

# RSE 2017

## MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

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



<b>1. Carta del Presidente</b>	<b>4</b>
<b>2. La gestión socialmente responsable de LABORAL Kutxa</b>	<b>7</b>
2.1. COMPROMISOS Y LOGROS RSE EN LABORAL KUTXA	8
2.2. CUADRO DE MANDO RSE DE LABORAL KUTXA	12
2.3. INDICADORES BÁSICOS COMPARADOS	13
2.4. PERFIL DE LA MEMORIA	15
2.5. MATERIALIDAD	16
2.6. ENFOQUE DE GESTIÓN	19
2.7. ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD Y GESTIÓN DEL RIESGO	22
<b>3. Organización, estructura de gobierno y participadas</b>	<b>25</b>
3.1. ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD	26
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	26
RETRIBUCIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO	28
ESTRUCTURA OPERATIVA	29
3.2. EMPRESAS PARTICIPADAS	30
3.3. PRINCIPALES MAGNITUDES DE LA ENTIDAD	30
3.4. MERCADO DE LABORAL KUTXA	34
<b>4. Nuestra relación con la clientela</b>	<b>35</b>
4.1. PERFIL DE LA CLIENTELA	40
4.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS SOCIALMENTE RESPONSABLES	41
PRODUCTOS PARA FINANCIACIÓN	41
CONVENIOS Y COLABORACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	42
TARJETAS DE AFINIDAD	43
DONACIONES PARA PROYECTOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	43
SEGURO ONGS	43
APOYO A LA CREACIÓN DE EMPRESAS	44
INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE	45
4.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS AMBIENTALMENTE RESPONSABLES	46
SERVICIO ELECTRÓNICO DE ENVÍO A LA CLIENTELA	46
CRÉDITOS PARA ENERGÍAS RENOVABLES	46
4.4. ACCESIBILIDAD A SERVICIOS FINANCIEROS	46
ÁREAS DESPOBLADAS	46
BARRERAS ARQUITECTÓNICAS	47
ACCESO A TRAVÉS DE INTERNET Y TELÉFONO MÓVIL. BANCA MULTICANAL	47
CULTURA FINANCIERA	48
APOYO A LA INTERNACIONALIZACIÓN	49
4.5. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LA CLIENTELA	49
4.6. INCIDENTES E INCUMPLIMIENTOS	55
<b>5. Nuestra relación con los socios y socias</b>	<b>56</b>
5.1. PERFIL DE LA PLANTILLA	58
5.2. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LAS PERSONAS	60
5.3. DESARROLLO Y FORMACIÓN DE LA PLANTILLA	60

PROGRAMAS DE FORMACIÓN CONTINUA	62
FORMACIÓN PARA PERSONAS QUE ACCEDEN A LA JUBILACIÓN	62
GESTIÓN DEL DESEMPEÑO- SGD	63
FORMACIÓN EN PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN	63
FORMACIÓN A MIEMBROS DEL CONSEJO RECTOR	63
<b>5.4. SISTEMA RETRIBUTIVO</b>	<b>63</b>
<b>5.5. BENEFICIOS SOCIALES</b>	<b>64</b>
PAQUETE DE BENEFICIOS SOCIALES	64
CLUB LANKIDE	65
JORNADA FLEXIBLE	65
RETORNOS COOPERATIVOS CAPITALIZADOS (PLAN INDIV. DE PENSIONES)	65
PLANES DE DINAMIZACIÓN	66
COBERTURA DE LAS CUOTAS DE FINANCIACIÓN DE UN SISTEMA COMPLEMENTARIO DE ASISTENCIA SANITARIA	66
<b>5.6. NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>	<b>66</b>
<b>5.7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>	<b>67</b>
<b>5.8. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>	<b>69</b>
<b>6. Nuestra relación con la sociedad</b>	<b>72</b>
APORTACIONES DIRECTAS A LA SOCIEDAD	73
FUNDACIÓN GAZTENPRESA	74
IMPUESTOS Y TRIBUTOS	76
APORTACIONES INDIRECTAS A LA SOCIEDAD	76
MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LA SOCIEDAD	77
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	78
RELACIONES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y PARTIDOS POLÍTICOS	80
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	80
INICIATIVAS SUSCRITAS POR LABORAL KUTXA	81
EDUCACIÓN FINANCIERA	82
PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LA SEGURIDAD DE LOS DATOS Y LAS OPERACIONES	82
PREMIOS RECIBIDOS POR LABORAL KUTXA	83
<b>7. Nuestra relación con el medioambiente</b>	<b>84</b>
PAPEL Y TÓNER	86
ENERGÍA	87
EMISIONES Y HUELLA DE CARBONO	88
AGUA	89
VERTIDOS Y RESIDUOS	89
EVALUACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES	90
TRANSPARENCIA EN LA EXPOSICIÓN A COMBUSTIBLES FÓSILES	91
GASTOS AMBIENTALES	91
<b>8. Nuestra relación con las empresas proveedoras</b>	<b>92</b>
<b>9. Anexos</b>	<b>95</b>
<b>9.1. NIVEL DE REPORTE DE LA MEMORIA</b>	<b>96</b>
<b>9.2. VERIFICACIÓN DE AENOR</b>	<b>96</b>
<b>9.3. TABLA DE INDICADORES GRI</b>	<b>97</b>
<b>9.4. CONTACTO</b>	<b>106</b>
<b>9.5. PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)</b>	<b>107</b>
COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	109



CARTA  
DEL PRESIDENTE

En 2017 se han cumplido 10 años del comienzo de la crisis económica. Una crisis que ha sido larga y profunda y que ha dejado dolorosas cicatrices en las personas y en las empresas de nuestro entorno en forma de cierre de negocios, desempleo, precariedad y pérdida de riqueza. Si analizamos nuestra trayectoria durante estos años, podemos decir que LABORAL Kutxa ha salido no solo reforzada, sino que también lo ha hecho preservando sus señas de identidad, su forma de hacer las cosas y su compromiso con la sociedad de la que somos parte.

Para quienes formamos parte de LABORAL Kutxa, reforzar el compromiso con nuestras personas, nuestra clientela y nuestro entorno es una forma de entender nuestros valores cooperativos y también una garantía para la sostenibilidad económica y social de nuestro proyecto empresarial.

Al analizar el ejercicio 2017 podemos afirmar que se ha alcanzado el principal objetivo de nuestra cooperativa: apoyar la creación de riqueza en nuestro entorno. Así nos lo recuerdan nuestros grupos de interés cuando anualmente les consultamos para realizar el estudio de materialidad de esta memoria. En las próximas páginas veremos que los objetivos de negocio, de financiación y de generación y reparto de beneficios se han cumplido de una forma que nos hace mirar al futuro con confianza. Como veremos también, compaginamos esta sostenibilidad económica con avances en sostenibilidad social y ambiental.

Un logro de 2017 del que nos sentimos especialmente orgullosos es el de haber alcanzado la paridad en el máximo órgano de gobierno de la entidad.

Durante el pasado año hemos superado un importante reto para todas nuestras personas de la red comercial, ya que han debido realizar un gran esfuerzo formativo para adaptar sus conocimientos a los exigentes estándares de protección al consumidor en materia de ahorro e inversión que recoge la nueva normativa MiFID II. A día de hoy la práctica totalidad de nuestra plantilla que realiza funciones de información o asesoramiento en materia de inversiones está debidamente acreditada. De esta forma garantizamos que nuestra clientela inversora recibe información clara y relevante sobre los productos y servicios de inversión. Asimismo nos aseguramos de que los productos que se ofrecen en cada momento son los que mejor se adecuan a sus necesidades, objetivos y experiencia inversora.

También ha habido aspectos en los que nos hubiese gustado avanzar con mayor velocidad en 2017. De ellos es relevante, desde el punto de vista de la sostenibilidad, el despliegue de un procedimiento de gestión de proveedores que permita mejorar la eficiencia en nuestra relación con las empresas proveedoras, así como avanzar en su homologación por criterios no exclusivamente financieros. Esperamos completar este proyecto en 2018.

