de LABORAL Kutxa con la sociedad, de modo que es un componente intangible de su imagen que marca un diferencial destacado respecto a otros bancos competidores.
- Son bajas las tasas de incidencias que generan insatisfacciones, y entre ellas, las más frecuentes proceden de las comisiones y cobros por servicios.

Desplazamiento muy positivo, que refuerza el posicionamiento en el área de excelencia

Servicio prestado en la red de Oficinas (resultados nacionales)



Benchmarking de Satisfacción de Clientes – Sector Financiero

21



Fuente: Stiga.

A partir de estos mecanismos de diálogo y las expectativas detectadas en la clientela, se concretan acciones de mejora para aumentar su satisfacción con el servicio recibido.

Algunas áreas de mejora sobre las que se está trabajando son:

- Dentro de un Proceso de Calidad Integral, trabajar planes de mejora en cada Oficina, ya que hay un número significativo de puntos de venta en los cuales no llegamos a los estándares mínimos a alcanzar en la calidad del servicio.
- Continuar con la especialización de gestores y gestoras, ya que la oficina es el canal prioritario para el asesoramiento. Buscando reforzar la relación y el conocimiento de la clientela con el gestor.
- En concreto en los protocolos de atención y asesoramiento, en productos de ahorro y financiación se deben seguir trabajando aspectos como la detección de necesidades, la venta institucional o la explicación de los canales, y en productos de seguro hacer mayor énfasis también en informar sobre el teléfono de siniestros
- Mejorar la oferta proactiva a la clientela a través de todos los canales.
- Por productos, la banca móvil y los intereses a pagar a la clientela por su ahorro concentran las demandas de acciones de mejora.
- En general en la banca on line debemos mejorar la información y las ayudas a la contratación, la variedad de productos en autoservicio y la personalización de las ofertas.

La evolución de los principales resultados obtenidos de estos mecanismos de diálogo con la clientela actual y con la potencial es la siguiente:

Sistemas de información. Satisfacción de la clientela bancaria	2013	2014	2015
Estudio calidad de servicio en oficinas de LABORAL Kutxa			
Atención y Servicio	84,3	83,1	84,8
Proactividad Comercial	65,2	62,5	62,6
Satisfacción y Fidelidad	80,4	77,3	78,4
Estudio calidad de servicio de Canales (online, móvil, cajero, Telebanka)	75,5	75,5	76,4
Estudio calidad de oferta e imagen de LABORAL Kutxa	72,8	70,6	72,2

Sistemas de información. Satisfacción de la clientela de Seguros	2013	2014	2015
Estudio calidad de servicio en siniestros			
Gestión y relación al tramitar el parte del siniestro	8,49	8,71	8,84
Satisfacción con Siniestros de Autos	8,06	8,24	8,50
Satisfacción con Siniestros de Hogar	7,77	7,84	8,01

Sistemas de información. Satisfacción de la clientela potencial	2013	2014	2015
Cliente potencial de productos financieros	77,8	77,5	82,2
Cliente potencial de seguros	81,4	84,6	86,4

Benchmarking comparativo con el sector bancario	2013	2014	2015	Diferencial con el sector
Estudio Calidad Objetiva Sectorial (EQUOS-Stiga)	6,79	7,05	7,67	+0,44
Satisfacción de la clientela bancaria (BMKS FIN–Stiga)	7,51	7,38	7,59	+0,64

El **Servicio de Atención al Cliente** de LABORAL Kutxa responde, desde 1994, a las consultas, quejas y reclamaciones que la clientela presenta. Los resultados de este Servicio son:

Servicio de Atención al cliente	2013	2014	2015
Número de expedientes abiertos	5.712	3.784	2.868
Escritos: folleto / carta	4.001	2.145	1.818
Internet/Teléfono	1.105	1.183	931
Organismos Públicos: OMIC / Gobiernos Autonómicos	606	456	119
Naturaleza de los expedientes			
Quejas	4.647	2.875	2.054
Reclamaciones	582	553	434
Consultas	29	15	14
Sugerencias	16	4	7
Felicitaciones / Agradecimientos	8	6	4
Peticiones diversas, otros	430	331	355
Importes reclamados (miles de euros)			
Importes de expedientes resueltos a favor de la Entidad	784	270	86
Importes de expedientes resueltos a favor de la clientela	32	30	157
Importes indemnizados por la Entidad	30	12	156
Importes devueltos a Clientela por la Entidad, no corresponde cobro	1	0	1
Importes indemnizados o devueltos por terceros	1	18	0
	816	300	243

En relación a la actividad del SAC en el año 2015 señalar que el número total de expedientes ha disminuido en un 22,48%. Esta disminución se ha debido sobre todo a las quejas y

reclamaciones sobre las cláusulas suelo-techo ya que se han atendido las peticiones de los clientes en este sentido (ver pag. 33). También han disminuido los expedientes relativos a la situación de las Aportaciones Financieras Subordinadas (AFS) de Eroski y (en menor medida) Fagor. Estas últimas han tendido a acudir directamente a los tribunales sin el paso previo de trasladar su reclamación a la CNMV.

A lo largo de 2015 ha continuado habiendo quejas y procesos judiciales por demandas individuales de clientes que traen causa de la comercialización de las AFS (deuda con vencimiento indefinido) de Eroski y Fagor, habiendo sido archivadas las demandas colectivas presentadas. A comienzos de 2016 se ha realizado el canje de las mismas dentro del proceso de renegociación de la deuda de Eroski con sus acreedores. El canje supone la entrega de obligaciones subordinadas de la misma cooperativa a 12 años de vencimiento por el 55% del valor nominal de las AFS, la recepción del 15% en efectivo y la asunción del 30% como una pérdida por los clientes. Los titulares del 62% del valor nominal total de las AFS han acudido a dicho canje.

Los motivos de apertura de expedientes se centran en los siguientes ámbitos de actuación:

Motivo de apertura de expedientes (SAC)	2013	2014	2015
Servicios centralizados a la clientela	9%	9%	10%
Comisiones y gastos	22%	23%	25%
Condiciones económicas	40%	29%	17%
Falta información o ésta es incorrecta	9%	13%	21%
Cobertura de necesidades	5%	3%	3%
Oficinas por elementos objetivos	2%	4%	3%
Elementos de relación con la clientela	3%	3%	3%
Campañas en general	2%	1%	2%
Cajeros	n/d	3%	4%

Cuantía de las reclamaciones	2013	2014	2015
≤ 100 €	1,08%	2,71%	2,30%
> 100 ≤ 250 €	0,73%	2,16%	2,37%
> 250 ≤ 1.000 €	4,66%	7,96%	12,68%
> 1.000 €	93,53%	87,17%	82,65%

Diálogo con la clientela sobre RSE.

Además de las actividades llevadas a cabo para realizar el estudio de materialidad de esta memoria, tras la elaboración de la Memoria RSE 2014, al igual que en años anteriores se puso en marcha una acción de comunicación en la que se hizo llegar el **Resumen Ejecutivo** de la Memoria por correo electrónico a todos los clientes empresa, Pro y de banca personal. En la encuesta de empresas se adjuntó un cuestionario con el que 14 empresas que interactúan habitualmente con LABORAL Kutxa han aportado su particular visión sobre la Responsabilidad Social Empresarial, tanto en lo relativo a aspectos generales, como en lo concerniente a LABORAL Kutxa.

A continuación se detallan los principales **resultados y conclusiones** de este proceso de **diálogo**:

De las 14 empresas que han participado, en la actualidad **sólo un 21% elabora el informe de RSE**; no obstante, otro 36% dice que lo tienen previsto. Al contrario, el 43% dice que no está entre sus prioridades.

A la pregunta de si ven necesario o positivo la realización de un informe RSE por parte de la entidad financiera, el **93%** ha respondido con un sí rotundo, **creen que es positivo que la entidad financiera haga este tipo de análisis**.

La mayoría de los encuestados opinan que, **los objetivos de Rentabilidad Sostenible de toda la empresa son perfectamente compatibles con las políticas de RSE (79%)**. No obstante un 21% de las empresas opinan que, en ocasiones, ser socialmente responsables perjudica a la rentabilidad de la empresa.

La tercera cuestión se refiere a la importancia que una entidad como LABORAL Kutxa debería de dar a varios aspectos. Los resultados de este cuestionario se han incluido en el análisis de materialidad de la presente memoria. Al igual que el año pasado destacan las valoraciones otorgadas a la transparencia, solvencia económica y generación de empleo. Por otro lado el aspecto peor valorado sigue siendo la promoción de la utilización del euskera.

4.6. INCIDENTES E INCUMPLIMIENTOS

A continuación se detallan las reclamaciones de LABORAL Kutxa que se han presentado por los distintos canales disponibles a tal efecto:

	2013	2014	2015
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación a la seguridad de los productos (1)	4	1	4
Nº reclamaciones en que BE se ha pronunciado a favor de LABORAL Kutxa	0	0	1

(1) Reclamaciones relacionadas con el uso fraudulento de medios de pago y phishing.

	2013	2014	2015
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, DGS, CNMV y UNACC en relación a la información de los productos y servicios (1)	109	107(2)	49(2)
Nº reclamaciones en que BE y CNMV se han pronunciado a favor de LABORAL Kutxa	18	21	26

(1) Reclamaciones relacionadas con información incorrecta o mal asesoramiento, fundamentalmente con la información sobre todo tipo de comisiones y gastos (mantenimiento de cuenta, descubierto, etc.).

(2) A esta cifra hay que sumarle 188 reclamaciones relativas a suelos-techos que han sido resueltas (allanamientos) antes de pronunciamiento en 2014 y las 5 de 2015.

	2013	2014	2015
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y CNMV en relación a la publicidad de los productos y servicios y la privacidad.	1	4	2
Nº reclamaciones en que BE y CNMV se han pronunciado a favor de LABORAL Kutxa	0	2	1
Coste de multas por incumplimiento de normativa de suministro y uso de servicios.	0	0	0

La sanción del 2014 de la Agencia Española de Protección de Datos es por la comisión de una infracción grave de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

	2013	2014	2015
Sanciones (€) por incumplimiento de leyes y regulaciones	0	55.000	0

5

NUESTRA RELACIÓN CON
LOS **SOCIOS Y SOCIAS**

En LABORAL Kutxa, como Cooperativa de Trabajo, los trabajadores y las trabajadoras son socias y propietarias de la empresa con plenos derechos y deberes, tanto en la observación de sus funciones profesionales, como en el derecho a participar en la gestión a través de los órganos pertinentes y también a participar en los resultados empresariales. Los programas formativos de **Educación Cooperativa** refuerzan la identidad cooperativa de los socios y socias, y propician la integración e implicación socio-empresarial de las nuevas incorporaciones societarias.

A lo largo de 2015, las acciones fundamentales de LABORAL Kutxa en relación con sus personas socias y trabajadoras han sido:

- ✓ La gestión de las primeras **reubicaciones definitivas** de socios y socias provenientes de otras cooperativas en situación de desempleo.
- ✓ **Cultura Organizativa:** en el proceso de reflexión estratégica llevado a cabo en 2015, el análisis de la cultura organizativa también ha tenido su espacio. Hemos hablado y debatido acerca de nuestras creencias, valores y comportamientos, y su coherencia con el nuevo enfoque estratégico y actividades de la Entidad. La cultura organizativa es un elemento gestionable de manera explícita y proactiva para la consecución de los retos estratégicos y por ello, ha tenido un papel protagonista en todo el proceso. Hemos identificado la cultura idónea para el nuevo enfoque estratégico y desplegarla sistemáticamente a través de las palancas para el desarrollo cultural, será el reto a abordar en 2016.
- ✓ **Desarrollo de Personas:** seguimos avanzando en el despliegue del Sistema de Gestión del Desempeño y ya hemos alcanzado a una parte importante de la organización. Este año hemos seguido trabajando en la **comunicación, sensibilización e información**, y en la **formación** de todos los participantes y como elemento a destacar hemos diseñado los primeros **Programas Formativos de Desarrollo** de las competencias básicas y transversales de LABORAL Kutxa, programas que han tenido una acogida muy interesante por parte de todo el colectivo y que están siendo muy positivamente valorados.
- ✓ En el ámbito de la gestión de la formación, sobre todo nos hemos centrado en la gestión de la **formación para las nuevas incorporaciones**, así como en la correspondiente a los diferentes **itinerarios profesionales** (Itinerarios Formativos). 2015 ha sido además un ejercicio especialmente exigente en cuanto a formación normativamente requerida. En el contexto de la economía digital y la digitalización, hemos activado diferentes iniciativas tanto de aprendizaje como de adiestramiento que tendrán un mayor desarrollo en 2016.
- ✓ **La adaptación al nuevo marco supervisor** nos ha llevado a reforzar las estructuras y su funcionamiento: Comité de Nombramientos y Remuneraciones, Manual de procedimiento de selección y evaluación de idoneidad de consejeros, consejeras y personal clave,... También a planificar y gestionar un **Programa Formativo** que tiene por objeto fortalecer los conocimientos y la experiencia de las personas del Consejo Rector, como responsables últimas, para el desempeño de su labor con solvencia y eficacia, en un contexto de máxima exigencia en aspectos como el buen gobierno corporativo, el control de los riesgos financieros, el cumplimiento de las exigencias normativas, la responsabilidad social de la entidad, etc....
- ✓ **Responsabilidad Social Interna:** Fijada la estructura organizativa del servicio de gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo, hemos avanzado en el concepto de “**Empresa Saludable**”. Hemos intervenido en el ámbito de la **gestión positiva de conflictos** con el objetivo de entrenar a las personas en **habilidades socio-emocionales**, y hemos ofertado un programa de desarrollo de **habilidades adecuadas para una buena gestión emocional**.
- ✓ En el ámbito de la **Igualdad entre mujeres y hombres**, se ha realizado un diagnóstico de situación a la finalización del segundo Plan de Igualdad y diseñado el tercer Plan. Además hemos recibido el reconocimiento de Emakunde.

- ✓ **En el ámbito de la normalización lingüística**, se ha definido el mapa de perfiles de la Entidad, que actuará como guía de la gestión a realizar en este ámbito y hemos recibido el reconocimiento Bikain con la calificación de oro, para la banca a distancia.

5.1. PERFIL DE LA PLANTILLA

Estructura de socios de trabajo en activo por categoría en LK	2013		2014		2015		2016
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Directores/as	37	n/d	35	n/d	35	n/d	n/d
Jefes/as	469	n/d	443	n/d	434	n/d	n/d
Técnicos/as	774	n/d	793	n/d	813	n/d	n/d
Administrativos/as	588	n/d	502	n/d	479	n/d	n/d
Otros	223	n/d	203	n/d	195	n/d	n/d
Total Socios/as de trabajo LK.	2.091	2.128	1.976	2.020	1.956	1.932	1.960
Creación de empleo (socios de trabajo)	13	40	-115	-71	-20	-44	+4

No se establecen objetivos respecto a la estructura de la plantilla.

La totalidad de las y los trabajadores de **BancaSeguros** tiene contrato indefinido, estando distribuidos entre la Sede Central de LABORAL Kutxa y la red comercial.

Estructura de trabajadores por categoría en Bancaseguros	2013	2014	2015	Previsión 2016
Directores/as	2	2	2	2
Jefes/as	10	10	10	10
Técnicos/as	5	6	6	6
Gestores/as Comerciales	203	205	201	189
Total trabajadores	223	223	219	207

Relación contractual (situación al 31/12)	2013	2014	2015	Hombres	Mujeres
<i>Socios/as en activo</i>	<i>2.091</i>	<i>1.976</i>	<i>1.956</i>	<i>1.038</i>	<i>918</i>
Excedencias	23	26	23	6	17
Comisión de servicios	16	14	13	6	7
Prejubilados/as	70	144	150	91	59
Contratos de Sociedad	2.200	2.160	2.142	1.141	1.001
Eventuales T.Completo	232	234	214	64	150
Eventuales T.Parcial	28	29	39	8	31
Contratos Temporales	260	263	253	72	181
Contratos Indefinidos	21	12	9	8	1
Plantilla total al 31/12	2.372	2.251	2.218	1.221	1.183

A 31 de diciembre de 2015 había incorporadas 29 personas a LABORAL Kutxa provenientes de Fagor Electrodomésticos dentro del proceso de reubicación en otras empresas del Grupo Mondragón de personal proveniente de cooperativas en situación de reconversión.

Distribución de la plantilla por ubicación	2013		2014		2015			
	Socios	Cta. Ajena	Socios	Cta. Ajena	Socios	Cta. Ajena	Mujeres	Hombres
Servicios Centrales	437	36	390	31	382	37	220	199
Banca Particulares	27	0	32	1	30	1	19	12
Seguros	19	0	32	0	33	0	22	11
Empresa	108	1	113	4	110	3	82	31
Red-Territorial 1	557	111	662	136	669	132	338	463
Red- Territorial 2	540	90	747	103	729	89	438	380
Red- Territorial 3*	403	43	-	-	-	-	-	-
Plantilla al 31/12	2.091	281	1.976	275	1.956	262	1.119	1.096

*ver página 27 Mercado

Bajas y rotación anual de Socios de trabajo en LABORAL Kutxa	2013	2014	2015
Bajas en el año:	123	174	107
Excedencia Voluntaria y por Cargo Público	0	4	0
Excedencia Cuidado hijos/familiares	29	34	39
Jubilación	17	17	12
Fallecimiento e Invalidez	2	5	4
Baja Voluntaria	2	2	2
Prejubilados/as	73	112	50
Bajas de Mujeres en el año	60	82	62
Bajas de Hombres en el año	63	92	45
Tasa de salidas total (*)	5,90%	8,30%	5,40%
Tasa de salida de Directores/as	10,30%	10,80%	2,90%
Tasa de salida de Jefes/as	4,80%	4,90%	3,80%
Tasa de salida de Técnicos/as	5,50%	6,30%	5,00%
Tasa de salida de Administrativos/as	6,80%	12,10%	7,00%
Tasa de salida de mujeres	6,40%	9,10%	6,84%
Tasa de salida de mujeres < 30 años	0,50%	0,00%	0,00%
Tasa de salida de mujeres > 30 años	5,50%	9,40%	6,84%
Tasa de salida de hombres	5,50%	8,60%	4,21%
Tasa de salida de hombres < 30 años	0,00%	0,00%	0,00%
Tasa de salida de hombres > 30 años	5,50%	8,60%	4,21%

(*) La tasa de salida se calcula a partir del número de bajas en el año y el número total de socios y socias en activo al cierre del año anterior. Tanto las bajas como la rotación de socios por zona no se contemplan y se tratan de forma agregada.

5.2. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LAS PERSONAS

- ✓ Se ha realizado la Encuesta de Satisfacción de la Clientela Interna (ESCI), para que la red comercial valore la calidad de los servicios que se le presta desde los Servicios Centrales y aporte sugerencias de mejora. En concreto se han realizado tres encuestas dirigidas a la red de particulares, la red de empresas y la red de seguros. El cuestionario se envió a 966 personas y hubo un índice de respuesta del 82,5%, siendo la valoración global de la satisfacción con la calidad del servicio prestada desde SSCC del 6,8. A raíz de las valoraciones cuantitativas y cualitativas obtenidas de la encuesta se ha puesto en marcha un equipo de trabajo interdepartamental para emprender acciones de mejora.
- ✓ Sistema de Sugerencias Internas. Desde 2013 y hasta el cierre de 2015 se han recibido 985 aportaciones de los trabajadores, de las que 127 (el 12,9%) se han implantado.
- ✓ Participación y capacidad de decisión en los órganos de gobierno básicos: Asambleas

Ordinaria y Extraordinaria y Consejo Rector, y en la elaboración de Planes Estratégicos y de Gestión.

- ✓ Actividad del Consejo Social, con amplias capacidades de negociación y decisión.
- ✓ Una comparecencia del Presidente y del Director General ante todas las personas en grupos geográficos, para compartir el diagnóstico de la situación y las medidas que se van adoptando. En ellas todas las personas pueden intervenir realizando comentarios o solicitando las aclaraciones que consideren oportunas.
- ✓ Sistemática de reuniones entre la plantilla: “Reunión de Colaboradores-Giltza” entre responsables y sus equipos (en 2015 se han celebrado una media de 325 reuniones mensuales, el 72% de las posibles, con una asistencia media mensual de 1.570 personas que han aportado 12 cuestiones para tratar).

5.3. DESARROLLO Y FORMACIÓN DE LA PLANTILLA

En las siguientes tablas, se presenta la información más relevante respecto a la formación:

Formación en LABORAL Kutxa.	2013		2014		2015		2016	
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.	
Número de cursos	554	459	588	463	650	449	406	
Horas de formación	105.546	94.743	124.523	115.413	133.743	118.801	156.596	
Horas de formación/persona	38,68	41,26	53,98	52,23	53,56	55,18	75,54	
▪ Socio-a	40,56	n/d	51,54	n/d	53,76	n/d	n/d	
▪ Eventual	31,26	n/d	69,30	n/d	52,83	n/d	n/d	
Formación en horas por categoría (de forma individual)								
Directores/as	47,5	7,82	115,29	64,16	175,03	M	67,76	42,86
						H		
Jefes/as y Directores/as Oficina	24,4	38,30	43,06	32,97	57,53	M	34,82	53,92
						H		
Técnicos/as	64,8	56,70	79,32	87,54	85,64	M	92,45	117,2
						H		
Administrativos/as	29,77	39,44	76,71	40,22	51,25	M	42,48	68,64
						H		

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido M: Mujeres. H: hombres

De las 133.743 horas de formación impartidas al personal de LABORAL Kutxa en 2015, 65.484 horas han sido a mujeres (el 49%) y 68.259 a hombres (el 51%) frente al 52%/48% de 2014. La proporción entre asistentes a cursos por sexo (mujeres/hombres) en 2015 es del 1,42 frente al 1,12 de 2014.

La evaluación media de los cursos de formación en 2015 ha sido de 8,40, similar a 2014 y mejora frente al 8,18 en 2013. El objetivo para 2016 es de 8,40.

El porcentaje de personas diferentes formadas ha sido del 94% en 2013, del 98% en 2014 y del 95% en 2015. El objetivo para 2016 es que sea del 95%.

Con respecto al **índice de promoción**, entendido como mejora del índice salarial estructural, ha sido en 2015 del 7,52. Incorporando la antigüedad asciende al 29,4.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN CONTINUA

La actividad formativa en LABORAL Kutxa durante el año 2015 se ha concretado en 650 cursos y 133.743 horas de formación.

Durante este año queremos destacar la elaboración y puesta en marcha del “Itinerario Formativo del y de la Gestora Operativa”, en sus versiones de castellano y euskera, lo que ha supuesto un gran número de horas de formación y la participación de muchas personas. Este itinerario se ha creado para responder a la necesidad de formar a todas las personas que se incorporan a trabajar a la entidad, independientemente del tiempo que permanezcan en ella, tanto en temas operativos como legales y normativos.

Por otro lado, hemos seguido impartiendo formación en lo que hemos denominado Programa de Desarrollo, en el que incluimos los cursos denominados “Gestión Positiva de Conflictos con Clientela” y “Afrontando emociones de forma saludable”. Estos programas tienen como objetivo la incorporación de habilidades clave para gestionar de manera positiva los conflictos con los y las clientes y para gestionar las emociones de una forma saludable.

Por otro lado, ha sido un año en el que se han impartido numerosos cursos para dar respuesta a los requerimientos legales y normativos. Estos cursos principalmente han sido online aunque también se ha realizado sesiones presenciales.

También este año cabe destacar el avance que hemos tenido en la omnicanalidad. El apoyo formativo ha ido dirigido a trasladar la estrategia de la omnicanalidad y a formar en las habilidades para las entrevistas con Clientela por medio de videoconferencias, inicialmente realizado por los y las gestoras de Banca Premium. Este es un tema que durante el año 2016 tendrá gran trascendencia.

Por último, queremos destacar la reactivación del papel del y de la Formadora Interna. Este colectivo, encargado de impartir formación a sus compañeros y compañeras, ha recibido e impartido formación durante todo el año.

De cara a 2016, las acciones formativas fundamentales se van a dirigir a diseñar el itinerario formativo de las y los gestores comerciales y de la dirección de oficina.

FORMACIÓN EN PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN

Ver en el apartado de Lucha contra la Corrupción (pag. 81) lo referente a este aspecto y al Código de conducta.

FORMACIÓN A MIEMBROS DEL CONSEJO RECTOR

Desde octubre de 2015 todas las personas que componen el Consejo Rector están recibiendo, por parte de AFI Escuela de Finanzas Aplicadas, una formación de 210 horas para mejorar su capacitación. Se trata de dos cursos, un “Curso de inmersión en banca y finanzas” y otro “Curso Experto en Banca y Finanzas para administradores de Entidades de Crédito”. Este ha tratado aspectos de economía, mercados financieros y gestión de inversiones (regulación, riesgos,...), gestión de la empresa bancaria, finanzas empresariales, y gestión de empresas aseguradoras.

La formación sobre aspectos de corrupción está referida en la memoria del año pasado.

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO (SGD)

El SGD en LABORAL Kutxa tiene como máxima el desarrollo del colaborador o colaboradora en su puesto de trabajo, dándole un gran protagonismo tanto en las entrevistas de desarrollo que se van a llevar a cabo como en la realización de los planes de desarrollo individual.

Hemos continuado impartiendo sesiones de sensibilización y comunicación y se ha impartido formación tanto a las personas responsables de los Departamentos y Secciones como al propio personal colaborador de SSCC y de la RED. Hemos organizado sesiones de refuerzo para los participantes en su segundo año de implementación, en aras a apoyarles en el asentamiento del sistema.

Continuando con la implementación del Sistema, este segundo año han participado 435 personas (el 22,2% de la plantilla). Hemos hecho hincapié en los Planes de Desarrollo Individual (incidiendo especialmente en la calidad de los mismos). Cabe destacar que en 2015 hemos ofertado por primera vez los Programas formativos de Desarrollo, programas relacionados con los gaps detectados en las entrevistas, y que han tenido buena acogida en la inscripción.

ITINERARIO FORMATIVO DE LA GESTORA O GESTOR OPERATIVO

Tras definirlo en 2014, en 2015 hemos puesto en marcha el Itinerario Formativo del Gestor Operativo (IFGO), el cual tiene dos grandes objetivos: definir la formación que tienen que recibir todas las nuevas incorporaciones en sus primeros 24 meses y actualizar la temática y la metodología de formación que se requería en el antiguo sistema de Promoción Administrativa. Este año se han inscrito 358 personas.

CERTIFICADO BIKAIN

El logro más destacable del Plan de Euskara este año ha sido la obtención del Certificado BIKAIN para la Banca a Distancia en la categoría ORO. Mediante este certificado se evalúa el grado de uso, presencia y gestión del euskera en una empresa u organización dada, aspecto que queda acreditado mediante el Certificado Bikain correspondiente: superior (oro), medio (plata) o básico (negro).

La obtención de esta acreditación para la Banca a Distancia nos anima a solicitar el certificado para toda la Entidad en 2016.

5.4. SISTEMA RETRIBUTIVO

En 2012 se firma un acuerdo entre el Consejo Social y la Dirección para los ejercicios de 2012 a 2018, que reduce la retribución total percibida por cada socio en las siguientes proporciones:

- ✓ Anticipo de Consumo Bruto (sueldo mensual): 2,5% en 2012 y 2% en 2013.
- ✓ Retribución Variable Colectiva (RVC): 3% en 2012 y 2013.
- ✓ Retribución Variable Individual (RVI): 40% en 2012 y 2013.
- ✓ Tras la reunión de la comisión de seguimiento del Acuerdo Retributivo a finales de 2014, el Consejo Social y el Consejo de Dirección acuerdan la recuperación de los ajustes retributivos aplicados: en enero de 2015 se recupera lo correspondiente a los ajustes de 2012 y en enero de 2016 se realiza la recuperación de los ajustes de 2013.

	2013	2014	2015
Salario mínimo de entrada en € / nº horas trabajadas	14,60	14,60	14,60
Salario mínimo de entrada en € / Salario mínimo interprofesional	2,70	2,70	2,69

(*) El salario mínimo interprofesional corresponde al aprobado por la Administración Estatal para cada año. No existe diferencia por sexo en el rango de relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local, por lo que no se aporta este dato desglosado por sexo.

Con respecto a la dispersión salarial, se presentan los siguientes ratios, que muestran un abanico salarial muy estrecho, coherente con el valor de la solidaridad propio de las cooperativas:

	2014	2015
Retribución total persona mejor pagada / retribución total media	3,64	3,63
Incremento retribución anual persona mejor pagada/Incremento retribución anual media*	1,60	No apl.

*En LABORAL Kutxa la retribución se recibe en función de la categoría profesional (a igual puesto de trabajo, igual salario, independientemente de que sea hombre o mujer), siendo los incrementos salariales iguales para toda la plantilla. La diferencia en 2014 del 1,60 se debe a la parte variable del sueldo. En 2015 la retribución de la persona mejor pagada ha descendido un 0,32% y la media ha bajado un 0,11%, por lo que el mejor pagado se acerca a la media.

Al cierre del ejercicio se revisa el logro alcanzado, ligado a la Retribución Variable Individual (RVI), evaluándose el ejercicio ya concluido en función de objetivos cualitativos o cuantitativos, según el caso. Esta evaluación alcanza a la totalidad de las y los socios, teniendo 568 objetivos individuales en 2015 y el resto objetivos asociados a su equipo de trabajo.

La evolución de lo que supone para el personal la retribución variable (individual + colectiva) sobre la retribución total es:

	2013	2014	2015
Retribución Variable / Retribución Total (en %) (los datos de 2013 aparecen con el ajuste en ACB, RVI y RVC)	4,80%	7,24%	7,24%

Remuneración al capital Social

Las aportaciones de los socios al Capital Social se han remunerado en 2015 al tipo anual del 4% bruto para las aportaciones obligatorias y las aportaciones voluntarias cuya emisión y condiciones fueron aprobadas en el Consejo Rector del 27 de noviembre de 2012. Las aportaciones cuya emisión y condiciones fueron aprobadas en Asamblea General de Caja LABORAL Popular celebrada el 21 de abril de 2012 y a la que se adhirieron los socios de Ipar Kutxa por acuerdo de su Asamblea General Extraordinaria de fecha de 30 de junio de 2012 se han remunerado a un interés del 7,5% por el período del 1 de enero al 15 de diciembre del 2015 y del 4% para el período del 16 al 31 de diciembre del 2015.

Remuneración al Capital Social (miles de euros)	2013	2014	2015
Pago total intereses al Capital (a empresas asociadas, a socios/as trabajadores/as, etc.)	30.491	31.058	29.741
Parte percibida por los socios/as de trabajo y colaboradores/as (1)	8.846	8.993	9.235

(1) Son socios colaboradores aquellos socios de trabajo jubilados que mantienen su aportación en LABORAL Kutxa.

5.5. BENEFICIOS SOCIALES

PAQUETE DE BENEFICIOS SOCIALES

Mediante los beneficios sociales, la idea de LABORAL Kutxa es conseguir medidas destinadas a favorecer que la plantilla se implique en la Cooperativa de Trabajo. LABORAL Kutxa ha desarrollado las siguientes iniciativas centradas en la mejora de los beneficios sociales percibidos por sus personas:

Beneficios Sociales

Medidas de conciliación (todas las personas):

El Reglamento de Régimen Interno contempla medidas de Conciliación de la vida personal y laboral, como vía para allanar mediante permisos y/o licencias específicas las dificultades para la atención de necesidades perentorias de naturaleza familiar de los socios y socias. Hacen referencia a aspectos de horario de trabajo, trabajo no presencial, permisos retribuidos y permisos no retribuidos.

Celebración anual de un día de encuentro y convivencia (todas las personas), Elkarteguna, y participación a través del Club Lankide (que financia la propia Entidad) en actividades culturales y deportivas como vehículo de interrelación personal fuera de la jornada LABORAL.

Ventajas en productos financieros (socios y socias):

Activo: Préstamo bonificado vivienda habitual, préstamo otro destino doméstico, anticipo de nómina,
Pasivo: cuenta nómina

Servicios bancarios: exenciones de comisiones, cuotas de tarjetas.

Seguro de accidentes.

Cobertura daños en vehículo.

Ayuda necesidades extraordinarias por defunción socios.

Comedor de empresa subvencionado (todas las personas).

Otros beneficios, (socios y socias):

Financiación de estudios privados y Euskera

Fondos económicos para la atención de necesidades extraordinarias de carácter personal

Por otra parte los socios de trabajo de la Entidad tienen unos beneficios sociales adicionales que se detallan a continuación:

CLUB LANKIDE

LABORAL Kutxa, considerando que la realización por sus socios/as de trabajo de actividades en común de tipo expansivo culturales, deportivas, turísticas, etc., constituye un vehículo idóneo para favorecer el encuentro entre compañeros más allá del horario LABORAL, acuerda la constitución de clubes Lankide en Central y en cada uno de los territorios, cuyo objetivo primordial sea el fomento de relaciones interpersonales a través del disfrute y de la realización de actividades de ocio.