El ejercicio que abarca la presente memoria es también el primero en el que se exige a determinadas compañías incorporar a sus cuentas anuales el nuevo *Estado de información no financiera*. Las entidades que llevamos muchos años elaborando Memorias de RSE sabemos que la sistemática de reporte contribuye a convertir las intuiciones en proyectos e impulsa a medir las declaraciones con indicadores de resultados. Es por ello que aplaudimos este esfuerzo de transparencia y damos la bienvenida a todas las iniciativas que estimulen que las empresas demos cuenta, además de los resultados económicos, del impacto de nuestra actividad en el entorno.

Mirando tanto al ejercicio 2018 como al medio plazo, nuestros principales objetivos se basan en adaptar la entidad a dos grandes desafíos. Por un lado ser protagonistas en la transformación radical que la digitalización está suponiendo en la actividad del sector financiero. A los nuevos canales de relación con la clientela, como la banca online, se une la irrupción de nuevas tecnologías, competidores no tradicionales y cambios en los hábitos de consumo. Al mismo tiempo, desde el punto de vista de la sostenibilidad de la cuenta de resultados, continúa la dificultad de rentabilizar la actividad financiera en un entorno de tipos de interés nulos o negativos, por lo que debemos mantener nuestros esfuerzos en mejorar la eficiencia de nuestra actividad y en optimizar nuestras fuentes de obtención de beneficios.

Como venimos haciendo desde 2006, renovamos nuestro compromiso con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas para seguir avanzando en el respeto a los Derechos Humanos, Laborales, Ambientales y de Lucha contra la Corrupción. Asimismo mantenemos nuestro apoyo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Txomin García Hernández', written over a horizontal line.

Txomin García Hernández

Presidente de LABORAL Kutxa



**LA GESTIÓN  
SOCIALMENTE  
RESPONSABLE  
DE LABORAL KUTXA**

## 2.1. COMPROMISOS Y LOGROS RSE EN LABORAL KUTXA

Por decimotercer año consecutivo LABORAL Kutxa presenta la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial, siendo esta vez la cuarta que lo hace siguiendo las directrices de la Guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI) (primera con los GRI Standards) y el Suplemento Sectorial Financiero. Es esta 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 2017 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: **Personas - Plantilla, Clientela, Sociedad y Empresas Proveedoras**.

Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas de 2017 y pendientes de años anteriores	Situación de la acción/grado de consecución	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismos de Gobierno implantados	Materialidad y prioridad
1. Revisión del modelo de segmentación y relación y asesoramiento personalizado a la clientela	<b>Realizado</b>	Clientela 2016	Area Comercial de Particulares	Media-alta
2. Realizar la integración de oficinas para aumentar la eficiencia evitando la exclusión financiera de pequeños municipios	<b>Realizado. Alcance adicional en 2018</b>	Sociedad 2016	Area Comercial de Particulares	Media-alta
3. Implantar el modelo de asesoramiento en seguros personales por los gestores especialistas de seguros	<b>Realizado</b>	Clientela, Personas 2016	Area Comercial de Particulares	Media-alta
4. Aprovechamiento de la digitalización para reducir consumos de papel y para la relación personalizada a distancia	<b>Realizado. Alcance adicional en 2018</b>	Clientela Medioambiente Medio Plazo	Eje estratégico Digitalización	Media
5. Desarrollo de procedimientos y sistemas de contratación con empresas proveedoras	<b>Parcialmente Realizado</b>	Empresas proveedoras 2016	Comité de Ética	Baja
6. Reforzar la solvencia y la liquidez	<b>Realizado. Alcance adicional en 2018</b>	Personas Clientela	Prioridad estratégica	2 Alta
7. Gobernanza. Herramientas de gestión del riesgo: Autoevaluaciones de la adecuación de capital y liquidez (ICAAP, ILAAP), Plan de Recuperación, Plan de Resolución	<b>Realizado</b>	Personas 2017	Consejo Rector Comité de Riesgos	2 Alta
8. MiFID II. Planes de mejora en la información a la Clientela sobre productos de ahorro e inversión complejos y no complejos. MIFIR	<b>Realizado. Alcance adicional en 2018</b>	Clientela 2017	2 Proyectos priorizados	17 Alta
9. Proyecto oferta de FFII y Plan de formación para acreditación MiFID	<b>Realizado. Alcance adicional en 2018</b>	Personas 2017	Proyecto priorizado	17 Alta



10. Mantener posiciones de excelencia en la gestión relacional con la clientela	<b>Realizado</b>	Clientela	Proceso de Calidad Integral	13 Alta
11. Apoyo a la creación de empresas y consolidación de las existentes a través de MONDRAGÓN	<b>Realizado</b>	Sociedad Clientela	Fondos a través de FSI y FEP	7 Alta
12. Acompañamiento a 400 emprendedores para lanzar su microempresa	<b>Realizado</b>	Sociedad Clientela	Fundación Gaztenpresa	7 Alta
13. Desarrollar los acuerdos de garantía con EIF para mejorar la financiación a emprendedores, economía social y empresas innovadoras	<b>Realizado</b>	Clientela 2016 - 2019	3 Convenios con EIF	7 Alta
14. Convenios de financiación a empresas	<b>Realizado</b>	Clientela	Desarrollo de Negocio Empresas	7 Alta
15. Transformación de la Banca on Line, aumentando las posibilidades de autoservicio y aumentando el número de personas activas en canales y movilidad	<b>Realizado. Alcance adicional en 2018</b>	Clientela Personas	Proyecto priorizado	14 Media-alta
16. Despliegue del III Plan Berdintasuna - Igualdad	<b>Realizado. Alcance adicional en 2018</b>	Personas 2016 – 2019	Comité Berdintasuna	21 Media-alta
17. Igualdad. Búsqueda de paridad en el máximo Órgano de Administración	<b>Realizado</b>	Personas 2017	Proceso de Selección para CR	21 Media - alta
18. Realizar una encuesta de Cultura y Valores para identificar palancas de mejora	<b>Realizado</b>	Personas 2017	Prioridad estratégica	21 Media-alta
19. Ampliar procedimientos para Inversión Socialmente Responsable	<b>Realizado</b>	Clientela Sociedad	Equipo Específico	19 Media-alta
20. Incorporar en la política de RSE los ODS	<b>Parcialmente Realizado</b>	Sociedad	Comité de RSE	1 Media
21. Implantar el uso de energías renovables en climatización de Servicios Centrales	<b>Realizado</b>	Sociedad	Renovación edificios	20 Media
22. Mejorar el cálculo de la huella de carbono de LK	<b>Realizado</b>	Medioambiente 2017	Memoria de RSE	20 Media
23. Gobernanza. Control interno. Alertas por Abuso de mercado	<b>Realizado</b>	Personas 2017	Proyecto priorizado	9 Media-baja
24. Normalización lingüística: Implantar el Plan Estratégico del Euskara 2016-2019	<b>Realizado. Alcance adicional en 2018</b>	Clientela, Personas 2016 - 2019	Hizkuntza Batzordea	12 Media-baja

En **2017**, LABORAL Kutxa hizo públicos unos **compromisos** con empresas, sector público y microempresas, autónomos y Pymes. Son los siguientes:

Con las empresas	Acciones y logros
• 2.334 M de € para financiación del Circulante	2.374 M de € (102% de cumplimiento)
• 2.560 M de € de saldo de activo mercantil	2.570 M de € (100% de cumplimiento)
Con Microempresas, Autónomos y Negocios	Acciones y logros
• 432 M de € para financiación del Circulante	412 M de € (95% cumplimiento)
• 365 M de € para el activo mercantil	337 M de € (92% cumplimiento)
• Apoyar la creación de 400 empresas desde Gaztenpresa.	402 empresas (100,5% cumplimiento)
Con el Sector Público 2016	Acciones y logros
• Mantener los niveles de inversión (305 M de €).	231 M de € (76% 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 y estatales. <i>–Objetivo cualitativo, cumplido</i>	

Para el año **2018**, LABORAL Kutxa hace públicos sus compromisos con:

Compromisos públicos con el negocio mercantil 2018
• Importe financiado total en circulante (2.458 M de €) de los cuales 455 M de € son para microempresas, autónomos y negocios.
• Créditos, préstamos y leasing (547 M de €) de los cuales 293 para autónomos, negocios y microempresas y 254 para empresas.
• Apoyar la creación de 450 empresas a través del programa Gaztenpresa.