Además de la realización de las jornadas de confraternización anuales (Elkarteguna) en 2015 se han realizado actividades culturales, deportivas y de ocio como: Campeonato de mus, concurso de padel, abonos de temporada para teatro y música, marcha de montaña, subvención federación de montaña y ciclismo, torneos de fútbol, abonos para fútbol y baloncesto, curso de cata de vinos o excursiones. El presupuesto total ha sido de 29.372,70€.

JORNADA FLEXIBLE

Todas las personas que desarrollan habitualmente su trabajo en los Servicios Centrales en la Sede Central y Direcciones Territoriales, pueden acogerse al sistema de horario flexible, de una jornada semanal de 5 días de trabajo de lunes a viernes:

Período de presencia "opcional"

de lunes a jueves

de 07:30 a 08:45

de 14:00 a 15:30

de 16:00 a 18:00

viernes

de 07:30 a 08:45

Período de presencia "obligada"

de lunes a jueves

de 08:45 a 14:00

de 15:30 a 16:00

viernes

de 08:45 a 14:30

RETORNOS COOPERATIVOS CAPITALIZADOS (PLAN INDIV. DE PENSIONES)

LABORAL Kutxa distribuye anualmente entre sus socios y socias de trabajo el 12,5% de su Resultado Disponible, como retorno cooperativo o participación en beneficios, que se le capitaliza y se le suma a la cuota de capital social de la que es titular cada uno de los socios.

Esta participación de capital social tiene la condición de indisponible hasta el momento en que el socio o socia de trabajo cesa en su actividad en la Entidad, siendo prácticamente un plan de pensiones individual tras su incremento mantenido a lo largo de toda la vida laboral en la Entidad. Esta participación social recibe una remuneración anual (7,50% bruto hasta 2010 y 4% en los últimos ejercicios 2011-2015) bajo forma de intereses al capital.

La asignación anual individualizada del retorno cooperativo es función de su retribución salarial bruta total.

Retorno cooperativo asignado a los socios de trabajo (miles de euros)	2013	2014	2015
Cuantía global anual	8.319	8.966	9.422
Importe medio por socio/a	3,80	4,05	4,30

PLAN DE DINAMIZACIÓN II

En julio de 2012 se aprueba el “Plan de Dinamización II”, plan universal y voluntario que permite a los socios nacidos entre 1953 y 1957 la posibilidad de cesar en la actividad en la cooperativa entre los 60 años y los 61 años y medio recibiendo una ayuda económica. El plan contempla dos modalidades posibilitando, bien trabajar hasta dicha fecha, o bien repartir ese período entre una fase de actividad y otra de tiempo libre; esta segunda modalidad permite trabajar la mitad de ese período (obteniendo una retribución del 85% durante las dos mitades) o sólo una tercera parte (obteniendo una retribución del 80% durante todo el período).

El plan se inicia el 1 de enero de 2013 produciéndose la última salida en la primera mitad del 2016. La acogida del plan ha sido del 80% sobre un colectivo de 346 personas y para 2015 estaba prevista la salida de 57 personas.

COBERTURA DE LAS CUOTAS DE FINANCIACIÓN DE UN SISTEMA COMPLEMENTARIO DE ASISTENCIA SANITARIA

LABORAL Kutxa asume a beneficio de sus socios y socias de trabajo el copago de las cuotas precisas para la financiación anual de un sistema integral de Asistencia Sanitaria, complementario al de la Seguridad Social pública, del que dispone para sus socios partícipes la Corporación MONDRAGÓN. Este copago supone el 2,10% sobre el anticipo de consumo bruto.

BENEFICIOS ECONÓMICOS PARA ASOCIADOS

A lo largo de 2015 se ha trabajado en la definición de beneficios sociales para las personas que habiendo sido socias de LABORAL Kutxa han cesado su actividad laboral por jubilación pero mantienen su condición de socio. Estos beneficios se han estructurado en 2016 y hacen referencia a productos de pasivo, exención de comisiones y condiciones preferentes en préstamos.

5.6. NEGOCIACIÓN COLECTIVA

Como entidad cooperativa de crédito, LABORAL Kutxa, está conformado por *socios de trabajo (trabajadores por cuenta propia)* y, por esta circunstancia, no están sometidos directamente a la legislación laboral ni al Estatuto de los Trabajadores. La regulación de sus condiciones laborales deriva del conjunto del Ordenamiento Jurídico Interno de la cooperativa (*Normas laborales; normativa de remuneración,....*). Caja Laboral (hoy LABORAL Kutxa) se dotó en 1996 de una norma interna para la Negociación Colectiva de Empresa, mediante la cual se instituyó un modelo de negociación colectiva propio y homologable con los convenios colectivos de ámbito general, como procedimiento ordenado para la generación y puesta en vigor de las diferentes normas llamadas a regular los aspectos profesionales y societarios que afectan directamente al colectivo de los socios de trabajo.

La negociación colectiva es el proceso mediante el cual se establecen las condiciones de empleo y de trabajo del personal que ostente la condición societaria-laboral y las garantías sociales que aseguran su aplicación. Su resultado, el conjunto de normas y procedimientos derivados de aquel, obligan a todas las partes y estamentos intervinientes en la negociación y su aprobación (*Consejo Rector, Dirección, Consejo Social y colectivo de socios de trabajo*).

Por lo que respecta al personal eventual, contratado por cuenta ajena, que de forma coyuntural y transitoria pudiera prestar su trabajo en Laboral Kutxa, sus condiciones de trabajo derivaran en todo caso de los términos de sus propios contratos laborales, del convenio sectorial y de la legislación laboral general.

Además de las materias habituales referidas a la compensación de gastos, calendarios, etc., en 2015 se ha modificado uno de los permisos retribuidos contenidos en el reglamento, se ha incorporado un permiso no retribuido para facilitar la conciliación, se ha flexibilizado el horario en los meses de verano y se han acordado una serie de criterios para la gestión de vacaciones. Como todos los años, a la finalización del proceso de negociación anual, ambas partes han intercambiado la relación de materias a negociar en 2016.

En relación al personal de Caja Laboral **BancaSeguros** S.L.U (sociedad integrada y participada al 100% por LABORAL Kutxa) que en su totalidad son trabajadores contratados por cuenta ajena, las condiciones de trabajo se recogen en su propio convenio colectivo y la legislación laboral general.

Este convenio que regula los aspectos profesionales y laborales que afectan directamente al colectivo de trabajadores, tiene un nivel de convergencia importante con las normativas y procedimientos laborales de LABORAL Kutxa.

5.7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

LABORAL Kutxa dispone de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (en adelante SST) según OHSAS 18001:2007, certificado por Ondoan AIC desde el año 2009.

En 2013, la creación de **BancaSeguros** y la integración con Ipar Kutxa provocó la constitución del Servicio de Prevención Propio Mancomunado del Grupo Caja LABORAL. En 2014 LABORAL Kutxa se incorporó al Servicio de Prevención Mancomunado Osarten, lo que conllevó una nueva organización del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. En 2015 LABORAL Kutxa y Bancaseguros pasaron la auditoría reglamentaria y se renovó la certificación OHSAS.

Para el logro de los objetivos definidos en la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), anualmente se planifican las actividades en el Plan de Gestión anual de SST:

Programa de Gestión: Acciones y Logros 2015	
1.	Se ha avanzado en la revisión de toda la documentación del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo: Manual, Procedimientos,..., para adaptarlo a la nueva Organización del Sistema.
2.	Se han realizado evaluaciones de riesgos en centros de trabajo, que afectan a 558 trabajadores en 75 centros de trabajo.
3.	Se ha comenzado a realizar evaluaciones de riesgos psicosociales a toda la plantilla.
4.	Se ha comenzado a realizar cursos de formación en gestión saludable de las emociones
5.	Se ha renovado la certificación OHSAS
Programa de Gestión: Compromisos 2016	
1.	Terminar la revisión del sistema
2.	Realizar una formación sobre SyS a toda la plantilla que será incorporada después a la formación de acogida de todas las personas nuevas.
3.	Utilizar plenamente la herramienta informática SEHTRA en la actividad preventiva.
4.	Continuar la evaluación de riesgos psicosociales junto al resto de evaluaciones.
5.	Avanzar en la mejora de la coordinación de actividades empresariales.

El Comité de Seguridad y Salud es un comité paritario, al que también asisten la Directora del Área de Gestión Social y la Médico de Empresa. La Presidenta de este Comité es una de las representantes de los trabajadores (Delegado de Prevención). Este comité se reúne como mínimo una vez al trimestre, y todo lo tratado en sus sesiones se recoge en actas, que se colocan en Giltzanet (intranet) accesibles a todas las personas. La totalidad de las personas están cubiertas por este Comité.

A continuación se presentan en detalle los indicadores más relevantes respecto a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Tasa de accidentes	2013	2014	2015
Tasa de accidentes del personal.	1,26	1,37	1,17
Nº accidentes del personal.	18	24	19
Nº de víctimas mortales entre el personal.	0	0	0
Nº de atracos	nd	4	1

La tasa de accidentes se establece a partir del índice de frecuencia de los accidentes, excluyendo los que han tenido lugar "in itinere" (al ir o regresar del trabajo) y aquellos que no han supuesto baja laboral, para computar exclusivamente los de mayor gravedad que tienen lugar en el puesto de trabajo. Este índice se determina en función del número de accidentes por millón de horas trabajadas. No existen enfermedades profesionales reconocidas.

El Sistema de SST contempla el riesgo de atraco como uno de los riesgos específicos derivados de la actividad de LABORAL Kutxa, para lo que se han establecido una serie de instrucciones de las que han sido informados todo el personal y están publicadas en la Intranet, estableciendo medidas tanto preventivas como de actuación ante estas situaciones.

Horas y tasa de absentismo (1)	2013		2014		2015		2016
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Accidente	91.233	87.069	89.132	91.233	83.501	89.132	83.501
Enfermedad							
Maternidad	38.472	27.394	33.435	38.472	32.521(3)	33.435	32.521
Paternidad	4.426	2.045	3.306	4.426	3.111(3)	3.306	3.111
Resto	0	0	1.831	0	0	1.831	2.824
Total Horas absentismo	134.131	116.508	127.704	134.131	121.957	127.704	121.957
Tasa de absentismo (2)	2,223%	≤3,00%	2,37%	≤3,00%	2,36%	≤3,00%	≤3,00%

(1) Dada la actividad que desarrolla LABORAL Kutxa y su ámbito geográfico de actuación, no se considera relevante desglosar estos datos por sexo y región.

(2) La tasa de absentismo se determina en función de las horas de ausencia al trabajo (sin maternidad / paternidad), respecto del total de horas a trabajar.

(3) 71 mujeres y 4 hombres han tenido baja maternal. 45 hombres han tenido baja paternal.

Los permisos por maternidad/paternidad, adopción y acogimiento tienen una cobertura económica establecida por Lagun-Aro y están regulados en el Artículo 24 del Reglamento de Régimen Interno. Reglamento que también regula los Permisos y Excedencias.

Todas las personas se han reincorporado al trabajo después de finalizar su baja por maternidad o paternidad. Además, 48 mujeres y dos hombres han optado en 2015 por una excedencia por cuidado de hijos.

En **BancaSeguros** se han producido tres accidentes de trabajo en 2015 y la Tasa de Absentismo ha sido del 3,42%.

Programa Athlon.

LABORAL Kutxa tiene establecido un procedimiento para la negociación de Planes y Programas de Salud entre la Dirección y el Consejo Social. Así, desde el año 1995 se vienen desarrollando anualmente Programas de Salud con la colaboración de la empresa ATHLON para divulgar estilos de vida activos, desarrollar una cultura sobre la actividad física y potenciar las relaciones personales.

A lo largo de 2015 se ha realizado formación on line de espalda sana a 154 personas. También se ha dado asesoría on line a 460 personas, así como 127 entrevistas personales. Se han colgado asimismo 44 videos sobre ejercicio semanal. Por último se ha dado formación sobre jubilación activa a 3 grupos de personas que accedían a la misma.

5.8. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Laboral Kutxa lleva años preocupándose por la igualdad entre mujeres y hombres. Los valores cooperativos llevan consigo propiciar la igualdad de oportunidades entre todas las personas, y también, establecer los mecanismos para que las aspiraciones de justicia social se plasmen en las políticas y actuaciones cotidianas de la cooperativa.

El año pasado se elaboró el III Plan de Igualdad de Laboral Kutxa (2016-2018), tras realizar la evaluación del II. Plan y un nuevo diagnóstico de situación. Los retos a alcanzar a través de este III. Plan serán los siguientes:

- Tener en cuenta la opinión de los clientes y las clientas
- Trabajar en el empoderamiento de las mujeres
- Hacer una mayor difusión del Plan a nivel interno
- Favorecer la sensibilización de las trabajadoras y trabajadores

La actividad desarrollada en 2015 en materia de igualdad se ha llevado a cabo con la dinamización de diferentes equipos y comisiones:

- Equipo promotor: para la coordinación general del plan
- Comisión de igualdad: para realizar el seguimiento del cumplimiento de objetivos.
- Grupos de trabajo: quien se encarga de la ejecución.
 - Comunicación
 - Formación

El plan de gestión de 2015 preveía la ejecución de 20 acciones concretas, distribuidas en 7 ejes temáticos. El 90% de la acciones han sido ejecutadas. En cuanto a la valoración del grado de cumplimiento, el 60% han tenido un desarrollo alto, el 30% un cumplimiento medio y el 20% han sido calificadas con un nivel bajo.

Todas las actividades desarrolladas son importantes, porque generan cultura y se retroalimentan entre sí. A continuación, detallamos algunas de las más significativas:

DISEÑO DEL III PLAN DE IGUALDAD

Con el nuevo Plan queremos conseguir los siguientes objetivos:

III PLAN PARA LA IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES DE LABORAL KUTXA		
LÍNEA DE TRABAJO	OBJETIVOS	MEDIDAS
Comunicación y sensibilización	1. OBJETIVO: Mostrar el compromiso que la Entidad tiene hacia la igualdad y promover medidas que favorezcan dicho compromiso	10 Medidas
Cultura de la Entidad	2. OBJETIVO: Seguir fortaleciendo la cultura en favor de la igualdad en LABORAL Kutxa	6 Medidas
Conciliación y corresponsabilidad	3. OBJETIVO: Facilitar la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de las empleadas y empleados de LABORAL Kutxa	4 Medidas
Promoción y empoderamiento	4. OBJETIVO: Aumentar la presencia de mujeres en los puestos de responsabilidad	4 Medidas
Responsabilidad social	5. OBJETIVO: Fomentar la igualdad y dar a conocer a la sociedad el compromiso de LABORAL Kutxa hacia la igualdad	8 Medidas

Para ello, en los tres años que el Plan esté en vigor, pondremos en marcha distintos grupos de trabajo:

- Equipo promotor: Realizará la coordinación del Plan.
- Comisión de Igualdad: Realizará el seguimiento del Plan.
- Equipos específicos:
 - Equipo de empoderamiento
 - Equipo de conciliación
 - Equipo de sensibilización

La composición de la plantilla en 2015 de LABORAL Kutxa es la siguiente:

Plantilla de LABORAL Kutxa por edad	2013		2014		2015	
	Socio/a	Event.	Socio/a	Event.	Socio/a	Resto
Hasta 30 años	88	214	61	209	59	197
Entre 31 y 40 años	662	52	628	56	595	55
Entre 41 y 50 años	726	7	748	5	781	7
Entre 51 y 60 años	589	5	509	5	489	0
Mayores de 60 años	26	3	30	0	32	3
Total plantilla	2.091	281	1.976	275	1.956	262

En **BancaSeguros** hay 4 personas menores de 30 años, 77 están entre 31 y 40 años, 94 están entre 41 y 50 años y 44 están entre 51 y 63 años.