Compromisos públicos con el Sector Público 2018
• El objetivo de 2017 es alcanzar los 241 M de € de inversión.
• Participar en los proyectos de financiación de las Administraciones Públicas, especialmente las de la Comunidad Autónoma Vasca y Navarra, en función de nuestra cuota, así como colaborar en los convenios promovidos por instituciones locales, autonómicas y estatales.

A lo largo de 2018, 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 2018	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismos de Gobierno implantados	Aspectos de materialidad y prioridad
Provenientes de años anteriores			
1. Reforzar la solvencia y la liquidez	Personas, Clientela	Prioridad estratégica	1 Alta
2. MiFID II. Planes de mejora en la información a la Clientela y en sistemáticas y herramientas para asesoramiento	Clientela 2017	Proyecto priorizado	5 Alta
3. Continuación del Plan de formación para acreditación MiFID	Personas 2017	Plan de Formación	5 Alta
4. Despliegue del III Plan Berdintasuna - Igualdad	Personas 2016 - 2019	Comité Berdintasuna	11 alta
5. Aprovechamiento de la digitalización para reducir consumos de papel y para impulsar la relación multicanal con la clientela	Clientela, Sociedad Medio Plazo	Eje estratégico Digitalización	7 Media
6. Realizar la integración de oficinas para aumentar la eficiencia evitando la exclusión financiera de pequeños municipios	Sociedad 2016	Area Comercial	10 Media
7. Normalización lingüística: Implantar el Plan Estratégico del Euskara 2016-2019	Clientela, Personas 2016 - 2019	Hizkuntza Batzordea	22 Baja

2018			
8. Desarrollo de las competencias digitales de socios y socias	Personas	Eje estratégico Competencias digitales	6 Alta
9. Implantación de gestores polivalentes en seguros, buscando eficiencia y productividad	Personas	Area Comercial	6 Alta
10. Mantener posiciones de excelencia en la gestión relacional con la clientela	Clientela	Proceso de Calidad Integral	6 Alta
11. Desarrollo de sistemas de gestión que impulsan la cultura constructiva y colaborativa, con autorresponsabilidad y aprendizaje continuo	Personas	Eje estratégico Cultura y valores	11 Alta
12. Actualización de acuerdos de garantía EIF para microcréditos y empresas innovadoras	Clientela, Sociedad	Convenios con EIF	3 Media-alta
13. Acompañamiento a 450 emprendedores y emprendedoras para lanzar su microempresa	Sociedad, Clientela	Fundación Gaztenpresa	3 Media-alta
14. Convenios de financiación a empresas	Clientela	Desarrollo de Negocio de Empresas	3 Media-alta
15. Desarrollo de la multicanalidad en la relación con la clientela, los medios de pago y la comercialización directa	Clientela Personas	Eje estratégico Omnicanalidad, Onenak 4.0	7 Media
16. Seguir ampliando el alcance de la Inversión Socialmente Responsable	Clientela, Sociedad	Equipo específico	10 Media
17. Apoyo a la creación de empresas y consolidación de las existentes a través de MONDRAGÓN	Sociedad, Clientela	Fondos a través de FSI y FEP	2 Media-baja
18. Inversiones para mejorar la eficiencia ambiental de edificios de Central y Sucursales	Sociedad Medioambiente	Renovación Edificios	8 Media-baja
19. Mejoras en gestión documental: eliminación de papel con la generalización de expedientes y facturas digitales	Sociedad, Personas, Medioambiente	Eje estratégico Digitalización	15 Media-baja

\* Aquellas actuaciones para las que no se establece plazo de ejecución se consideran acciones en continuo.

## 2.2. CUADRO DE MANDO RSE DE LABORAL KUTXA

El cuadro de mando de LABORAL Kutxa permite tener una visión global de los indicadores clave en la organización respecto a las tres vertientes: económica, social y ambiental. Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

### Indicadores de desempeño económico (datos consolidados):

Indicadores	2015		2016(3)		2017		2018
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Resultados después de Impuestos (M€)	110.325	104.402	103.473	97.876	112.849	100.163	107.623
Índice de Eficiencia (%) (1)	56,4	53,1	63,61	56,84	60,85	56,45	56,63
Depósitos clientela (M€)	18.283	17.731	17.894	17.631	18.613	18.512	19.226
Crédito clientela (M€)	13.719	13.676	13.894	13.606	13.404	13.504	13.256
Solvencia (%) (2)	15,92	14,5	16,91	16,42	18,50	16,70	18,00
Fondos Especiales (M€)	1.347	1.433	1.251	1.311	1.135	1.226	1.078
% Riesgos Dudosos s/Inversión	7,2	8,4	5,71	5,86	4,98	5,30	4,52

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

(2) Se utiliza el ratio de capital total (CET1).

(3) A partir de 2016 se aplica la Circular 5/2014: FEP en Otras Cargas de explotación

### Indicadores de desempeño social:

Aspecto/Indicador	Año 2015		Año 2016		Año 2017		Año 2018
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
<b>Socios y socias de trabajo</b>							
Número socios/as en activo	1.956	1.932	1.893	1.960	1.839	1.853	1791
<b>Formación</b>							
Horas formación/plantilla total	53,6	55,2	63,6	75,5	99,15	124,6	88,46
Evaluación de la formación (1-10)	8,4	8,3	8,6	8,4	8,05	8,3	8,3
<b>Seguridad y salud</b>							
Absentismo en %	2,4	≤3%	2,8	≤3%	3,0	≤2,9%	≤2,9%
<b>Desarrollo profesional</b>							
Índice LABORAL medio	2,4	n/d	2,4	n/d	2,4	n/d	n/d
Promoción: Incremento en Índice Estructural	7,5%	n/d	5,1%	n/d	5,9%	n/d	n/d

Aspecto/Indicador	Año 2015	Año 2016			Año 2017		
		%	Mujeres	Hombres	%	Mujeres	Hombres
<b>Dinámica de empleo</b>							
Tasa de rotación	9,8%	7,7%	10,4%	5,4%	10,5%	10,9%	7,0%
Tasa de salidas	5,4%	4,7%	6,2%	3,3%	7,5%	7,3%	8,4%
<b>Igualdad</b>							
% Mujeres socias	46,9%	47%			48,7%		
% Mujeres directivas/ total personal directivo	26,7%	27,8%			30,6%		

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

Aspecto/Indicador	2015		2016		2017		2018
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Aport. fondos (FEP y FSI) (mil €)	17.931	18.650	18.844	19.271	19.583	19.717	21.478
Impuestos pagados (mil €)	15.374	nd	18.654	nd	18.235	nd	nd
Empresas creadas Gaztenpresa	402	600	386	600	402	400	450

**Indicadores de desempeño ambiental:**

Consumos de:	2015		2016		2017		2018
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Papel publicitario:							
• Kgrs/Cliente	0,066	<0,075	0,083	0,066	0,082	<0,059	0,082
• % papel valorizado s/total	100%	≥90%	100%	≥90%	100%	≥90%	≥90%
Papel interno (Kgrs/Cliente)	0,234	<0,270	0,241	<0,235	0,201	<0,235	<0,200
Agua en m <sup>3</sup>	14.085	<7.500	11.231	<7.500	8.129	<7.500	<7.500
Electricidad(Kwh)	2.153.425	≤2.200.000	3.421.514	≤2.200.000	3.476.909	≤2.200.000	≤3.400.000
Tóner:							
• Unidades consumidas	1.917	≤1.700	1.877	≤1.700	2.644	≤1.700	≤2.700
• % Reciclados s/total	87,8%	≥90%	73,8%	≥90%	23,9%	≥60%	Nd
Gasoil en litros	66.468	≤75.000	38.745	≤65.000	9.164	≤65.000	≤9.000
Kgrs. residuos gest. (1)	203.877	100%	214.504	100%	178.464	100%	100%

(1) El objetivo es gestionar el 100% de los residuos. Su volumen depende cada año de diferentes circunstancias.

## 2.3. INDICADORES BÁSICOS COMPARADOS

Aquí se muestran datos comparados con algunos de los principales competidores, identificando dos bancos procedentes de las antiguas Cajas de Ahorros que comparten con LABORAL Kutxa el liderazgo en el mercado principal para nuestra Entidad, *Kutxabank* y *Caixa*, y un tercero de dimensión mediana y con el que se comparte su origen como banco cooperativo, *Cajamar*.

A pesar de los estándares de reporting, las comparaciones entre Memorias RSE todavía no son habituales y por ello los resultados los seguimos tomando con mucha prevención. Como en anteriores Memorias, nos hemos encontrado con varios problemas:

- En relación con los medidores ambientales, hemos comprobado que los enfoques de análisis son diferentes, de modo que no hemos sacado conclusiones de las comparaciones en este ámbito.
- En relación con el retorno a la sociedad, el ratio que recoge GRI para la dedicación de fondos a programas sociales 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.
- El ratio que recoge GRI sobre los abanicos salariales también parece poco homogéneo cuando se publica y hemos hecho recálculos propios.

Se aprecia que LABORAL Kutxa, frente a sus principales competidores, muestra una posición favorable en determinados aspectos:

- En indicadores económicos, su ventaja es significativa en numerosos ratios de **rentabilidad**, **liquidez**, **solvencia**, y **eficiencia**. Así como en **calidad del riesgo**.
- En el ámbito de las personas destaca un **abanico salarial** significativamente más estrecho que hace posible una mayor cohesión entre las personas. Se constata también un elevado **esfuerzo formativo**, si bien una de las entidades competidoras muestra un ratio aún mayor.

Una debilidad comparativa se aprecia en relación con la **igualdad**. Cubrir esta carencia cuantitativa es un aspecto al que LABORAL Kutxa está dedicando un esfuerzo significativo, y un elemento cualitativo destacable es que en 2017 LABORAL Kutxa ha alcanzado la paridad en las personas integrantes del máximo órgano de administración, el Consejo Rector. En otros puntos de la Memoria se describen otros avances alcanzados con los diferentes Planes de Igualdad – Berdintasuna.

Verde: posición favorable de LK. Rojo: posición desfavorable

Ámbito económico	Caixabank	Kutxabank	Cajamar	LABORAL Kutxa
<b>Rentabilidad</b>				
ROA (rentabilidad/activos)	0,9	0,5	0,3	0,6
ROE (rent. del capital)	4,2	3,0	1,7	5,3
<b>Eficiencia (1)</b>				
Eficiencia recurrente	69,6	67,8	80,6	62,6
<b>Calidad del riesgo</b>				
Morosidad	6,4	5,5	12,4	5,3
Cobertura	50,0	46,3	44,3	55,9
<b>Liquidez</b> LTD (préstamos/depósitos)	107	107,5	109,5	79,7
<b>Solvencia</b> CET 1 (phased-in)	12,7	15,2	11,6	17,5

(1) Eficiencia recurrente: en el denominador incluye sólo (margen de intereses + comisiones); no incluye por tanto otros rendimientos de operaciones financieras o capital

Fuente: AFI datos consolidados. Corresponden al 3er trimestre de 2017.

Ámbito personas	Caixabank	Kutxabank	Cajamar	LABORAL Kutxa
<b>Formación</b>				
Horas/persona	49,1	48,9	78,8	63,6
<b>Igualdad</b>				
% total mujeres	52,6%	56,3%	47,9%	47,0%
% mujeres en dirección/jefatura	37%	39,7%	20,9%	27,8%
%mujeres en máximo órgano administración	29,4% (1)	18,7% (1)	18,7(1)	50% (1)
<b>Promoción</b> %	16,8%	nd	10,1%	5,9% (3)
<b>Abanico salarial</b> Retribución persona mejor pagada/ retribución media plantilla	29,6 (2)	7,6 (2)	11,7	3,6
<b>Tasa de rotación</b>	2,8%	0,6%	1%	7,7%
<b>Absentismo</b>	nd	nd	2,5%	2,8%

(1) Datos de 2017

(2) Cálculo propio. Ratio no reportado o recalculado.

(3) Modificación del índice estructural. Si se tiene en cuenta antigüedad sería del 41,1%

Fuente: Cuentas anuales, informes de cada entidad. Todos los datos se refieren a 2016.

Ámbito medioambiente	Caixabank	Kutxabank	Cajamar	LABORAL Kutxa
<b>Papel</b>				
Consumo total (t)	161	477	626	356
Consumo por empleado (t)	96	120	100	180
<b>Tóner</b>				
Unidades consumidas	3.266	5.751	21.784	1.877
Unidades por empleado	1,9	1,4	0,3	0,8
<b>CO2</b>				
Emisiones totales (t)	36.177	8.947	2.084	5.935
Emisiones por empleado (t)	1,12	2,19	0,34	3,08
<b>Gasóleo</b>				
Consumo total (litros)	25.219	38.771	nd	38.745
Consumo por empleado (litros)	15,1	9,5	nd	16,7
<b>Electricidad (1)</b>				
Consumo total (Kwh)	15.174	33.634	26.514	3.422
Consumo por empleado (Kwh)	7.000	8.219	4.307	1.777

(1) Los datos de CaixaBank y LABORAL Kutxa se refieren sólo a la Sede Central

Fuente: Informes de cada entidad. Datos 2016, 2017 para Laboral Kutxa

Ámbito sociedad	Caixabank	Kutxabank	Cajamar	LABORAL Kutxa
<b>Impuestos</b>				
Impuestos s. beneficios/ BAI consolidados	14,8%	-6,2%	-22,8%(1)	11,5%
Destino fundaciones o programas sociales/ BDI	nd	50,0%	8,6%(1)	18,9%

Datos de 2016 (1)

Fuente: Cuentas anuales, informes de cada entidad. Datos de 2017. Son datos calculados ya que no están reportados.

## 2.4. PERFIL DE LA MEMORIA

La de 2017 es la quinta memoria de RSE que presenta la Entidad resultante de la integración en 2012 de Caja Laboral e Ipar Kutxa y hace referencia a un año completo. La antigua Caja Laboral publicaba desde el año 2005 y con periodicidad anual, memorias de RSE.

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 2017 de LABORAL Kutxa se ha realizado siguiendo la opción “exhaustiva” de los Estándares GRI 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 **9.4. Contacto**, 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 integrada en LABORAL Kutxa, buena parte de los indicadores de su actividad están integrados. A lo largo de la Memoria se enumeran aquellos aspectos para los que hay indicadores independientes.

LABORAL Kutxa es miembro de la Corporación MONDRAGON. La Corporación MONDRAGON está integrada por 268 empresas y 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 2017 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 Materialidad**.

### **Política en relación a la verificación de la Memoria**

AENOR lleva realizando 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 se describe con mayor 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) y la priorización de sus demandas.

En años siguientes se ha ampliado la información recogida, mejorando la interpretación de las necesidades y expectativas de los diferentes Grupos de Interés con los que se relaciona la Entidad. En 2017, tras la experiencia de tres años, se ha revisado la metodología y el cuestionario, comparando los resultados con los obtenidos por otros competidores.