Plantilla socios/as de LK por sexo y categoría profesional	2013				2014				2015			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores/as	36	1,7	1	0,1	33	1,7	2	0,1	33	1,69	2	0,1
Jefes/as	355	17	114	5,4	322	16,3	121	6,1	311	15,9	123	6,29
Técnicos/as	382	18,3	392	18,7	379	19,2	414	21	384	19,6	429	21,9
Administrativos/as	219	10,5	369	17,6	185	9,4	317	16	172	8,79	307	15,7
Otros	160	7,6	63	3	151	7,6	52	2,6	138	7,06	57	2,91
Total	1.152	55,1	939	44,9	1.070	54,2	906	45,9	1.038	53,1	918	46,9
Socios/as activos	2.091				1.976				1.956			

Plantilla de LABORAL Kutxa por sexo	2013		2014		2015	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Socios/as	1.152	939	1.070	906	1038	918
Resto de trabajadores/as	85	196	94	181	82	180
Total	1.237	1.135	1.164	1.087	1.120	1.098

Plantilla de LK por sexo y área de negocio	2013				2014				2015			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Servicios Centrales	245	56,1	192	43,9	217	55,6	173	44,4	210	55	172	45
Área Empresas	80	74,1	28	25,9	81	71,7	32	28,3	80	72,7	30	27,3
Área Particulares	827	53,5	719	46,5	772	52,4	701	47,6	748	51,1	716	48,9
Total socios activos de LABORAL Kutxa.	1.152	55,1	939	44,9	1.070	54,2	906	45,9	1.038	53,1	918	46,9
Servicios Centrales	10	28,6	25	71,4	10	32,3	21	67,7	10	27	27	73
Área Empresas	1	50	1	50	1	33,3	2	66,7	1	33	2	67
Área Particulares	74	30,3	170	69,7	83	34,4	158	65,6	71	32	151	68
Total resto de trabajadores	85	30,2	196	69,8	94	34,2	181	65,8	82	31,3	180	68,7
Plantilla Total	1.237	52,2	1135	47,8	1.164	51,7	1.087	48,3	1.120	50,5	1.098	49,5

En LABORAL Kutxa la relación entre el salario de hombres y mujeres, a igual puesto, es 1 a 1.

Respecto a BancaSeguros.

Plantilla por sexo, cat. profesional y área de negocio	2013				2014				2015			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores/as	2	100	0	0	2	100	0	0	2	100	0	0
Jefes/as	8	80	2	20	8	80	2	20	8	80	2	20
Técnicos/as	1	20	4	80	1	16	5	84	1	16	5	84
Gestores/as Comerciales	46	22,33	160	77,66	45	22	160	78	43	21	158	79
Total trabajadores	57	25,56	166	74,44	56	25,11	167	74,88	54	24,65	165	75,34
Servicios Centrales	4	44,44	5	55,55	4	40	6	60	4	40	6	60
Red Comercial	53	24,76	161	75,23	52	24,41	161	75,58	50	23,93	159	76,07
Total trabajadores	57	25,56	166	74,44%	56	25,11	167	74,88	54	24,65	165	75,34

En relación al empleo de personal discapacitado, LABORAL Kutxa cuenta con 14 personas en estas condiciones y una más en Bancaseguros. Asimismo subcontrata la actividad de correspondencia a la empresa Gureak, con otras 15 personas discapacitadas empleadas por la Entidad en 2015.

6

NUESTRA RELACIÓN
CON LAS **EMPRESAS
PROVEEDORAS**



En 2011 LABORAL Kutxa aprobó su Política de RSE y los Códigos de Conducta con sus grupos de interés, entre los que están las empresas proveedoras, que se recogió ampliamente en la Memoria del ejercicio 2011 y que está disponible en la página Web.

Al realizar el estudio de materialidad para confeccionar la presente memoria de RSE se ha consultado a los grupos de interés sobre la importancia que ellos le otorgan a la gestión de las empresas proveedoras. Tal y como se aprecia en el resultado del mismo se considera que este aspecto tiene una materialidad baja. Incluso si las personas consultadas son las mismas empresas proveedoras obtenemos la valoración de que es un aspecto no prioritario en su relación con LABORAL Kutxa y por extensión de la información que quieren recibir. Tampoco para LABORAL Kutxa es un aspecto considerado prioritario. La actividad financiera que desarrollamos, así como la presencia local en un ámbito territorial muy concreto hacen que los riesgos de la gestión de dichas empresas no sean excesivamente relevantes.

En abril de 2015, dentro del estudio de Materialidad para la Memoria de RSE de 2015, se ha procedido a contactar con algunas de ellas. Como grupo de interés que son de LABORAL Kutxa nos interesaba conocer su opinión y situación con respecto a aspectos de sostenibilidad.

En total se contactó con 43 empresas de las que respondieron 25 (el 58%). En el momento de realizar la consulta no estaba disponible el listado de las empresas proveedoras a cierre de 2014, por lo que se utilizó el listado de 2013. Las empresas que respondieron representan el 21,8% del importe de compra de LABORAL Kutxa de ese año (14,89% si utilizamos las empresas proveedoras de 2014). Se trata de empresas que al menos han mantenido su relación con LABORAL Kutxa durante dos años. El contacto se hizo a través de la persona que interactúa con ellas.

La muestra se considera representativa en cuanto a que presenta a PYMES y grandes empresas; locales y multinacionales; sociedades anónimas y cooperativas. También representa a sectores muy diferentes de la economía como el tecnológico, el sector servicios, commodities o la comunicación.

En la encuesta, además de hacerles las preguntas necesarias dentro del estudio de materialidad, se pretendió ir más allá con el fin de conocer el grado de desarrollo de sus políticas de sostenibilidad. El objetivo del segundo cuestionario era hacer una evaluación del nivel de implantación de aspectos sociales, ambientales y de gobierno corporativo (ESG) entre nuestras empresas proveedoras, a la vez que estimular en ellos la implantación de estos sistemas. Consistía en un cuestionario en el que dichas empresas nos informaban de su nivel de avance en Gestión Responsable. Constaba de tres partes:

- a. En la primera se consultaba sobre su gestión de los aspectos ambientales.
- b. La segunda parte investigaba la profundidad de la gestión de los aspectos sociales, centrados en la gestión de los RRHH.
- c. Por último, en la tercera parte se consultaba sobre otros aspectos de sostenibilidad como el nivel de desarrollo de la RSE.

Las conclusiones del cuestionario fueron las siguientes:

- El nivel de respuesta, así como el peso relativo de aquellas empresas que contestaron a la encuesta, permiten considerar como consistentes y representativos los resultados obtenidos.
- Pese a que sólo la mitad de las empresas disponen de un sistema de gestión ambiental (SGA), la gran mayoría de ellas poseen una política definida de gestión ambiental y realizan actuaciones para reducir su utilización de recursos y para gestionar los residuos adecuadamente.
- Del mismo modo, aunque la mayoría de las empresas no dispone de un sistema de gestión de aspectos sociales verificado, un porcentaje muy elevado de ellas realiza acciones en dicho campo. Destacan las actuaciones realizadas en el ámbito de la Prevención de Riesgos laborales.

- Por último cabe señalar que es reducida la implantación de sistemas de gestión de la RSE tales como Memorias de RSE, Códigos de Conducta o adhesiones al Pacto Mundial. Estos aspectos sólo son tratados por aquellas empresas de tamaño mayor y presencia superior a la local.

Por otro lado, LABORAL Kutxa no tiene por el momento una política escrita para priorizar a empresas proveedoras locales, entendidos éstos como de los lugares donde ejerce su actividad. Sin embargo, la práctica habitual indica que se procura contratar a empresas proveedoras locales, como se recoge en el cuadro siguiente:

	2013	2014	2015
Volumen de compra (miles de euros)	134.945	161.776	191.086
% de bienes y servicios comprados a empresas locales	97,0%	96,9%	96,3%
% de empresas proveedoras locales sobre total	96,6%	95,7%	94,7%
% de compras interiores, no importadas (1)	100%	100%	99%

(1) En 2015 LABORAL Kutxa ha tenido 21 empresas proveedoras (el 1,01% del total y que suponen el 1,05% de los bienes y servicios adquiridos), de fuera del Estado. Estas son todas de países de la Unión Europea excepto 4 procedentes de USA.

Aun así, LABORAL Kutxa, en su compromiso con una gestión responsable de su actividad, tiene previsto profundizar en 2016 en su gestión de las empresas proveedoras. Para ello está incluido en el plan de gestión de 2016 el establecimiento de una política de homologación de empresas proveedoras que ordene la gestión de compra de los distintos departamentos. Se pretende así cumplir contractualmente ciertos aspectos mínimos de sostenibilidad y establecer filtros de control para que se cumpla efectivamente. Todavía están por definir cómo se va a llevar a cabo esta actividad pero entra dentro de lo previsible que se cree una mesa de contratación de empresas proveedoras.

Esta política se va a llevar a cabo durante el segundo semestre del año y se encuadra dentro de las actuaciones que ha empezado a llevar a cabo el recientemente constituido Comité de Ética.

Dando cumplimiento al principio de precaución, hay otros factores que influyen en la selección de empresas proveedoras, además de los locales, como son los requisitos técnicos y el precio. Al mismo tiempo, LABORAL Kutxa vela por el cumplimiento de la legislación social y LABORAL, a través de una cláusula que mantiene con ellas:

- Cumplimiento de la normativa laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo.
- También los Sistemas de Gestión certificados, Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo, tienen unos procedimientos establecidos para la gestión de compras y subcontrataciones, teniendo en cuenta los requisitos señalados para estos sistemas.



NUESTRA RELACIÓN
CON EL **MEDIO AMBIENTE**

LABORAL Kutxa tiene, desde el año 2001, un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) según la Norma ISO 14001, para todas las actividades que desarrolla en tres edificios de la Sede Central y que según la última auditoría de AENOR (septiembre de 2015) “tiene la orientación adecuada para dar respuesta a los requisitos de la norma de referencia”, teniendo como puntos fuertes:

- Inversiones realizadas en sistema de bombas de calor del edificio LK2.
- Estado de limpieza de las instalaciones importantes, salas de calderas, equipos de control, climatizadoras, etc.
- Comunicación y sensibilización interna y de las partes interesadas

El Sistema de Gestión Ambiental es responsabilidad de un Comité Ambiental formado por miembros de Asesoría Jurídica, Auditoría Interna, Riesgos, Mantenimiento, Aprovisionamiento y Calidad, actuando éste último como Coordinador. En el mismo, en aplicación del principio de precaución de la Declaración de Río, se abordan los posibles impactos de la actividad para impedir la degradación del medioambiente.

LABORAL Kutxa está comprometida en el cuidado de medio ambiente y participa en numerosas iniciativas en este ámbito. LABORAL Kutxa es una de las organizaciones fundadoras de Stop CO2 Euskadi, pertenece a IZAITE (empresas vascas por la sostenibilidad) y está suscrita al Pacto Mundial. BancaSeguros está englobada dentro del Sistema de Gestión Medioambiental de LABORAL Kutxa.

Las principales acciones y logros cualitativos conseguidos en 2015 son los siguientes:

- Ha finalizado la obra del edificio LK2 de los Servicios Centrales (excepto la escalera de evacuación). Los certificados correspondientes de climatización, baja tensión, etc... han sido tramitados. Asimismo se han iniciado las obras de LK1. Se trata de una obra de renovación exhaustiva que mejorará profundamente el aislamiento y eficiencia energética del edificio, con unos ahorros estimados de más del 25% en los consumos. Asimismo se está realizando una instalación de geotermia y otra de biomasa que eliminarán la necesidad de utilizar gasoil para la climatización. La biomasa quemará viruta de pino local, siendo la emisión de CO2 mínima y generando un residuo de ceniza.
- Dentro del proceso de elaboración del estudio de materialidad para la realización de la memoria de RSE hemos consultado a nuestros grupos de interés sobre diferentes aspectos de su relación con LABORAL Kutxa, entre los que se incluye el aspecto ambiental. Especialmente relevante ha sido el diálogo con las empresas proveedoras de LABORAL Kutxa, ya que se les ha preguntado sobre el nivel de implantación de sistemas de gestión ambiental. Como resultado cabe reseñar que la mitad de los que respondieron al cuestionario (que suponen un 21,8% de las compras de LK) cuentan con un sistema de gestión ambiental y de los que no lo tienen el 66,7% tiene previsto implantarlo en un plazo de 1-3 años. El objetivo de esta consulta era conocer su grado de avance en aspectos de sostenibilidad y, al mismo tiempo, intentar traccionar y transmitirles la preocupación de LABORAL Kutxa con respecto a estos aspectos.
- LABORAL Kutxa se ha adherido a la Hora del Planeta de 2015 el 28 de marzo. Las luces de los letreros luminosos de oficinas y servicios centrales se apagaron como forma de concienciación y como muestra de compromiso con el cuidado del planeta.
- Dentro del nuevo sistema de gestión de residuos implantado en Arrasate, que establece la recogida selectiva de los residuos, se ha publicado en intranet un diccionario para la correcta clasificación de los residuos en los contenedores habilitados al respecto.

Los resultados cuantitativos del año 2015, el grado de consecución de los compromisos ambientales asumidos en la Memoria y los objetivos para 2016 se recogen a lo largo de los indicadores. Además, se pueden destacar para 2016 los siguientes compromisos:

- Mantener la línea seguida hasta ahora desde el Comité de Medioambiente, en concienciar y motivar a la plantilla, comunicando el compromiso medioambiental de LABORAL Kutxa, sus logros y fracasos y la importancia de lograr los objetivos y metas medioambientales definidos.
- Se realizará una revisión integral del sistema abarcando la política, procedimientos, formatos e instrucciones. El objetivo es actualizar el sistema e irlo adaptando a la nueva ISO 14001:2015.

PAPEL Y TÓNER

En 2015 ha descendido en 54.719 kilogramos (un 16,5%) el consumo de papel de oficina. Se trata de un descenso muy importante. El consumo de papel publicitario se ha reducido en un 6,4%, cumpliéndose el objetivo de no superar los 85.000 kilogramos.

Consumo papel (1) kgrs	2013		2014		2015		2016
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Papel publicitario	88.742	90.000	83.748	90.000	78.396	85.000	80.000
Papel de oficina	321.658	350.000	330.648	320.000	275.829	320.000	276.000
Consumo total de papel	410.400	440.000	414.396	410.000	354.225	405.000	356.000
Papel publicitario/cliente	0,073	≤ 0,080	0,070	≤ 0,080	0,066	≤ 0,075	≤ 0,066
Papel oficina/cliente	0,265	≤ 0,300	0,277	≤ 0,270	0,234	≤ 0,270	≤ 0,235
Consumo total/cliente	0,338	≤ 0,380	0,347	≤ 0,350	0,066	≤ 0,345	≤ 0,301
Consumo total papel/persona	163,70	≤ 220	162,38	≤ 175	141,86	≤ 173	≤ 144

(1) Consumo total de papel de la totalidad de LABORAL Kutxa (Servicios Centrales y oficinas).

El descenso total del consumo de papel es del 14,5% y hace que se logre mejorar el objetivo establecido tanto a nivel global como por cliente. El descenso ha sido motivado por los procesos de digitalización que se están llevando a cabo en la entidad que provocan una menor demanda de papel por las oficinas.

Consumo papel publicitario valorizado (1)	2013		2014		2015		2016
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
% Papel publicitario reciclado s/total publicitario.	20,4%	≥ 70%	13,8%	≥ 20%	24,6%	≥ 20%	≥ 20%
% Papel publicitario ecológico y sin cloro s/total publicitario.	77,7%	≥ 20%	82,1%	≥ 70%	75,4%	≥ 70%	≥ 70%
% Papel publicitario valorizado s/total publicitario.	98,1%	≥ 90%	95,9%	≥ 90%	100%	≥ 90%	≥ 90%

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

(1) Consumo total de papel publicitario de LABORAL Kutxa (Servicios Centrales y oficinas).

El total del papel publicitario consumido ha sido en papel reciclado o ecológico sin cloro.

La entidad sigue apostando por reducir el papel utilizado potenciando el servicio de Postamail por el que las comunicación se realizan por vía electrónica en lugar de por el correo tradicional. La evolución de los usuarios es la siguiente.

Usuarios de Postamail	2013	2014	2015
Número de personas usuarias.	315.886	334.304	381.373
% Usuarios sobre el total de la clientela	26,0%	28,03%	32,45%

Respecto a los cartuchos de tóner, se intenta reducir al mínimo su consumo, utilizando preferentemente cartuchos reciclados.

Consumo de tóner (1) en unidades	2013		2014		2015		Objet. 2016
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	
Consumo total cartuchos de tóner	1.667	≤ 1.700	1.735	≤ 1.700	657	≤ 1.700	≤ 800
Consumo de cartuchos por persona	0,66	≤ 0,85	0,68	≤ 0,85	0,26	≤ 0,85	≤ 0,32
Consumo cartuchos tóner reciclado	1.504	≥ 1.000	1.580	≥ 1.360	452	≥ 1.530	≥ 400
Consumo tóner reciclado sobre total %	90,2%	≥ 59%	91,1%	≥ 80%	68,8%	≥ 90%	≥ 50%

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

(1)Consumo total de tóner y de tóner reciclado de LABORAL Kutxa (Servicios Centrales y oficinas).

Se ha conseguido reducir notablemente el consumo de tóner. Los avances en la digitalización, con el consiguiente menor consumo de papel y tóner, unido a una nueva gestión del reparto desde almacén han provocado un descenso muy marcado en el consumo de cartuchos. Por el contrario, ha empeorado el porcentaje de los cartuchos reciclados utilizados ya que los nuevos proveedores proporcionan cartuchos originales no reciclados.