Para el análisis de materialidad de esta memoria se han utilizado los cuestionarios revisados, habiéndose obtenido información proveniente de:

- Clientela: 29 empresas, 395 autónomos y microempresas, 41 clientes y clientas de banca personal y 98 clientes KIDE (vinculados),
- 46 personas trabajadoras (socios y trabajadores por cuenta ajena),
- Las personas miembros del Comité de RSE, cuyas opiniones resultan, por las personas que lo componen, representativas de las del Consejo de Dirección.

De la evolución en el tiempo de los análisis de materialidad, se aprecia:

- Alineación entre las priorizaciones de los grupos de interés y las de LABORAL Kutxa.
- Una cierta evolución en la importancia otorgada. En concreto ha ido aumentando la sensibilización en aspectos como el cuidado del medioambiente y la gestión de proveedores, aunque en ambos casos su materialidad se sigue considerando no prioritaria.

Son conclusiones que se derivan de este análisis las siguientes:

- Los **factores económicos** son especialmente significativos, dando los grupos de interés externos e internos especial relevancia a los elementos relacionados con una **gestión prudente** y **enfocada a la excelencia** y a la **responsabilidad en el contacto** con el cliente. Se detecta, como un elemento nuevo, la importancia otorgada a la privacidad y la seguridad de datos.
- Los **factores sociales** tienen una materialidad algo menor. En todo caso es relevante la importancia de los elementos más ligados a la gestión de las personas, como igualdad de género, conciliación o limitación de las diferencias salariales. En el ámbito de demandas sociales, el elemento más relevante es la contribución al desarrollo del tejido empresarial.



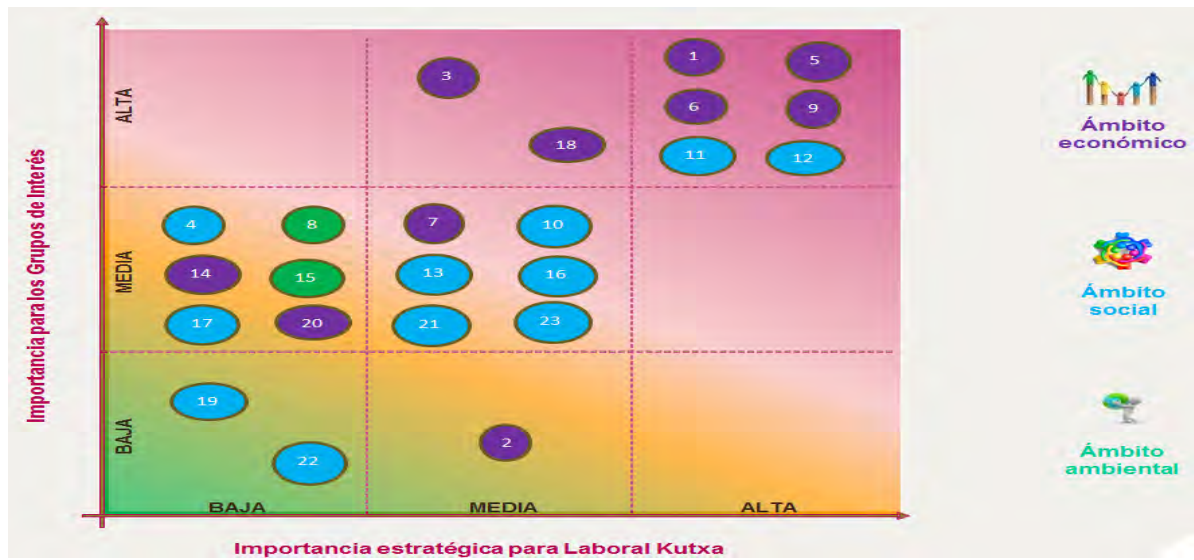
- En tercer lugar, respecto a los **aspectos ambientales**, su relevancia va calando en el conjunto de la sociedad, pero las respuestas recibidas clasifican su materialidad como media. Como decíamos en Memorias anteriores, *“sin duda la actividad de un banco no es agresiva con el entorno, pero desde 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 ámbito social, hay otros dos elementos cuya relevancia interna y externa la clasificamos como menor pero que están contemplados en el núcleo de nuestra misión y por tanto no pueden dejar de ser ámbitos de atención preferente. Se trata de la promoción social a través del apoyo a la Corporación MONDRAGÓN y la contribución al desarrollo de la lengua vasca. Entendemos que un motivo de la baja demanda que se explicita respecto a ambos elementos es que sus expectativas se cubren ampliamente, por lo que no se manifiesta una necesidad de iniciativas adicionales.

## MATRIZ DE MATERIALIDAD 2017

Como consecuencia de esta reflexión, la Hoja de Ruta que se presenta contiene la validación de nuestra Matriz de Materialidad. Esta Hoja de Ruta contempla los riesgos y oportunidades identificados como más importantes, y es la referencia que LABORAL Kutxa utiliza para priorizar sus actividades relativas a la Responsabilidad Social.

Mat.	Aspecto
<b>ALTA</b>	1 Reforzar la solvencia y la liquidez de la Entidad
	5 Gestión responsable con el cliente: explicación y venta de productos de ahorro complejos, evitar el sobre-endeudamiento de los clientes,...
	6 Excelencia en la calidad de servicio: transparencia, amabilidad, evitar errores y rapidez y sencillez en la operativa
	9 Medidas de RSE: contra el blanqueo de capitales, control de la financiación a armamento, juego, pornografía,...
	11 Gestión de las personas: igualdad de género, conciliación, niveles e intervalos salariales, etc.
	12 Protección de la privacidad y la seguridad de los datos y las operaciones
<b>MEDIA-ALTA</b>	3 Contribución al desarrollo económico y financiero del tejido empresarial: Convenios de financiación a empresas, apoyo a emprendedores, Universidad,...
	18 Revisión y mejora de los mecanismos de control internos (decisiones de los administradores, código ético, corrupción, control de gastos).
<b>MEDIA</b>	7 Desarrollo en la digitalización de los canales (banca electrónica, banca telefónica, banca móvil)
	10 Productos y servicios socialmente responsables
	13 Mejorar la comunicación con los clientes y otros grupos de interés
	16 Fomento de la innovación en LABORAL Kutxa en productos, servicios, aspectos organizativos,...
	21 Control de la actuación responsable de nuestros proveedores: condiciones de trabajo, riesgos laborales, pagos a Hacienda...
	23 Gestión de proveedores. Criterios de compra responsable: compra local y tener en cuenta criterios sociales y ambientales además del precio.
<b>MEDIA-BAJA</b>	2 Apoyar al grupo cooperativo Mondragón
	4 Colaborar con la educación financiera de la clientela y de la sociedad
	8 Reducción de la emisión de gases de efecto invernadero
	14 Equilibrio justo en costes cobrados e intereses pagados. Beneficio mutuo.
	15 Gestión medioambiental: reciclaje, reducción de consumos y de residuos, recogida selectiva,...
	17 Acción Social: patrocinios, aportaciones a ONG, actividades sociales, cooperación al desarrollo,...
<b>BAJA</b>	20 Flexibilidad en el recobro y refinanciación de deudas impagadas
	19 Fomento del euskera y de la cultura vasca
	22 Generalizar el uso del euskera en las relaciones internas y con la clientela



### Hoja de Ruta RSE 2018 tras consultar a los Grupos de Interés y compararla con el sector

	Priorización de áreas de actuación	G. interés/ ámbito	Palancas de actuación
1	Reforzar la solvencia y la liquidez de la Entidad	Económico	Enfoque estratégico Reinversión de resultados Resolution Plan. (N) capital mínimo MREL
2	Gestión responsable con el cliente: explicación y venta de productos de ahorro complejos, evitar el sobreendeudamiento de los clientes,...	Clientes	(N) Continuación proyecto MiFID II y formación a gestores (N) Revisión modelos de admisión Riesgos
3	Excelencia en la calidad de servicio	Clientes	Proceso de Calidad Integral
4	Protección de la privacidad y la seguridad de los datos y las operaciones	Clientes	Proceso de Seguridad Integral (N) proyecto Protección de datos
5	Gestión de las personas: igualdad de género, conciliación, niveles e intervalos salariales, etc.	Personas	Comité de Ética III Plan de Igualdad (N) Sistema de reconocimiento Modelo retributivo
6	Medidas de RSE: contra el blanqueo de capitales, control de la financiación a armamento, juego, pornografía,...	Clientes/Sociedad	Dept. de Cumplimiento Normativo Equipo Inversión Socialmente Responsable
7	Contribución al desarrollo económico y financiero del tejido empresarial: Convenios de financiación a empresas, apoyo a emprendedores, Universidad,...	Sociedad	Destino de resultados: FEP, FSI Convenios y compromisos de financiación Programa Gaztenpresa
8	Revisión y mejora de los mecanismos de control internos (decisiones de los administradores, código ético, corrupción, control de gastos).	Gobierno Corporat.	Depart de Cumplimiento Normativo Control de riesgos y reporting desde el Consejo Rector
9	Desarrollo en la digitalización de los canales (banca electrónica, banca telefónica, banca móvil)	Clientes	(N) Transformación de la banca on Line (N) proyecto ZABALTEK
10	Productos y servicios socialmente responsables	Client/Soc	Fondo de Inversión LK Konpromiso
11	Mejorar la comunicación con clientela y grupos de interés	Clientes	Area de Desarrollo de Negocio
12	Fomento de la innovación en LABORAL Kutxa en productos, servicios, aspectos organizativos,...	Clientes/Personas	(N) Comité de proyectos prioritarios proceso de direccionamiento estratégico
13	Control actuación responsable de nuestros proveedores.	Prov/Per	(N) proyecto Proveedores (N) Coordinación Actividades Empresariales
14	Gestión de proveedores. Criterios de compra responsable.	Proveed.	(N) proyecto Proveedores

(N) Proyecto nuevo o con un cambio sustancial en su enfoque.

### Construcción de la Matriz de Materialidad 2017



## 2.6. ENFOQUE DE GESTIÓN

En línea con esta Hoja de Ruta en materia de sostenibilidad, la relación con nuestros principales Grupos de Interés sigue las siguientes líneas básicas:

Al tratarse la actividad bancaria de una actividad básicamente dirigida al servicio y la relación con **la clientela**, la *gestión responsable con la clientela*, en especial respecto a la venta de productos de ahorro complejos, así como la *excelencia en la calidad del servicio* y el *contacto con el cliente* son aspectos identificados como de importancia más alta en nuestra matriz de materialidad. En todos ellos nuestro posicionamiento es que sean ámbitos en los cuales LABORAL Kutxa mantenga ventajas sostenibles respecto a nuestros competidores.

En concreto, los datos comparativos con las entidades competidoras muestran diferenciales positivos en general, pero especialmente importantes en aspectos de relación tan relevantes como la *transparencia y claridad* de la información, la *confianza* que generamos con nuestra clientela y en general, el *compromiso* que asume nuestra Entidad con el conjunto de la sociedad.

En el punto **4. Nuestra relación con la clientela**, se detallan nuestras realizaciones en estos aspectos, incluyendo asimismo un esfuerzo de transparencia en relación con la solución de situaciones problemáticas y de impacto social notable como el *sobre-endeudamiento* de la clientela para la compra de vivienda o las demandas de no validez, precisamente por falta de transparencia, de las *cláusulas suelo* aplicadas a los intereses en los préstamos hipotecarios.

En relación con las **personas**, al ser LABORAL Kutxa una Cooperativa de Crédito, las personas 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 en los resultados empresariales. Esta diferencia respecto a otras empresas marca el enfoque de las relaciones dentro de la empresa, de modo que los trabajadores y trabajadoras participan en los tres ámbitos posibles: la propiedad, los resultados y también en los métodos de gestión, ya que nuestro objetivo es que nuestra gestión sea democrática y responsable. En concreto, las decisiones clave se validan en la Asamblea General 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.

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.

Conjugando el enfoque respecto a las personas y el relativo a la clientela, la actividad más destacada del año ha sido el esfuerzo formativo dirigido a implantar protocolos y procedimientos de asesoramiento e información a clientes que garanticen la protección del consumidor en materia de ahorro-inversión. El 98% del personal relevante de LABORAL Kutxa completó el exigente proceso formativo, de modo que 1.551 profesionales cuentan con certificación de acuerdo con la Directiva Europea MiFID II.

Son también especialmente reseñables:

- Los esfuerzos de avance en el desarrollo de la *cultura organizativa* actual hacia una cultura que garantice *comportamientos altamente constructivos y cooperativos* dentro de un nuevo entorno de relaciones presidido por la *transformación digital*. Para ello la labor de diagnóstico ha incluido la recogida de opiniones de todas las personas de la organización.
- La optimización de las plantillas en búsqueda de la eficiencia. Entre otras iniciativas se ha abierto a las personas socias nacidas en 1959 un *Plan de Dinamización* que ofrece la posibilidad de cesar su vida laboral en la cooperativa entre los 60 y 61 años.

En el punto **5. Nuestra relación con los socios y socias** se desarrollan algo más estas y otras iniciativas.

Otro diferencial importante de LABORAL Kutxa es su compromiso con la **sociedad** derivado de su forma jurídica de Cooperativa de Crédito. Así, las aportaciones directas a la sociedad absorben, por exigencia legal, el 10% del beneficio distribuable anual de las cooperativas de crédito. Este porcentaje, en el caso de nuestra entidad es sustancialmente mayor, en concreto el 25%.

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.

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, pero además reserva apartados específicos a las iniciativas locales en los territorios donde están implantadas sus oficinas, y singularmente a actividades concretas como la promoción del *autoempleo* y el *emprendizaje* (en este caso a través de una Fundación específica, **Gaztenpresa**) y el apoyo al *euskara* y a la promoción de la cultura vasca.

Como consecuencia de la importancia otorgada por los grupos de interés a estos temas, otras dos líneas de avance destacadas son.

- Por un lado las medidas de lucha contra la *corrupción, el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo*, ampliadas en 2017 con otras medidas como las relativas a las mejoras en la *Identificación Formal* de los clientes. Las valoraciones de los expertos externos que nos auditan estas actividades califican muy positivamente nuestros procedimientos.
- Por otro la aplicación creciente de criterios ASG (*Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno*) dentro del ámbito emergente de la *Inversión Socialmente Responsable- ISR*. Dichos criterios se aplican en la inversión crediticia y en la inversión corporativa, tanto directa como a través de fondos de inversión y pensiones aportados por nuestra clientela.

En el punto **6. Nuestra relación con la sociedad** se describen estos mecanismos y en el punto **4.2** lo referente a la ISR.

Para optimizar su relación con el **medioambiente**, LABORAL Kutxa utiliza, desde el año 2001, un *Sistema de Gestión Ambiental* según la Norma ISO 14001 para todas las actividades que desarrolla en los tres edificios de la Sede Central. Pese a no estar dentro del sistema certificado, LABORAL Kutxa traslada la mayor parte de sus actuaciones en materia ambiental desde los servicios centrales al resto de centros de trabajo.

El Sistema de Gestión Ambiental es responsabilidad de un Comité Ambiental formado por miembros de Asesoría Jurídica, Auditoría Interna, Riesgos, Inmovilizado, Seguridad y Servicios Generales 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.

Es relevante constatar que nuestros Grupos de interés manifiestan un nivel de exigencia bajo respecto a los aspectos ambientales. Si bien esto es entendible dado que la actividad de un banco tiene impactos limitados sobre el medioambiente, compartimos la urgencia por *Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos* (Objetivo 13 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS) y hemos abordado importantes esfuerzos para reducir nuestra *huella ambiental*.

En concreto, en relación con los impactos derivados del *consumo de energía*, en la renovación de los edificios de la Sede Central, además de aplicar sistemas de aislamiento e iluminación de última generación, destaca la puesta en marcha de las instalaciones de biomasa y geotermia que eliminan el uso de combustibles fósiles para la climatización.