ENERGÍA

Los consumos de energía han empeorado respecto al año anterior debido al consumo energético consecuencia de las obras y al frío invierno que requirió de un mayor consumo en calefacción. Aun así se han cumplido ampliamente los objetivos establecidos.

Energía (Gj)	2013		2014		2015		2016
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Electricidad	9.435	9.720	7.559	9.720	7.752	7.920	7.920
Gasoil	2.652	2.700	1.980	2.700	2.393	2.700	2.340
Propano	0,735	0,752	0,638	0,75	0,605	0,75	0,75
Consumo de energía A	12.087,5	12.421	9.539,6	12.421	10.146	10.621	10.261
Consumo energ./pers.	25,55	n/d	22,66	n/d	24,21	n/d	n/d

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

Los datos que se presentan corresponden a los tres edificios de la Sede Central incluidos en el SGA.

Con respecto a los objetivos de electricidad para 2016, al estar en marcha la realización de la reforma del edificio LK1, no es posible establecer objetivos. El consumo de Gasoil y de Propano dependen en gran medida de factores no controlables como la temperatura (calefacción) o el número de comidas.

Conversiones: KWh y litro gasóleo*0,036=Gj. M3 propano*0,03901=Gj.

Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias (Gj)	2013	2014	2015
Consumo procedente de e. hidráulica en base al consumo electricidad (Gj)	835	669	1.152
Consumo procedente de energías renovables en base al consumo electricidad (Gj)	2.231	1.788	1.890
Consumo procedente energía térmica carbón /fuel en base al consumo electricidad (Gj)	1.096	878	676
Consumo procedente de ciclos combinados en base al consumo electricidad (Gj)	2.995	2.400	2.351
Consumo procedente de cogeneración en base al consumo electricidad (Gj)	450	361	320
Consumo procedente de e. nuclear en base al consumo de electricidad (Gj)	1.827	1.464	1.364

Datos estimados mediante el Desglose de producción neta de energía por fuente de energía de Iberdrola (Informe de Sostenibilidad 2014), a partir del consumo de electricidad de los tres edificios de la Sede Central incluidos en el SGA.

El **consumo energético externo B**, la gasolina de los desplazamientos, ha supuesto un consumo de 10.498Gj (en 2014 fue de 11.700Gj).

La **intensidad energética**, medida como el consumo energético total (incluyendo el interno A y el externo B) entre el número total de empleados ha sido en 2015 de: 9,31 (9,44 en 2014).

AGUA

Se dispara el consumo de agua debido a las obras que se están realizando. En concreto las perforaciones para la instalación de geotermia han consumido grandes cantidades de agua de forma puntual. Todo el consumo se realiza a través de la red municipal.

Consumo de agua (m3) en Sede Central	2013		2014		2015		2016
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Consumo de agua	6.864	≤10.000	6.930	8.500	14.085	7.500	7.500
Consumo/persona - año	10,67	n/d	16,46*	n/d	33,62*	n/d	n/d

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

*En 2014 y 2015 este ratio se calcula utilizando el número de socios, socias y TCA que trabajan en Sede Central (421 y 419).

EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS

Las **emisiones totales** de CO₂ se detallan a continuación:

Emisiones	2013		2014		2015		2016
	Real	Obj.	Real	Obj.	Real	Obj.	Obj.
Toneladas CO ₂ consumo gasoil	198	202	148	201	179	201	175
Toneladas CO ₂ consumo eléctrico	894	921	716	921	735	750	750
Toneladas CO ₂ consumo propano	31	32	27	32	26	32	32
Toneladas CO ₂ por viajes de trabajo	843	n/d	796	842	715	796	715
Emisiones totales Toneladas CO2	1.966	n/d	1.688	1.996	1.653	1.779	1.672

* Las emisiones de gases de efecto invernadero provienen de los consumos de: electricidad, propano para la cocina y gasoil de las calderas de calefacción, de los tres edificios de la Sede Central. Los viajes de trabajo se refieren únicamente al uso del vehículo propio para la actividad de la empresa, excluyendo ida y vuelta del trabajo, del total de los trabajadores de LABORAL Kutxa. Se considera que la mitad de los coches son de gasoil. Debido al reducido mercado geográfico el uso del avión como medio de transporte es prácticamente nulo. El cálculo se realiza con la calculadora de la iniciativa STOP CO₂ Euskadi.

Desglose emisiones según origen	2014	2015
Alcance 1: Emisiones directas (gasoil y propano)	175	204
Alcance 2: Emisiones indirectas (electricidad)	716	735
Alcance 3: Otras emisiones indirectas (transporte por carretera)	796	715
Emisiones totales Toneladas CO2	1.688	1.653

La **intensidad** de las emisiones de gases de efecto invernadero, medido como las emisiones totales de CO₂ entre la plantilla de LK (2.218 personas), fue en 2015 de 0,745 frente al 0,75 de 2014 (2.251 personas).

En LABORAL Kutxa se realiza una recogida selectiva de los **residuos generados** en la Sede Central, además de los residuos de papel y tóner generados en todas las oficinas, para su posterior entrega a gestores autorizados y/o recuperadores. El objetivo es que el total de residuos que se generan en Sede Central (salvo los residuos de recogida Municipal) se

reutilicen, se reciclen o, si son peligrosos, se gestionen. En 2015 se ha incorporado la gestión de los residuos de poda.

El agua utilizada se vierte a la red de saneamiento municipal. Anualmente se realiza una analítica externa al vertido para comprobar que éste se encuentra dentro de los límites autorizados.

Residuos gestionados (Servicios Centrales)	Unidad	Cantidad / año		
		2013	2014	2015
Chatarra	Kgrs	30	0	70
Plástico	Kgrs	1.675	1.630	288(3)
Cartón y papel (1)	Kgrs	253.770	207.620	163.760
Residuos de podas	Kgrs	nd	nd	32.900
Equipos informáticos (1)	Kgrs	0	0	0
Aceite vegetal usado	Kgrs	1.935	1.875	1.600
Lodos fecales (2)	Kgrs	0	2.000	0
Cartuchos de tóner (1)	Kgrs	2.720	1.160	1.321
Aceite industrial / envases	Kgrs	0	200	0
Materiales impregnados de residuos	Kgrs	0	32	35
Baterías agotadas	Kgrs	7.493	0	3.822
Pilas agotadas	Kgrs	83	38,75	38,25
Fluorescentes	Kgrs	0	0	0
Residuos sanitarios	Kgrs	20	3	3
Plásticos impregnados de residuos	Kgrs	0	5	40
Resinas de descalcificador	Kgrs	0	0	0
Suma	Kilogramos	266.366	214.564	203.877

(1) Estos residuos provienen de Servicios Centrales y de la Red.

(2) Proviene de la fosa séptica de la cocina y se gestionan por un gestor especializado.

(3) Desde marzo de 2015 se realiza recogida selectiva de basura en Arrasate, por lo que los residuos de plástico van al contenedor habilitado al respecto y los gestiona la Mancomunidad.

GASTOS AMBIENTALES

Gastos directos imputados al SGA	2013		2014		2015		2016
	Real	Obj.	Real	Obj.	Real	Obj.	Obj.
Mantenimiento del SGA (1)	5.630	6.700€	4.585	5.100	4.585	5.100	10.700
Gestión de residuos (2)	1.292	2.850€	3.016	2.750	3.772	3.500	5.850
Mediciones (vertido)	0	550 €	1.162	500	545	500	550
Total en €	6.922	10.100	7.602	8.350	8.902	9.100	17.100

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

(1) IZAITE, AENOR, Hora Planeta y requisitos legales.

(2) Retirada de Papel, aceite y Consejero de Seguridad.

Estos gastos son los que gestiona directamente el Comité Ambiental y no incluyen los gastos de los cambios de gas en las bombas de calor de oficinas, la gestión de los residuos informáticos, ni la gestión de los residuos sanitarios.

EVALUACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES

LABORAL Kutxa cuenta dentro de su Sistema de Gestión Ambiental, con un procedimiento de "Control de Revisión y Gestión de Riesgos" que marca los pasos a seguir para evaluar y controlar los riesgos ambientales en todas las operaciones con destino mercantil de inversión crediticia y riesgos de firma, asignando a cada actividad un nivel de riesgo Alto, Medio o Bajo, excluidos ámbitos de tesorería, cartera de valores y activos monetarios. Cuando el nivel de riesgo asignado es Alto, este factor se tiene en cuenta como otro factor más de valoración a la hora de sancionar positiva o negativamente la operación.

Año 2013

Segmento	Nº Operac.	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Empresas	431	619.138,7	25	68	318
Particulares	3	3.200	0	1	2
Autónomos	6	5.304	1	0	5
Negocios	8	8.878	0	0	8
Promotores	211	469.632,7	0	0	211
Institucional	132	484.323,8	13	36	83
Público	35	378.739,3	0	0	35
Fin. Cred.	4	8.815	0	0	4
Total	810	1.978.031,5	39	105	666

Año 2014

Segmento	Nº Operac.	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Empresas	428	813.172	17	81	330
Particulares	9	13.100	0	2	7
Autónomos	3	6	0	0	3
Negocios	8	3.346	0	0	8
Promotores	145	297.936	0	0	145
Institucional	137	289.138	9	28	100
Público	34	400.483	0	0	34
Fin. Cred.	2	12.000	0	0	2
Total	766	1.829.181	26	111	629

Año 2015

Segmento	Nº Operac.	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Empresas	596	787.465	20	102	474
Particulares	7	7.818	1	0	6
Autónomos	1	1.200	0	0	1
Negocios	2	474	0	0	2
Promotores	140	216.518	0	2	138
Institucional	157	406.369	14	36	107
Público	44	619.945	1	0	43
Fin. Cred.	6	22.600	0	0	6
Total	953	2.062.389	36	140	777

En el caso de que la empresa en cuestión disponga de varios centros productivos, la valoración del riesgo se realiza para cada uno de ellos, siendo el riesgo asignado a la empresa equivalente al mayor de los riesgos obtenidos. En los tres últimos años no se ha rechazado ninguna operación por causa de riesgo ambiental.



NUESTRA RELACIÓN
CON LA **SOCIEDAD**

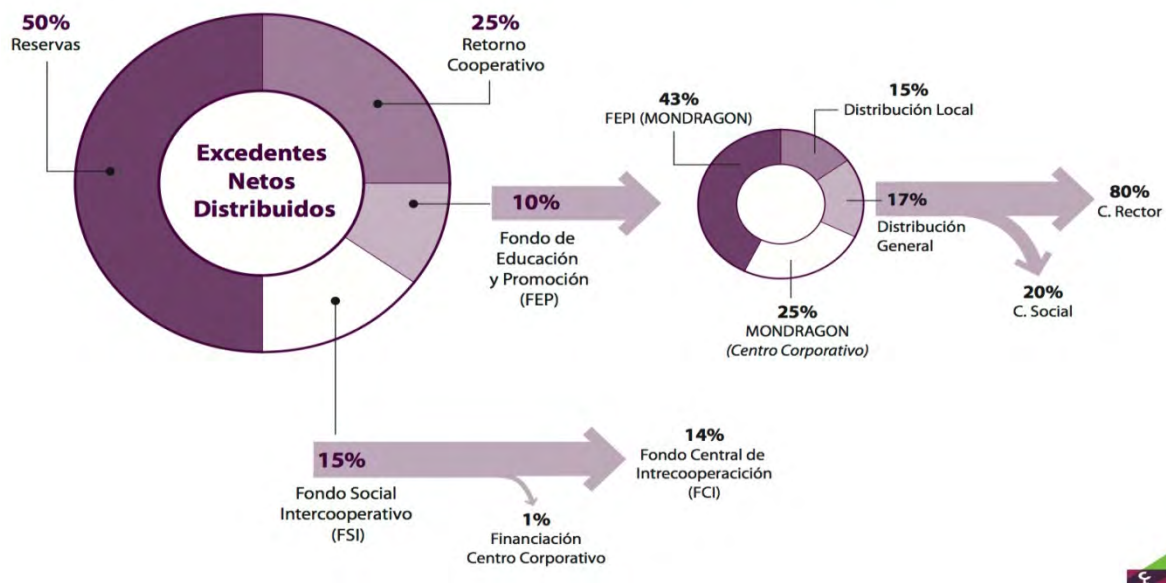
APORTACIONES DIRECTAS A LA SOCIEDAD

LABORAL Kutxa nació en el País Vasco en un Grupo empresarial con un fuerte compromiso de servicio a la Sociedad, cuya misión incluye 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.

Los criterios y los mecanismos de asignación de las ayudas sociales presentan algunas singularidades:

- Por su naturaleza jurídica y por su vocación cooperativa, LABORAL Kutxa orienta una parte significativa de sus aportaciones solidarias a la promoción del mundo cooperativo.
- En la distribución de subvenciones con cargo a uno de los apartados del Fondo de Educación y Promoción, cuyo reparto corresponde a los órganos institucionales de la cooperativa, el denominado apartado de “Distribución General”, una de las instancias que interviene es el Consejo Social, que es el órgano de representación de los socios y socias trabajadoras de la Entidad.
- Además, reserva un apartado específico de las obras sociales a la atención local (Distribución Local), mediante asignaciones a través de las 368 sucursales de LABORAL Kutxa, que orientan las ayudas hacia su propio entorno (asociaciones de barrio, centros educativos próximos, grupos parroquiales de acción social, centros de asistencia social a la inmigración, etc.).

¿Cómo se reparten los beneficios de Laboral Kutxa?



Nota: De forma coyuntural, los porcentajes del FEP que correspondían a los apartados de Distribución General y Distribución Local vieron reducidas sus asignaciones en 2015 en un 36,5% (11,70% del FEP Total) a favor y con destino al pago aplazado de la ayuda comprometida en 2013, como apoyo extraordinario para abordar el proceso de reestructuración en el Grupo Fagor Electrodomésticos, con el objetivo e intento de lograr la estabilización de la empresa y el mantenimiento del empleo sostenible. La cuantía indicada se aporta para el fin expuesto al denominado FRES, Fondo de Reestructuración y Empleo Societario, constituido con las aportaciones solidarias del conjunto de cooperativas de MONDRAGÓN.

El Fondo de Educación y Promoción (FEP) tiene por finalidad:

- La formación y educación de la plantilla en los principios y valores cooperativos.
- La difusión del cooperativismo, así como la promoción de las relaciones intercooperativas.

- La promoción cultural, profesional y asistencial de la comunidad en general, así como la mejora de la calidad de vida y del desarrollo comunitario y las acciones de protección ambiental.

Las dotaciones de estos fondos, que disminuyeron de forma sensible en los años de la crisis económica y financiera, han vuelto a rehabilitarse y a estar presentes en el campo de las actuaciones en favor de la sociedad en general, como partícipe necesario en la distribución de una parte del superávit anual generado por LABORAL Kutxa mediante la gestión financiera de la actividad propiciada por parte de su clientela allí donde la entidad se halla afincada. Este cambio de tendencia resulta constatable a través de la lectura del cuadro siguiente:

Concepto (miles de euros)	Años de aplicación		
	2013	2014	2015
Aportación solidaria al lanzamiento y consolidación de empresas cooperativas (a través de MONDRAGÓN)	0	9.983	10.759
Fondo Social Intercooperativo - FSI (15% s/Resultados)	0	9.983	10.759
Promoción Cooperativa a través de MONDRAGÓN (68% FEP) y otros destinos (UNACC, etc.)	0	4.702	5.016
FRES, Fondo de Reestructuración y empleo Societario	-	490	838
Emprendizaje y Formación empresarial y LABORAL (<i>Fundación Gaztenpresa</i>)	0	292	221
Distribución local	0	769	683
Promoción del Euskara y de la Cultura Vasca	0	118	115
Instituciones Asistenciales y del Tercer Mundo	0	131	137
Sector agroalimentario	285	154	162
Fondo de Educación y Promoción – FEP (10% s/Resultados).	285	6.655	7.172
Suma FSI+FEP	285	16.648	17.931

Durante el ejercicio 2015, LABORAL Kutxa ha continuado fortaleciendo su apuesta por el medioambiente, la biodiversidad y el desarrollo sostenible, merced a la firma de diversos acuerdos suscritos con los principales agentes del sector agroalimentario, y el apoyo prestado a iniciativas vinculadas con el medio rural.