En relación con otro impacto relevante, el *consumo de papel*, continúa su reducción, en buena parte como consecuencia de los esfuerzos de avance en la digitalización de los procedimientos internos y de las relaciones y comunicaciones con la clientela. Un 42,5% de nuestros clientes y clientas ya reciben toda su documentación operativa sin papel, porcentaje que sólo 2 años antes era el 34,9%.

Respecto a la gestión de los **proveedores**, en sucesivas encuestas se ha consultado a los distintos grupos de interés la importancia que le otorgan en su relación con LABORAL Kutxa. En todos ellos se ha puesto de manifiesto que se considera a este aspecto como un elemento de materialidad baja.

Sin embargo, en el estudio de materialidad para la presente memoria, dentro de la revisión de los aspectos consultados que se llevó a cabo, se decidió darle un nuevo enfoque, trabajando dos cuestiones diferentes:

- Control de la actuación responsable de nuestros proveedores: condiciones de trabajo, riesgos laborales, pagos a Hacienda...
- Gestión de proveedores. Criterios de compra responsable: compra local y tener en cuenta criterios sociales y ambientales además del precio.

En esta ocasión las cuestiones han resultado obtener una **materialidad media**. Las explicaciones a este aumento en la importancia pueden ser dos. Por un lado el aumento de la percepción entre los grupos de interés de la importancia que tiene una adecuada gestión de la *cadena de suministro* para alcanzar los objetivos de actuación responsable. Por el otro entendemos que la mayor concreción ayuda a visibilizar mejor los impactos de la adecuada gestión de los proveedores y, por tanto, a valorarlo con más precisión.

Sin duda 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.

Aun así, LABORAL Kutxa, consciente de la importancia que en el ámbito de la sostenibilidad tiene la gestión de la cadena de suministro ha desarrollado a lo largo de 2017 dos líneas de acción con respecto a los proveedores:

- Por un lado, respecto a la **prevención de riesgos laborales**, se ha desarrollado la *coordinación de actividades empresariales* con las numerosas empresas que realizan tareas en nuestras instalaciones, empezando por controlar las que mayores riesgos pueden generar.
- Por otro, se ha puesto en marcha el **proyecto de gestión de empresas proveedoras** para ordenar la gestión de compra de los distintos departamentos. Se pretende así cumplir contractualmente ciertos aspectos de sostenibilidad y establecer filtros de control para que se cumpla efectivamente. Al igual que en otros casos, este proyecto está en sintonía con el compromiso de LABORAL Kutxa con respecto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

## 2.7. ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD Y GESTIÓN DEL RIESGO

### Objetivos prioritarios. Ejes y líneas básicas, riesgos y oportunidades.

Nuestra reflexión estratégica anual sigue un proceso de *Direccionamiento* que sistematiza la *vigilancia competitiva* en los diferentes mercados y la revisión de nuestros modelos de negocio y de nuestras apuestas estratégicas, las cuales desarrollamos después en cada Plan de Gestión.

En un entorno de mercado presidido por los tipos de interés nulos y negativos y las dificultades para rentabilizar la cuenta de resultados, la prioridad del ejercicio es precisamente la defensa de la cuenta de resultados, de modo que el **enfoque** estratégico básico sigue siendo doble,

- en lo comercial, la **optimización del margen recurrente**, combinando el crecimiento del negocio, con un estricto control de costes y precios,
- en lo estructural, la búsqueda de la **eficiencia, la productividad, y el ajuste de los costes de explotación**, impulsando acciones de adecuación de las plantillas, y en paralelo alineando el modelo comercial y la estructura organizativa a un entorno de negocio que genera menos resultados, y que exige una adaptación anticipativa ante el avance acelerado de la **digitalización** y la **omnicanalidad** en el negocio bancario.

El éxito en estas estrategias está ligado a la rapidez de adaptación a la *disrupción digital* que está transformando el comportamiento de la clientela y el modelo de negocio bancario, de modo que una prioridad clave será la *transformación digital*. Transformación digital tanto de la relación con los clientes como también de los procesos internos, y en la que el reto del *desarrollo de las competencias digitales* de nuestros socios y socias será una clave en la carrera por la excelencia en la relación omnicanal con la clientela.

Al final son nuestras *personas* los protagonistas últimos e irremplazables de unos cambios en los sistemas y en las formas de relacionarse que tienen un componente cultural sustancial.



En el ámbito comercial, focalizaremos la actividad comercial de forma proactiva en aquellos negocios generadores de ingresos, en concreto, *negocio mercantil* de todos los segmentos (pymes, microempresas, negocios y autónomos), *seguros*, y, en el ámbito del pasivo, *asesoramiento* y *diversificación* hacia la comercialización de Fondos de Inversión y figuras fuera de balance:

- tanto en el negocio mercantil como en el de seguros, el impulso a la actividad comercial supone la puesta en valor de la capilaridad de nuestras oficinas y la especialización de nuestros gestores, así como el desarrollo de líneas identificadas en el proyecto **Onenak 4.0: apuesta por la multicanalidad** en la relación con la clientela, *excelencia* en los procesos comerciales, y *empoderamiento* del gestor,

- en la gestión del ahorro de nuestra clientela, nos proponemos acelerar la transformación del modelo de negocio desde la venta por el gestor en la oficina de productos sencillos y no diferenciados como las IPFs, a la gestión de una *diversificación* compleja en base a Fondos de inversión y otros productos de ahorro e inversión a largo plazo, apoyada en protocolos estrictos para garantizar el *conocimiento del cliente* y la adecuación de la oferta.

En relación con la **sistemática de asesoramiento y relación**, será especialmente relevante la adaptación de procesos y sistemáticas a la normativa *MiFID 2*, las mejoras en los sistemas de soporte, el impulso del modelo de relación a distancia y la sustitución de la herramienta de planificación por una nueva agenda. Manteniendo en todo caso la prudencia en la confección de las carteras modelo.

El siguiente gráfico recoge las prioridades de actuación comercial en 2018:



En lo **organizativo**, en la reflexión estratégica revisada en julio de 2017 hemos identificado diferentes medidas dirigidas a reducir tanto la estructura comercial como la de los departamentos en Servicios centrales, pero también ajustaremos el *modelo comercial* al ya mencionado proyecto **Onenak 4.0** y al avance hacia una gestión de seguros crecientemente integrada, incorporando la novedad de contar con un número significativo de *gestores de seguros polivalentes*.

Las actuaciones más relevantes contempladas en esta **reorganización**, que empezará a aplicarse el mismo 1/1/2018, son:

- la activación de un *Plan de Dinamización 59*, con medidas adicionales para la adecuación de plantillas en Red Nueva y CL BancaSeguros,
- la *unificación de departamentos* dentro de Servicios Centrales y los ajustes en las estructuras de apoyo comerciales,
- la *integración de oficinas*, tanto de Particulares como de Empresas.

También en el ámbito **tecnológico** en 2018 realizaremos un avance relevante. El proyecto *Zabaltek* contempla la sustitución de la infraestructura *core* en la que se soporta la operativa bancaria, pasando a utilizar *sistemas abiertos*, con objeto de afrontar con garantías los nuevos retos derivados del crecimiento exponencial de la banca digital.

El objetivo vuelve a ser mejorar sustancialmente la **eficiencia** y la **productividad** de la organización, *simplificando el organigrama*, pero también aprovechando las posibilidades de *mejora en la eficiencia alcanzables gracias a la digitalización* de los procesos y de la relación con la clientela.

Además, nuestra estrategia incorpora un esfuerzo reseñable en proyectos transversales a las diferentes Áreas de la organización, alineados además con distintos ámbitos contemplados en los *Objetivos de Desarrollo Sostenible* acordados internacionalmente.