Concepto	Descripción	Importe
LORRA	Centro de gestión que agrupa a 4.000 productores agroalimentarios	10.000
Fed. Coops. Agroalimentarias de Euskadi (FCAE)	Subvención del 50% de los gastos jurídicos que la Federación de Coops Agrarias de Euskadi factura a las coops. Viaje divulgativo para conocer diferentes experiencias cooperativas.	30.000
Ferías y congresos	Ferías y congresos agrícolas.	25.100
Clúster de la alimentación	Participación en el Clúster de la Alimentación	7.500
Foro Rural Mundial	LABORAL Kutxa es socia del Foro Rural Mundial.	17.334
Premio LABORAL Kutxa&Bizkaiko Txakolina	Evento promocional de la mano de la D.O. Bizkaiko Txakolina	16.000
UDAPA	Fundación ALBOAN	10.000
PAC	Campaña 2015	17.000
Otros	Publicaciones,...	29.216
		Total 2015: 162.150€

FUNDACIÓN GAZTENPRESA

La Fundación Gaztenpresa es una entidad privada, sin ánimo de lucro, pertenece a la labor social de LABORAL Kutxa y su finalidad es apoyar iniciativas y desarrollar acciones que faciliten la creación de empleo y la conservación del mismo, a través de programas y servicios que aporten valor al desarrollo empresarial y profesional de sus personas usuarias, y también a sus aliados y en general al conjunto de la sociedad. Son objetivo de la fundación:

- Las personas emprendedoras, principalmente jóvenes.
- Colectivos con dificultades de inserción social y laboral.
- Microempresas jóvenes con proyectos de desarrollo.
- Entidades formativas que quieran fomentar el espíritu emprendedor entre su alumnado.

La actividad de creación de empresas de la **Fundación Gaztenpresa**, financiada por LABORAL Kutxa y Corporación Mondragón, y por otro lado por el Gobierno Vasco (Departamento de Empleo y Políticas Sociales), a través de Lanbide y el Fondo Social Europeo, ha sido importante en 2015. Así los proyectos atendidos y que superan la fase de viabilidad han generado 402 empresas, creando 731 puestos de trabajo.

Proyectos de Gaztenpresa	2013	2014	2015
Viables y abren el negocio	265	462	402
No viables/ Viables pero no abren el negocio	222	178	235
Consolidación	49	45	76
Derivados	80	144	166
Total	606	829	879

Dentro de los viables y que abren negocio la distribución regional es la siguiente.

Proyectos de Gaztenpresa en 2015	Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Navarra	Total
Viables y abren el negocio	87	162	97	56	402

Se trata de pequeños negocios, con una inversión media en 2015 de 56.400€, de la cual el 48% es financiación aportada por la Caja. Como media emplean a 1,8 personas en el momento inicial, siendo los servicios (66%) y el comercio (27%) los sectores de actividad más frecuentes. La edad media de la persona emprendedora es de 39 años y por sexos el porcentaje de mujeres que emprenden es del 46%.

Otra línea de trabajo es la de consolidación de las nuevas empresas en el mercado, destinado a microempresas que necesitan apoyo en la fase de consolidación de su funcionamiento. Para ellas, se han impartido 11 talleres de consolidación grupales con el acompañamiento a 84 emprendedores y emprendedoras.

Consolidación empresarial	Año 2013	Año 2014	Año 2015
Número de talleres impartidos	32	24	11
Número de asistentes/as	286	236	84
Número medio de asistentes por taller	9	10	8

Además, otras 72 microempresas han recibido asesoramiento personalizado para acometer nuevas acciones o nuevas inversiones, e incluso para replantearse su actividad.

La Red Social Gaztenpresa como actividad de apoyo mutuo entre emprendedores, tiene el objetivo de utilizar Internet como vía publicitaria de sus negocios, y como contacto para colaboraciones y/o transacciones.

IMPUESTOS Y TRIBUTOS

LABORAL Kutxa ejerce sus obligaciones fiscales en los territorios en los que desarrolla su actividad. Contribuye de esta forma al sostenimiento de los servicios públicos y al progreso de la Sociedad. En 2015 se realizaron los siguientes pagos.

Impuestos y tributos (miles de €)	2013	2014	2015
Impuesto sobre Sociedades	9.362	7.796	5.143
Tributos (I.B.I, I.A.E., etc...)	2.011	7.535	7.475
I.V.A	13.373	8.446	2.756(1)
Total	24.746	23.777	15.374

(1) En 2015 se han realizado mayores inversiones y gastos que han hecho aumentar considerablemente el IVA soportado, por lo que al compensar al devengado, el total ha sido menor.

IMPACTO EN LA ECONOMÍA VASCA

En 2015 LABORAL Kutxa quiso cuantificar el impacto económico y social que tiene su actividad en el País Vasco y en Navarra. Para ello recibió el apoyo de la consultora B+I y se utilizó un método de medición validado por la London School of Economics. Las principales conclusiones del estudio, tomando datos de 2014, fueron:

1. Generación de riqueza y empleo.
 - 644M€ de contribución al PIB.
 - 2.438 empleos directos y 2.672 indirectos e inducidos.
 - 104 M€ de ingresos para las Administraciones Públicas.
2. Apoyo financiero y aseguramiento a familias y empresas
 - 642 M€ de financiación concedida
 - 396.000 pólizas de seguro activas
 - 5.000 operaciones por valor de 247 M€ a profesionales y empresas
3. Retorno directo a la sociedad
 - 22 M€ destinados al desarrollo económico y social

APORTACIONES INDIRECTAS A LA SOCIEDAD

El impacto económico indirecto más significativo es la generación y distribución de riqueza y empleo, preferentemente cooperativo, que realiza a través de la aportación de recursos de LABORAL Kutxa al grupo MONDRAGÓN.

Además, LABORAL Kutxa también incide en la sociedad mediante numerosas acciones de patrocinio, promoción a las que destina recursos económicos. A continuación citamos los apartados principales en los que se hacen aportaciones:

- Generación indirecta de empleo, a través de la Fundación Gaztenpresa, mediante una actividad de fomento de la cultura emprendedora con acciones para **promocionar el emprendimiento empresarial** en Centros de Formación Profesional y Universidades del País Vasco y Navarra, incluyendo charlas, premios y becas.
- **Actividad solidaria y de voluntariado**

- **Patrocinios deportivos**
- **Apoyo al Euskera**
- **Cultura, sociedad y educación**
- **Servicio de Estudios**
- **Patrocinios y adhesiones**
- **Acuerdos y convenios**

MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LA SOCIEDAD

Los mecanismos más relevantes de diálogo con la sociedad son los siguientes.

Grupo de Interés: Sociedad

Mecanismos de diálogo realizados en 2015:

- Pertenencia a asociaciones (Izaitte, Stop CO2 Euskadi, etc.) que dirigen su actuación a la promoción social y ambiental.
- Red social entre emprendedores para recoger inquietudes y plantear acciones de colaboración a través de la Fundación Gaztenpresa. Y adhesión, como socia fundadora, a YBI- YBS Youth Business International en España, red internacional de Buenas Prácticas y apoyo al emprendizaje de los jóvenes.
- Participación y dinamización de comunidades virtuales con presencia en blogs y redes sociales de Internet (Facebook, Twitter, Youtube, etc.), para reforzar el contacto y la recogida de ideas e iniciativas.
- Análisis específico de las opiniones y expectativas de las personas usuarias de Banca OnLine a través de seguimientos, con herramientas de Internet, de opiniones, foros, redes sociales y comentarios de expertos
- Reconocimientos, en colaboración con diversas instituciones, como: Premio Humanidades (con Eusko Ikaskuntza) que ha recaído en Juan José Álvarez Rubio, premio Internacional de Economía Social Txemi Cantera (en colaboración con ASLE), entregado a Antonio Polo, Concurso de explotaciones agrarias LABORAL Kutxa-Lorra, Premio de Traducción Etxepare que ha recaído en Isaac Xubin.
- Encuesta a Clientela empresa sobre su valoración de las actividades de RSE en LABORAL Kutxa, aprovechando el envío del Informe Ejecutivo de la Memoria 2014.
- Presencias públicas. Representantes de LABORAL Kutxa acuden a aquellos foros (universidades, entrevistas, charlas) a los que se les cita para exponer su forma de hacer las cosas y su compromiso con la sociedad. Estos foros permiten también establecer un diálogo con los grupos de interés.

Los resultados sobre las expectativas de la clientela son similares a los de otros años, si bien el análisis de Materialidad aporta una priorización más afinada. A partir de estos mecanismos, se han realizado acciones orientadas a mejorar las valoraciones.

Expectativas	Acciones emprendidas (elemento de la matriz de Materialidad relacionado – ver ap. 2.5)
Entidad solvente, sólida, que ofrece garantías.	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar y garantizar el cumplimiento del perfil de riesgo moderado, en relación con los diferentes tipos de riesgos. • Prioridad estratégica: focalizar la gestión sobre la optimización del margen recurrente. • Como consecuencia, priorizar la calidad del riesgo frente al crecimiento y seguir manteniendo unos parámetros de dudosa significativamente mejores que los del sector.
Servicio personalizado, innovador, avanzado a la clientela.	<ul style="list-style-type: none"> • En el contacto con la clientela, la apuesta sigue siendo la especialización por negocio y por tipo de cliente. Avanzar en el Modelo de Oficina con gestores especializados, con unos modelos de asesoramiento y de relación diferenciados para cada segmento. • Incrementar los niveles de actividad multicanal de la clientela desarrollando una mayor oferta de productos y servicios, atendiendo a la demanda de autoservicio de la clientela “digital”.
Compromiso de con el desarrollo económico y social de su entorno.	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la aplicación del 25% de los beneficios anuales para destinos sociales. • Impulsar la actividad de fomento del emprendizaje, intensificando la actividad de la Entidad y su comunicación a la sociedad.
Entidad cercana a las necesidades de sus Clientela, y gestión responsable.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación del Código de Buenas Prácticas para la reestructuración de deudas recogido en el RD Ley 6/2012, Servicio de Mediación Hipotecaria del Gobierno Vasco, y desarrollos posteriores, para evitar el desahucio y facilitar, en base a un análisis individualizado, que la clientela pueda permanecer en su vivienda haciendo frente a sus compromisos de pago, ampliando plazos y estableciendo carencias en función de los ingresos. • Desarrollo de la normativa MIFID con los máximos controles en el desarrollo, comercialización y clasificación de los clientes. Constitución del comité de Producto para supervisar desde el punto de vista de idoneidad todo el ciclo de vida de los productos. • Garantizar la satisfacción del cliente interno y externo con el Proceso de Calidad Integral.

Además de los mecanismos de diálogo descritos aquí y en anteriores Memorias, en 2015 LABORAL Kutxa ha continuado en la línea de la difusión de la Responsabilidad Social entre diferentes grupos de interés. Así, LABORAL Kutxa:

- Ha puesto a disposición pública la Memoria en las páginas Web de la Entidad, de GRI y de Izaite.
- Ha difundido entre su personal la Memoria de RSE mediante Giltzanet.
- Ha remitido un correo electrónico a los clientes empresas, autónomos/microempresas y de Banca Personal, poniendo a su disposición el Informe Ejecutivo con las líneas generales de la Memoria, así como la versión completa. Aprovechando este contacto para solicitar su opinión sobre la concreción de la RSE en LABORAL Kutxa.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Durante el año 2015, los procedimientos y órganos de control interno y de comunicaciones fueron objeto de examen anual por un experto externo, PB Consultores S.L., con una valoración a la eficacia operativa de los procedimientos y órganos en la prevención del

blanqueo de capitales de “**Muy Buena**” y una puntuación superior a la del ejercicio anterior. A continuación, se muestran las acciones que se llevaron a cabo a lo largo del pasado año:

Acciones Realizadas en 2015

- Se ha modificado el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo en tres ocasiones, adaptándolo a nuevas orientaciones y criterios procedentes de la administración y del experto externo.
- Se ha implantado un nuevo sistema operativo que de forma mecanizada bloquea la operativa de aquella clientela carente de documento de identificación escaneado.
- Se han elaborado los Informes semestrales, Resumen de Operaciones de Examen Especial, así como elaborado un Informe de Autoevaluación del Riesgo en la entidad ante el Blanqueo de Capitales.
- Se ha mejorado el requerimiento de cumplimentar el Anexo 10 (Titular Real) ampliando en la aplicación informática su alcance y contenido; impidiéndose, de forma mecanizada, la ejecución de determinadas transacciones en caso de su no realización.
- Se ha modificado los controles mecanizados para diferenciar las personas de responsabilidad pública nacionales “strictu sensu” del resto de responsables públicos no sujetos.
- Se ha realizado un seguimiento continuado del grado de cumplimiento por parte de las entidades supervisadas (Promotoras Inmobiliarias y Compañía de Seguros Vida) de las Recomendaciones que les han sido transmitidas por el Experto Externo.
- Se ha modificado el documento constitutivo del Departamento de Cumplimiento Normativo, adaptándolo a las exigencias y requerimientos de la Circular 1/2014 de la CNMV; estableciéndose los requisitos de organización interna y funciones de control en la prestación de servicios de inversión.
- Se ha impartido un curso de formación sobre Prevención del Blanqueo de Capitales a distancia, con evaluación, a personas que han promocionado a Gestores Administrativos y a la plantilla adscrita al Departamento de Operaciones. Por otra parte, se ha impartido un curso de formación a distancia, con evaluación, relativo a la detección de operaciones de abuso de mercado para el personal de las oficinas de la red comercial y en los departamentos centrales relacionados con los servicios de inversión.

Entre las acciones previstas para 2016 se pueden destacar:

- Curso de Formación, presencial y a distancia, con evaluación, para los socios y socias que promocionan a Gestores Administrativos.
- Curso de Formación presencial de Prevención del Blanqueo de Capitales a través de operaciones de activo para las personas pertenecientes a los siguientes departamentos: Control de Riesgos; Dirección de Oficinas de Empresa; Miembros de la Oficina de Cooperativas y Grandes Empresas y Gestores Especialistas de producto, del Área de Empresas, de la Sede Central.

La Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales ha enviado 20 comunicaciones de operaciones sospechosas de blanqueo de capitales, al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

En las **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios** se mantiene una política y se ha implantado un sistema de prevención de blanqueo de capitales que establece órganos, procedimientos, controles internos y herramientas idóneas para el cumplimiento de las normativas de aplicación en esta materia. La calidad de este sistema y su aplicación práctica son examinadas anualmente por experto independiente que, en el examen relativo al ejercicio 2015, ha calificado la eficacia operativa del sistema como “BUENA”.

Reglamentos y Códigos de Conducta

LABORAL Kutxa regula la actividad de las personas en base a unas normas de conducta. Estas normas o pautas de conducta están incluidas básicamente en un Reglamento Interno de Conducta específico para el mercado de valores, que resulta de aplicación para las personas que conforman el Consejo Rector, Consejo de Dirección y las implicadas en este campo de actividad.

Existen dos documentos que recogen las normas de la entidad en el ámbito de la ética y de la integridad. El primero de ellos es el Código Ético y de Conducta Profesional, modificado por el Consejo Rector en su sesión del mes de febrero de 2015, que está publicada en la intranet y cuya actualización y revisión corresponde al Departamento de Cumplimiento Normativo. Se aplica a todas las personas y regula pautas de conducta con el objeto de evitar situaciones de riesgo directamente relacionadas con la Corrupción y la Política de Comunicación Comercial aprobada en 2010. El segundo de los documentos, publicado en el mismo lugar y denominado Guía de Buenas Prácticas y Secreto Profesional, depende del Departamento de Auditoría Interna. El primero de los documentos, Código Ético y de Conducta Profesional, contempla y regula el Canal de Denuncias.

Está establecido un órgano de seguimiento del cumplimiento del Código Ético y de Conducta Profesional, cuya presidencia está en la Dirección de Recursos Humanos y compuesto también por Cumplimiento Normativo, Asesoría Jurídica, Área Financiera y Auditoría Interna. Este órgano además del seguimiento, concede autorizaciones o excepciones y resuelve las denuncias recibidas en el Canal de Denuncias, dándoles el curso pertinente.

Se ha procedido a la implantación de sistemas, modelos de organización y gestión que incluyan medidas de vigilancia y control para la prevención del delito y respuesta a los mismos, en su caso. Así, el Consejo Rector aprobó el Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos y, posteriormente, el Comité de Ética, regulado en el señalado Manual, desarrolló y aprobó el documento denominado “Política de Cumplimiento Penal” en la Entidad.

Por otra parte, el Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos regula el alcance del nuevo Canal de Denuncias. Este Canal está dirigido al Director del Departamento de Auditoría Interna y permite la comunicación, garantizando la protección del denunciante, de irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables.

En los contratos celebrados por las **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios** con terceros para el desarrollo de su actividad, y para conseguir que cumplan (y hagan cumplir a sus empresas proveedoras) la normativa relacionada con la seguridad y salud laboral, el respeto al medio ambiente y a los derechos humanos, se establecen obligaciones específicas, su expresa asunción por los terceros, y graves sanciones para caso de incumplimiento.

En cuanto a Gobierno Corporativo, en 2015 se han realizado las adaptaciones oportunas para el cumplimiento del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014 de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

Unidades de Negocio Analizadas

A continuación, se presentan las unidades de negocio de LABORAL Kutxa que han sido analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción:

	2013		2014		2015	
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.
Nº Total de oficinas analizadas	57	50	59	58	62	68
% Oficinas analizadas	15%	13%	16%	16%	17%	18%

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

Cabe señalar que los controles y análisis de auditoría a distancia implantados, inciden en el 100% de las sucursales de la Entidad.

En las 2 **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios** que tienen actividad se ha preparado lo necesario para adecuarse a la nueva normativa en el ámbito de la Prevención del Blanqueo de Capitales y han sido examinadas por personal experto independiente.

Con respecto a las medidas tomadas en respuesta a **incidentes de corrupción**, durante los tres últimos años no se ha producido ningún incidente de corrupción.

RELACIONES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y PARTIDOS POLÍTICOS

LABORAL Kutxa define en el Manual de Gestión del Sector Público la Gestión de la Administración Pública de LABORAL Kutxa como una gestión diferenciada, integral, coordinada y dinamizada por la Oficina del Sector Público dentro del Área de Empresas.

En dicho manual se delimita la responsabilidad y funciones de cada Área de LABORAL Kutxa en la gestión de este segmento, en todo lo que afecta a la segmentación, sistemática de gestión, sistemas de información, estrategias comerciales y gestión del riesgo.

De la misma forma, el Manual de Riesgos de LABORAL Kutxa “Política, métodos y criterios de Riesgo de Crédito”, contempla en su Capítulo 5 la “Política de riesgos a aplicar con el Sector Público”, estableciendo una política diferenciada dentro del ámbito de Empresas y en la que, por sus particularidades contables, el análisis de sus operaciones se efectúa con criterios diferentes al análisis de operaciones de empresas.

Al considerarse una inversión “sin riesgo apreciable” no se establece ninguna prima de riesgo y se aplican márgenes acordes con la situación de los mercados mayoristas.

Los préstamos y avales con los partidos políticos a 31 de Diciembre son:

	2013	2014	2015
Eusko Alkartasuna	44	4	2
EAJ - PNV	1.938	1.518	1.319
Aralar (aval)	3	3	3
Créditos (miles de euros)	1.985	1.525	1.324

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El Departamento de Cumplimiento Normativo, integrado dentro del Área Financiera, amplió en 2009 sus ámbitos de gestión, abarcando también la Detección de operaciones sospechosas de abuso de mercado. En 2015 la aplicación informática registró 860 alarmas que, una vez analizadas, no fueron calificadas como operaciones sospechosas de abuso de mercado, por lo que en 2015 no se ha comunicado a la CNMV caso alguno.

INICIATIVAS SUSCRITAS POR LABORAL KUTXA

En la siguiente tabla se recogen las iniciativas vigentes llevadas a cabo por LABORAL Kutxa:

Nombre	Finalidad	Cuándo
Acuerdo con la Fundación FIARE	Compromiso para el lanzamiento de un proyecto de banca ética fomentando la creación de iniciativas de inversión y ahorro ético y responsable.	2005
Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.	Compromiso y avance en los 10 Principios del Pacto.	2006
Adhesión a Izaite, Asociación de Empresas Vascas por la Sostenibilidad.	Compartir experiencias en sostenibilidad empresarial y promover la formación y difusión en materia de desarrollo sostenible.	2006
Incorporación a Autocontrol.	Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial.	2007
Foro Rural Mundial	Impulsar el desarrollo rural en el mundo como elemento consustancial del desarrollo económico global.	2007
Programa Emekin, con la Diputación de Gipuzkoa y la Asociación de Mujeres Empresarias.	Acompañamiento integral a mujeres con idea de promover una empresa.	2007
Adhesión a Stop CO2 Euskadi.	Generar un plan de acción para la difusión y el impulso de medidas de reducción de emisiones de CO2, en Caja LABORAL y en el entorno.	2009
Business Banking Council y Next Generation Banking Council, ambos de EFMA	El intercambio de Buenas Prácticas comerciales y de gestión entre cajas y bancos destacados a nivel europeo.	2010
Convenio con los Ayuntamientos de Andoain, Astigarraga, Hernani, Lasarte-Oria y Urnieta.	Potenciar la utilización del euskera en sus relaciones mutuas, tanto habladas como escritas	2011
Acuerdo con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI).	Acuerdo para apoyar la creación y consolidación de 1.600 microempresas y 2.700 puestos de trabajo. Programa Progress.	2013
Acuerdo con EFMA	Acuerdo para ingresar en el Cards and Payments Advisory Council.	2013
Donación a MU-Enpresagintza del fondo documental.	Donación a la universidad de 17.000 documentos para su consulta por investigadores universitarios.	2014
Socio local fundador de YBS- Youth Business Spain	Participación en Youth Business International, Red Internacional de Ayuda a los Jóvenes Emprendedores.	2014
Convenio con el Gobierno Vasco para velar por los derechos lingüísticos	Posibilitar que los clientes puedan realizar toda su operativa en cualquiera de los dos idiomas oficiales.	2015
Nuevo acuerdo con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI)	La mayor línea de garantías para microcréditos, Programa EaSI.	2015

LABORAL Kutxa no proporciona financiación a ninguna asociación política ni ente nacional o internacional, salvo los préstamos y avales a partidos políticos indicados en la página 84.

PREMIOS RECIBIDOS POR LABORAL KUTXA

-Premio LUZAROAN de los premios GUREAK por acreditar una trayectoria superior a 20 años colaborando con Gureak, empresa que da oportunidades laborales a personas con discapacidad.



ANEXOS

9.1. NIVEL DE REPORTE DE LA MEMORIA

LABORAL Kutxa declara esta Memoria con el nivel Exhaustivo en cuanto a la aplicación de G4, según la siguiente tabla, dado que así lo han indicado los resultados de la verificación externa de AENOR.

A continuación se detalla la localización de cada uno de los contenidos básicos de la Guía GRI G4.

9.2. VERIFICACIÓN DE AENOR



9.3. TABLA DE INDICADORES GRI

Se presentan con fondo azul aquellos indicadores que afectan directamente a aquellos ámbitos que según la matriz de materialidad son considerados de relevancia alta o medio-alta.

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de ésta con miras a abordar dicha cuestión.	2-3 Carta del Presidente
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	13-18 Materialidad 5-8 Compromisos y Logros RSE 8-9 Cuadro de Mando RSE

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

G4-3	Nombre de la organización.	Caja LABORAL Popular Cooperativa de Crédito
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	30-33 Nuestra Relación con la clientela Ver Página Web www.LABORALkutxa.com
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	José M ^a Arizmendiarieta, 4. 20500 Arrasate – Mondragón (Gipuzkoa)
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	LABORAL Kutxa opera exclusivamente en el Estado español 27-28 Mercado de LABORAL Kutxa
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientela y destinatarios).	27-28 Mercado de LABORAL Kutxa 34-35 Perfil de la clientela
G4-9	Determine la escala de la organización, indicando : a) Número de personas empleadas b) Número de operaciones c) Ventas netas o ingresos netos d) Capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado) e) Cantidad de productos o servicios que se ofrecen	24-25 Principales Magnitudes de la Entidad
G410	Determine : a) Número de personas empleadas por contrato laboral y sexo. b) Número de personas empleadas fijos por tipo de contrato y sexo c) Tamaño de la plantilla por personas empleadas, trabajadores contratados y sexo. d) Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como las personas empleadas y los subempleados contratados por los contratistas.	51-52 Perfil de la Plantilla 63-64 Diversidad
G4-11	Porcentaje de personas empleadas cubiertas por convenios colectivos.	59 Negociación Colectiva
G4-	Describa la cadena de suministros de la organización.	66-67 Nuestra Relación con las empresas

12		proveedoras
G4-13	Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministros de la organización.	11-13 Perfil de la Memoria 20-22 Estructura Organizativa 24 Empresa Participadas
PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS		
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	30 Nuestra relación con la Clientela 69 Nuestra Relación con el Medioambiente 66 Nuestra relación con las empresas proveedoras
G4-15	Elabore una lista de cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	85 Iniciativas suscritas por LABORAL Kutxa
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que pertenece y en las cuales : <ul style="list-style-type: none"> • ostente un cargo en el órgano de gobierno; • participe en proyectos o comités; • realice una aportación de fondos notables, además de las cuotas de membresía obligatorios ; • considere que ser miembro es una decisión estratégica. 	

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

G4-17	a) Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes b) Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	24 Empresa Participadas
G4-18	a) Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b) Explique cómo ha aplicado los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	11-13 Perfil de la Memoria 13-16 Materialidad
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	13-16 Materialidad
G4-20	Indique la cobertura de la organización de cada Aspecto material.	13-18 Materialidad
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	13-18 Materialidad
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	No se ha producido re-expresión de información perteneciente a Memorias anteriores
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	11-13 Perfil de la Memoria

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	5 Compromisos y logros RSE En la identificación y selección de Grupos de Interés, a los recogidos en la Memoria de 2008 (páginas 57-58) se ha incorporado medioambiente. 13-18 Materialidad 44-46 Mecanismos de Diálogo con Clientela 52-53 Mecanismos de Diálogo con las Personas 80-81 Mecanismos de Diálogo con la Sociedad 13-18 Materialidad
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	

PERFIL DE LA MEMORIA

G4-28	Período objeto de la memoria.	Año 2015
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	Memoria de 2014 publicada en junio de 2015
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal).	11 Perfil de la Memoria
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	En la página Web: www.LABORALKutxa.com o del correo: Javier.alli@LABORALKutxa.com
INDICE DE GRI		
G4-32	<ul style="list-style-type: none"> a) Indique qué opción “de conformidad” con la Guía ha elegido b) Facilite el índice de GRI de la opción elegida c) Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación. 	Memoria Exhaustiva 88-100 Indicadores GRI 87 Verificación de AENOR
VERIFICACIÓN		
G4-33	<ul style="list-style-type: none"> a) Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b) Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c) Describa la relación entre la organización y las empresas proveedoras de la verificación. d) Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización. 	12-13 Perfil de la Memoria El Director del Area Financiera da el visto bueno a la solicitud de verificación de la memoria.

GOBIERNO

G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	20-22 Estructura Organizativa Ver Informe de Gobierno Corporativo
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinadas personas empleadas en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	
G4-36	Proceso de rendición de cuentas ante el consejo	
G4-37	Procesos de consulta	
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	
G4-39	Carácter ejecutivo o no del máximo órgano de gobierno.	
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como, los criterios en los que se basa el nombramiento de los miembros del primero.	Ver Informe de Gobierno Corporativo
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si éstos se comunican a los grupos de interés.	20-22 Estructura Organizativa Ver Informe de Gobierno Corporativo
PAPEL DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO A LA HORA DE ESTABLECER PROPÓSITOS , LOS VALORES Y LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización.	20-22 Estructura Organizativa Ver Informe de Gobierno Corporativo
EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO DEL ÓRGANO SUPERIOR DEL GOBIERNO		
G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	54 Formación a miembros del Consejo Rector
G4-44	a) Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano	20-22 Estructura de la Entidad

	<p>superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación.</p> <p>b) Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.</p>	<p>Ver informe de gobierno cosporativo.</p>
G4-45	<p>a) Describa la función del órgano superior en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental, social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida.</p> <p>b) Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.</p>	
G4-46	<p>Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.</p>	
G4-47	<p>Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.</p>	
FUNCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE LA SOSTENIBILIDAD		
G4-48	<p>Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.</p>	<p>21 Estructura Organizativa</p>
FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL.		
G4-49	<p>Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.</p>	<p>20-22 Estructura de la Entidad</p>
G4-50	<p>Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior, describa así mismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.</p>	<p>60 Seguridad y Salud en el Trabajo 50 Sistema de Sugerencias</p>
RETRIBUCIÓN E INCENTIVOS		
G4-51	<p>a) Describe las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.</p> <p>b) Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.</p>	<p>22-23 Retribución de los Órganos de Gobierno Ver Cuentas Anuales Consolidadas</p>
G4-52	<p>Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si éstos son independientes a la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.</p>	<p>55-56 Sistema retributivo Ver informe de relevancia prudencial</p>
G4-53	<p>Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión</p>	<p>20-22 Estructura de la Entidad 55-56 Sistema retributivo</p>
G4-54	<p>Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada).</p>	
G4-55	<p>Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada)</p>	<p>56 Sistema retributivo</p>

ÉTICA E INTEGRIDAD

G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	22 Comité de Ética 82-84 Lucha contra la corrupción
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento	82-84 Lucha contra la corrupción
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda	81-83 Lucha contra la corrupción 46-47 Servicio de Atención al Cliente

CATEGORÍA : ECONOMÍA

DMA-EC	Información sobre el enfoque de gestión	24-26 Principales Magnitudes
--------	---	------------------------------

Aspecto: desempeño económico

EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	25 Principales Magnitudes
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	40-41 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables.
EC3	Cobertura de las obligaciones derivadas de su plan de prestaciones.	55-56 Sistema Retributivo 58 Retornos Coops. Capitalizados
EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	22 Estructura Organizativa

Aspecto: presencia en el mercado

EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local.	55 Sistema Retributivo
EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local	21 Estructura Organizativa

Aspecto: consecuencias económicas indirectas

EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	69 Nuestra relación con el Medioambiente 76-77 Aportaciones Directas a la Sociedad
EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	79-80 Impacto en la economía vasca y Aportaciones Indirectas a la Sociedad

Aspecto: Prácticas de adquisición

EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a Empresas proveedoras locales.	67 Nuestra Relación con las empresas proveedoras
-----	--	--

CATEGORÍA : MEDIO AMBIENTE**Aspecto: materiales**

DMA-EN	Información sobre el enfoque de gestión	69-70 Nuestra relación con el medioambiente. 15 Materialidad
EN1	Materiales por peso o volumen.	70-71 Papel y Tóner
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	

Aspecto: energía

EN3	Consumo energético interno.	71 Energía
EN4	Consumo energético externo	72 Energía
EN5	Intensidad energética	72 Energía
EN6	Reducción del consumo energético.	71-72 Energía 69 Nuestra Relación con el Medioambiente

EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	69 Nuestra relación con el Medioambiente 40-41 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables
-----	---	---

Aspecto: agua

EN8	Captación total de agua según la fuente.	72 Agua
EN9	Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua.	72. No se han detectado fuentes de agua afectadas
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No se recicla ni se reutiliza agua

Aspecto: biodiversidad

EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o están ubicadas en áreas protegidas (o no) de gran valor para la biodiversidad.	No es de aplicación al no tener LABORAL Kutxa impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de Áreas protegidas o de alta biodiversidad no protegidas, derivadas de las actividades, los productos y los servicios.	No es de aplicación al no tener LABORAL Kutxa impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	
EN14	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	

Aspecto: emisiones

EN15 EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	72-73 Emisiones, Vertidos y Residuos
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	72-73 Emisiones, Vertidos y Residuos
EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	72 Emisiones, Vertidos y Residuos
EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	69 Nuestra Relación con el Medioambiente 71 Energía 72 Emisiones, Vertidos y Residuos
EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	No se producen, importan o exportan sustancias que agotan el ozono.
EN21	NO, SO y otras emisiones atmosféricas significativas.	Las emisiones de este tipo son resultado de los sistemas de climatización y no se consideran significativas.

Aspecto: efluentes y residuos

EN22	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	73 Emisiones, Vertidos y Residuos
EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	73 Emisiones, Vertidos y Residuos
EN24	Número y volumen total de los derrames accidentales significativos.	No se han detectado derrames accidentales significativos
EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No se trabaja con el tipo de residuos definidos en el indicador
EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.	No se detecta afección a la diversidad por vertidos de aguas ni aguas de escorrentías

Aspecto: productos y servicios

EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	40-41 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables
EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que	El componente material de los

	se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.	productos financieros no es relevante
--	---	---------------------------------------

Aspecto: cumplimiento regulatorio

EN 29	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	El coste de las multas y sanciones, en los ejercicios cubiertos por la Memoria, es de 0.
-------	--	--

Aspecto: transporte

EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	No se detectan impactos significativos en este aspecto dada la actividad financiera de LABORAL Kutxa
------	--	--

Aspecto: general,

EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	73 Gastos Ambientales
------	--	-----------------------

Aspecto: evaluación ambiental de las empresas proveedoras

EN32	Porcentaje de nuevas empresas proveedoras que se examinaron en función de criterios ambientales	66-67 Nuestra relación con las empresas proveedoras
EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales en la cadena de suministro y medidas al respecto	

Aspecto: mecanismo de reclamación en materia ambiental

EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No ha habido reclamaciones ambientales en el periodo.
------	---	---

CATEGORIA : DESEMPEÑO SOCIAL

SUBCATEGORIA :Prácticas laborales y trabajo digno

DMA-LA	Información sobre el enfoque de gestión	50 Nuestra Relación con los Socios 51 Perfil de la Plantilla
--------	--	---

Aspecto: empleo.

LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de personas empleadas, desglosados por grupo etario, sexo y región.	51-52 Perfil de la Plantilla 9 Cuadro de Mando
LA2	Prestaciones sociales para las personas empleadas a jornada completa que no se ofrecen a las personas empleadas temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	56-57 Paquete de Beneficios Sociales
LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	61 Seguridad y Salud en el trabajo

Aspecto: relaciones dirección / plantilla.

LA4	Plazo mínimo de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	En la cooperativa no hay convenio colectivo. Si bien ni en el Reglamento de régimen Interno, ni en las normativas laborales internas está establecido expresamente un plazo mínimo de preaviso para comunicar a los socios y socias de trabajo los cambios de puesto o centro de trabajo, los cambios organizativos u operativos significativos deben pasar por el Consejo Social.
-----	--	--

Aspecto: seguridad y salud en el trabajo.

LA5	Porcentaje de la plantilla que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y personal, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de sys.	60 Seguridad y Salud en el Trabajo
LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el	60-61 Seguridad y Salud en el Trabajo

	trabajo por región y por sexo.	
LA7	Personal cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	Dada la actividad financiera que se desarrolla no existen enfermedades profesionales ni riesgos elevados de enfermedad.
LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	60 Seguridad y Salud en el Trabajo

Aspecto: capacitación y educación.

LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría profesional.	53 Desarrollo y Formación de Nuestra Plantilla
LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad y ayuden a gestionar el final de sus carreras profesionales.	54 Formación Continua 61 Programa Athlon
LA11	Porcentaje de personas que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	54-55 Gestión del Desempeño

Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades-

LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	63-64 Diversidad e Igualdad de Oportunidades 20 Estructura Organizativa
------	---	--

Aspecto: igualdad de retribución entre hombres y mujeres

LA13	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	55-56 Sistema retributivo A igual puesto de trabajo, igual salario, independientemente de que sea hombre o mujer
------	--	---

Aspecto: evaluación de las prácticas laborales de las empresas proveedoras

LA14	Porcentaje de nuevas Empresas proveedoras que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	66-67 Nuestra relación con las empresas proveedoras
LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministros, y medidas al respecto.	

Aspecto: mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales

LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No ha habido reclamaciones laborales en el periodo.
------	---	---

SUBCATEGORÍA : DERECHOS HUMANOS

DMA-HR	Información sobre el enfoque de gestión	Laboral Kutxa es una entidad financiera que opera en el estado español, en el que se aplica un marco legal y constitucional que preconiza el respeto por los Derechos Humanos. Aun así, está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas como evidencia de su compromiso con los 10 Principios de este Pacto. En este sentido se adjunta el Informe de Progreso, que corresponde hacer este año, en el apartado 9.4 de esta Memoria.
--------	--	---

Aspecto: inversión

HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No existen acuerdos significativos en LABORAL Kutxa que incluyan cláusulas de Derechos Humanos. No obstante, LABORAL Kutxa está trabajando con el Objetivo de empezar a considerar la
-----	--	---

		evaluación de Riesgos en materia de Derechos Humanos entre las empresas proveedoras y empresas participadas críticas en este aspecto.
HR2	Horas de formación de las personas empleadas sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados capacitados.	Dado el ámbito geográfico, jurídico y económico de actuación de la Entidad, no se han identificado riesgos significativos en materia de derechos humanos por lo que no se ha dado formación al respecto.

Aspecto: no discriminación

HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	En el período de cobertura de la Memoria no se ha producido ningún incidente de discriminación
-----	--	--

Aspecto: libertad de asociación y negociación colectiva

HR4	Identificación de centros y Empresas proveedoras significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	Tanto LABORAL Kutxa como la práctica totalidad de sus empresas proveedoras operan en el Estado Español. Esto supone que por normativa legal se deban respetar los derechos humanos, entre los cuales se encuentra la libertad de asociación y convenios colectivos.
-----	---	---

Aspecto: trabajo infantil

HR5	Identificación de centros y Empresas proveedoras Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la misma.	Tanto LABORAL Kutxa como la práctica totalidad de sus Empresas proveedoras operan únicamente en el Estado Español. Esto supone que por normativa legal se deban respetar los derechos humanos, entre los cuales se encuentra la no explotación infantil.
-----	---	--

Aspecto: trabajos forzados

HR6	Centros y Empresas proveedoras con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	Tanto LABORAL Kutxa como la práctica totalidad de sus empresas proveedoras operan únicamente en el Estado Español. Esto supone que por normativa legal se deban respetar los DDHH, entre los cuales se encuentra la realización de trabajos forzados
-----	--	--

Aspecto: medidas de seguridad

HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	LABORAL Kutxa contrata el personal de seguridad a través de empresas externas autorizadas, que garantizan la adecuada formación al 100% de las personas empleadas para el puesto.
-----	---	---

Aspecto: derechos de la población indígena

HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	Este indicador no es aplicable, debido a que el ámbito geográfico de LABORAL Kutxa es España
-----	---	--

Aspecto: Evaluación

HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	No se han revisado actividades en aspectos relacionados con DDHH, ya que el riesgo de vulneración de estos es muy bajo o nulo
-----	--	---

Aspecto: Evaluación de las empresas proveedoras en materia de derechos humanos

HR10	Porcentaje de nuevas Empresas proveedoras que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	No se ha realizado un análisis en materia de derechos humanos de las diferentes empresas proveedoras y subcontratistas ya que, a priori, no se ha identificado la existencia de empresas proveedoras que por el volumen de compras que representan, el tipo de actividad que desarrollan o su localización puedan implicar un riesgo significativo en materia de DDHH. Sin embargo, ya se ha recogido que LABORAL Kutxa pretende avanzar en la definición de un sistema de evaluación de Empresas proveedoras desde un punto de vista social y ambiental, coherente con los principios del Pacto Mundial
HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	

Aspecto: mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos

HR12	Número de quejas relativas a los derechos humanos recibidas tratadas y resueltas por los mecanismos de resolución de quejas formales	No se han dado quejas relativas a Derechos Humanos
------	--	--

SUBCATEGORIA : SOCIEDAD

DMA-SO	Información sobre el enfoque de gestión	76-77 Nuestra Relación con la Sociedad
--------	--	--

Aspecto: comunidades locales

S01	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	77 Aportaciones Directas a la Sociedad 44 Mecanismos de diálogo con la clientela 13-14 Materialidad
S02	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales	No se han identificado actividades con un impacto negativo o potencial en las comunidades locales.

Aspecto: lucha contra la corrupción

S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado Riesgos relacionados con la corrupción y riesgos detectados.	82-84 Lucha contra la Corrupción
S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	54 Formación en Procedimientos Anticorrupción y formación a miembros del Consejo Rector 81-82 Lucha contra la corrupción
S05	Casos confirmados y medidas adoptadas	84 Lucha contra la Corrupción

Aspecto: política pública.

S06	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	84 Relaciones con Administraciones Públicas y Partidos Políticos
-----	--	--

Aspecto: prácticas de competencia desleal

S07	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas	No hay ninguna reclamación o acción judicial en los ejercicios cubiertos por la Memoria
-----	--	---

Aspecto: cumplimiento normativo.

S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	48 Incidentes e Incumplimientos
-----	--	---------------------------------

Aspecto: evaluación de la repercusión social de las empresas proveedoras

S09	Porcentaje de nuevas empresas proveedoras que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	No se han realizado exámenes sociales a las empresas proveedoras. 66-67 Nuestra relación con las empresas proveedoras
S010	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	No se han detectado impactos negativos derivados de la cadena de suministro

Aspecto: mecanismo de reclamación por impacto social

S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	No ha habido reclamaciones sociales en el periodo.
------	--	--

SUBCATEGORIA : RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

DMA-PR	Información sobre el enfoque de gestión	30-31 Nuestra Relación con la Clientela
--------	--	---

Aspecto: salud y seguridad de la clientela.

PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	30-31 Nuestra Relación con la Clientela
PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	48 Incidentes e Incumplimientos

Aspecto: etiquetado de los productos y servicios.

PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	Todos los productos y servicios de LABORAL Kutxa están sujetos a la regulación de Banco de España y CNMV en cuanto a la información de los mismos y su forma de comercialización, lo cual garantiza la transparencia en estos procedimientos. Asimismo se aplica la normativa MIFID que protege al cliente (clasificación, test, información,...). 30-31 Nuestra Relación con la Clientela
PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	48 Incidentes e Incumplimientos
PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de la clientela	44-46 Mecanismos de Diálogo con la Clientela

Aspecto: comunicaciones de mercadotecnia

PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	33 Nuestra Relación con la clientela
-----	--	--------------------------------------

		47 Servicio de Atención al Cliente
PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado	48 Incidentes e Incumplimientos

Aspecto: privacidad de la clientela

PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de la clientela	48 Incidentes e Incumplimientos
-----	--	---------------------------------

Aspecto: cumplimiento normativo

PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios	48 Incidentes e Incumplimientos 84 Cumplimiento Normativo
-----	--	--

CARTERA DE PRODUCTOS

FS1	Descripción de las políticas con contenidos ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	5-6 Compromisos y logros RSE en LABORAL Kutxa 39 Fundación Gaztenpresa 39-40 Inversión Socialmente Responsable 69 Sistema de Gestión Ambiental
FS2	Descripción de los procedimientos para evaluar y seleccionar los Riesgos sociales y ambientales en cada una de las políticas anteriormente descritas y aplicadas a las líneas de negocio	61-62 Diversidad e Igualdad de Oportunidades 39-41 Inversión Socialmente Responsable 69 Sistema de Gestión Ambiental
FS3	Descripción de los procedimientos para asegurar y controlar el cumplimiento de los requisitos sociales y ambientales por parte de la clientela incluidos en los contratos o transacciones	No existe una sistemática de seguimiento y control a posteriori sobre nuestros clientes dado el ámbito local de nuestra actuación y de los proyectos financiados
FS4	Descripción de proceso(s) para mejorar las competencias de las personas empleadas para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio	69 Nuestra relación con el Medioambiente
FS5	Descripción de las interacciones con la clientela y otros grupos de interés en cuanto a la gestión de riesgos y oportunidades ambientales y sociales	44-48 Mecanismos de Diálogo con la Clientela 52-53 Mecanismos de Diálogo con las Personas 80-81 Mecanismos de Diálogo con la Sociedad
FS6	Porcentaje de la cartera de cada una de las líneas de negocio desglosado por región, tamaño y por sector de actividad	34-35 Perfil de la clientela 27-28 Mercado de LABORAL Kutxa
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines sociales	35-39 Productos y Servicios Socialmente Responsables
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines ambientales	41 Créditos para Energías Renovables 40 Productos financieros
FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar el grado de implementación de las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo social y ambiental.	11-12 Perfil de la Memoria 69 Nuestra relación con el medioambiente
FS10	Porcentaje y número de empresas dentro de la cartera de la Organización con las que ésta ha interactuado en cuestiones sociales y ambientales.	47-48 Diálogo con Clientela RSE 66-67 Nuestra relación con las empresas proveedoras
FS11	Porcentaje de activos sujetos a "screening" social y ambiental positivo y/o negativo	35-36 Productos para financiación 73-74 Evaluación de riesgos ambientales 39-40 Inversión socialmente Responsable
FS12	Políticas de voto aplicadas a cuestiones sociales o ambientales, sobre las cuales la organización informante ostenta el derecho de acciones de voto o	No es de aplicación debido a la tipología y forma jurídica de la Organización

	asesoramiento de voto	
FS13	Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso.	41 Accesibilidad a Servicios Financieros/Áreas Despobladas
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a la gente con minusvalías o impedimentos	41-42 Barreras arquitectónicas y acceso a través de Internet y teléfono móvil.
FS15	Políticas en cuanto a un diseño y comercialización justa de los productos y servicios financieros	LABORAL Kutxa sigue una estricta reglamentación a la hora del diseño y comercialización de productos. Asimismo cuenta con un Código de Conducta. 30-31 Nuestra Relación con la Clientela
FS16	Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios	42-43 Cultura Financiera 76-77 Aportaciones directas a la Sociedad 78 Fundación Gaztenpresa 79-80 Aportaciones indirectas a la Sociedad

CONTACTO

Accede a la página Web de LABORAL Kutxa www.LABORALKutxa.com en la web corporativa, en su apartado de Informes y hechos relevantes están disponibles el:

- Informe Económico
- Cuentas Anuales Individuales y Consolidadas
- Informe de Gobierno Corporativo
- Información de Transparencia
- Memorias de RSE
- Informe Ejecutivo RSE

En el apartado de Contacto, se puede hacer llegar cualquier tipo de sugerencia, queja, reclamación, opinión, etc. Para acceder a información adicional o a temas relacionados con esta Memoria, diríjase al siguiente correo electrónico: javier.alli@LABORALKutxa.com

9.4. PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Los Principios del Pacto Mundial son los siguientes:

- Principio 1** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Principio 2** Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
- Principio 3** Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.
- Principio 4** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Principio 5** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Principio 6** Las empresas deben apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- Principio 7** Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Principio 8** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- Principio 10** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

En el Punto 2.1. Compromisos y Logros RSE en LABORAL Kutxa de esta Memoria se recogen los principales aspectos sobre los que ha trabajado LABORAL Kutxa en 2015 así como el grado de avance en el que se encuentran. Por lo tanto, cabe realizar un análisis de cuáles de esos aspectos casan con los Principios del Pacto Mundial:

Objetivos y retos en materia de RSE asumidos en la Memoria RSE de 2015	Relación con los Principios del Pacto Mundial
1. Comenzar la reforma del edificio LK1 de Central implantando mejoras para optimizar el impacto ambiental tales como biomasa, aislamientos y geotermia.	Principios 7 y 9 del Pacto Mundial
2. Culminar el proceso de revisión del sistema de Seguridad y Salud.	Principio 1 del Pacto Mundial
3. Renovar la certificación OHSAS	Principio 1 del Pacto Mundial
4. Mantener el impulso al emprendizaje ayudando a la creación del mismo número de negocios y empresas que en 2014 (462).	Principio 1 del Pacto Mundial
5. Consolidar el proceso de Calidad Integral cara a la mejora continua con el objetivo de ser líderes en calidad de servicio.	No aplica ningún principio del Pacto Mundial
6. Impulsar la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales.	Principio 1 del Pacto Mundial
7. Profundizar en la relación multicanal con el cliente, aumentando las posibilidades de autoservicio y aumentando el número de clientes activos en canales y movilidad	Principio 9 del Pacto Mundial
8. Adaptación de la Gobernanza e implantación de un nuevo Comité de Riesgos	Principios 2 y 10 del Pacto Mundial
9. Realización de una reflexión estratégica	Principios 1 del Pacto Mundial
10. Revisión de las prioridades y acciones de RSE aplicando los resultados del análisis de materialidad	Principio 1, 8 y 10 del Pacto Mundial
11. Aplicación del análisis de materialidad a Proveedores valorando sus expectativas y demandas, así como conocer su grado de cumplimiento en materia de sostenibilidad.	Principios 1 al 5 del Pacto Mundial
12. Extensión del Sistema de Gestión del desempeño y diseño del nuevo Sistema de Evaluación de Mandos	Principio 6 del Pacto Mundial
13. Nuevo Plan Berdintasuna - Igualdad, con énfasis en el empoderamiento de las mujeres	Principio 1 y 6 del Pacto Mundial
14. Implantación de una sistemática de información con socios y asociados	Principio 1 del Pacto Mundial
15. MiFID. Aplicación de los planes de mejora en la información a clientes sobre productos de ahorro e inversión complejos y no complejos	Principio 2 del Pacto Mundial
16. Implantar el Plan Director de Procesos, aplicándolo a la Gestión de 3 macro procesos priorizados	No aplica ningún principio del Pacto Mundial
17. Profundizar en la relación multicanal con el cliente e incrementar el número de clientes activos en otros canales diferentes a la oficina.	Principio 9 del Pacto Mundial
18. Definir un sistema de evaluación de proveedores desde el punto de vista social y ambiental.	Principios 1 al 5 del Pacto Mundial
19. Sustituir todas las máquinas climatizadoras de gas R-22	Principios 7 y 9 del Pacto Mundial