Podemos mencionar la importancia estratégica que otorgamos,

- Dentro de la política de *Responsabilidad Social*, a las inversiones en marcha para mejorar la eficiencia ambiental de nuestros edificios y en general la dedicación a la mejora continua en la *Gestión Medio-Ambiental*. En concreto, a principios de 2018 terminaremos la renovación de los edificios principales de Servicios Centrales en Mondragón, que incluye la instalación de tecnologías especialmente respetuosas con el medio ambiente. En el edificio principal LK1, hemos conseguido la máxima calificación existente en eficiencia energética.
- En el mismo sentido, en 2018 continuaremos la adaptación de nuestras infraestructuras al ritmo de 8 oficinas por año para la sustitución de la climatización y reformas integrales en otras 8. Ambos tipos de actuaciones suponen mejoras destacadas en las características térmicas de nuestras instalaciones.
- Es relevante también nuestra dedicación a iniciativas emergentes como la *Inversión Socialmente Responsable*.
- Dentro de la gestión de las personas, nuestro enfoque ambicioso en aspectos como la *Salud y Seguridad Laboral*, el impulso a la utilización del *euskara* como idioma de trabajo o la consecución de una *igualdad* efectiva entre mujeres y hombres,
- Y desde el punto de vista de la relación con la clientela, la búsqueda de la satisfacción con nuestra propuesta de valor a través de un *proceso de calidad integral* o el apoyo al *autoempleo y el emprendizaje*.





**ORGANIZACIÓN,  
ESTRUCTURA DE GOBIERNO  
Y PARTICIPADAS**

## 3.1. ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD

### ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

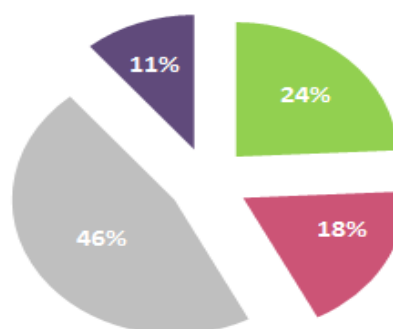
LABORAL Kutxa es una cooperativa de crédito que es también una cooperativa de trabajo asociado. La mayor parte del capital está en manos de las cooperativas del grupo MONDRAGÓN y de los socios trabajadores, en activo o jubilados (colaboradores).

#### CAPITAL SOCIAL AL 31/12/2017

727,2 M EUROS

##### Distribución por tipo:

- Socios y socias de trabajo
- Socios y socias colaboradores
- Resto personas físicas
- Cooperativas asociadas



Órgano de Gobierno	Entre 30 y 50 años						Mayores de 50 años					
	2015		2016		2017		2015		2016		2017	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Consejo Rector (1)	4	1	4	1	2	4	7	2	7	2	4	2
Interventores/as	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1
Comité de Recursos (2)	6	2	6	2	9	3	4	0	4	0	-	-
Comisión de Operaciones	1	0	1	0	0	2	8	0	8	0	3	0
Comité de Auditoría	1	0	1	0	1	0	0	2	0	2	0	2
Comité Nombramientos	1	0	1	0	1	2	4	0	4	0	2	0
Consejo Social	10	6	10	6	11	7	3	1	3	1	2	1
Consejo de Dirección	2	1	2	1	1	0	7	0	7	0	6	1
Comité de Riesgos (desde 2015)	1	1	1	1	0	2	2	1	2	1	2	1
Comité de Remuneraciones (desde 2016)	-	-	1	0	1	2	-	-	4	0	2	0

(1) Como consecuencia de la Integración entre Caja Laboral e Ipar Kutxa, en 2012 pasó a tener 15 miembros. A partir de 2017 vuelve a tener 12 miembros, 4 de los cuales son socios trabajadores.

(2) No disponible el dato de edad.

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. La totalidad del personal directivo (los 8 miembros del Consejo de Dirección) son naturales de las áreas donde la Entidad opera.

Respecto a la estructura operativa y el organigrama una decisión aplicada con fecha 1/1/2017 es la unificación de las estructuras de las Áreas de Empresa y Particulares.

Los órganos de supervisión de LABORAL Kutxa son:

Comité/Organismo	Funciones	Año const.
<b>Estructura del órgano de administración</b>		
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 económicas y sociales.	1960
Comité de Recursos	Órgano estatutario competente para resolver recursos contra algunas decisiones del Consejo Rector. Se elige en la Asamblea General	1993
Comité de Auditoría	Supervisa los servicios de auditoría interna, conoce el proceso de información financiera y los sistemas de control internos, supervisa el cumplimiento de los códigos de conducta y las reglas de gobierno corporativo	2004
Comité de Nombamientos	Identifica candidatas al Consejo Rector, evalúa la idoneidad de sus miembros y el equilibrio de conocimientos, capacidades, diversidad y experiencia del conjunto. Persigue un objetivo de representación del sexo menos representado.	2012
Comité de Riesgos	Asesorar al Consejo Rector en la gestión y supervisión de todos los riesgos relevantes, y en la vigilancia de la aplicación de la propensión global al riesgo adecuada a la estrategia de la Entidad.	2015
Comité de Remuneraciones	Propone al CR la política general retributiva, asegurando una evaluación anual independiente de su aplicación e informándole sobre la política retributiva de los directivos incluidos en el "colectivo identificado".	2016
<b>Órganos de supervisión y asesoramiento</b>		
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.	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 distintas Áreas. Aprueba la Memoria de RSE. 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 - Berdintasuna	Promover y garantizar la igualdad entre mujeres y hombres y seguimiento del Plan de Igualdad vigente	2009
Comité de Riesgo Operacional	Control global del riesgo operacional	2010
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 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
Comité de Proyectos	Ordenar y priorizar los proyectos interdepartamentales prioritarios para velar por su éxito	2017

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 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.

El **Comité de Ética** tiene como misión promover el comportamiento ético de LABORAL Kutxa en todas sus actividades. Es un órgano autónomo y dependiente del Director General que se constituye en canal del *Sistema de Gestión de Denuncias* sobre incumplimientos del Código Ético y de conducta profesional, así como en materia penal y en gestor en los expedientes disciplinarios. Anualmente eleva al Consejo de Dirección un *Informe de Evaluación* en caso de que se registre alguna situación problemática. El Comité lo forman 6 personas, en este momento 4 hombres y 2 mujeres.

Anualmente el **Comité de Nombramientos** procede a la evaluación continuada de la idoneidad individual de los miembros del Consejo Rector (su honorabilidad, conocimientos, experiencia y buena disposición para el ejercicio de un buen gobierno) y del equilibrio de conocimientos, capacidad, diversidad y experiencia de dicho Consejo en su conjunto. Además, en el mismo Comité se presenta con carácter anual el informe de evaluación de la estructura, el tamaño, la composición y la actuación del Consejo Rector.

Con respecto al **Comité de Riesgos**, la Entidad revisa anualmente, en base a su estrategia y al nivel de salud de su situación financiera, niveles de tolerancia al riesgo en el llamado *Marco de Apetito al Riesgo*, niveles de tolerancia que se refieren al capital, a la liquidez y a la rentabilidad, y cuyo seguimiento se realiza con una batería de indicadores que se reportan al regulador bancario. Asimismo, el Consejo Rector aprueba anualmente el *Manual de política de riesgo crediticio*, que incluye políticas, procedimientos y criterios de riesgo.

En 2017 el Consejo de Dirección aprobó un nuevo **Comité de Proyectos**, cuyo funcionamiento, apoyado en una *Oficina de Proyectos*, es mejorar la gestión de aquellos proyectos que se definen como prioritarios dentro del Plan de Gestión anual.

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)	2015	2016	2017
Subvenciones (ayuda al empleo y formación)	343	550	316

## 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, del presidente del Consejo Rector 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)	2015	2016	2017
Retribución total por su trabajo	1.815	1.810	1.367
Retornos cooperativos capitalizados + Intereses Aportación	265	298	244
<b>Total</b>	<b>2.080</b>	<b>2.108</b>	<b>1.611</b>
<b>Retribución media por persona</b>	<b>138,7</b>	<b>140,5</b>	<b>134,3</b>

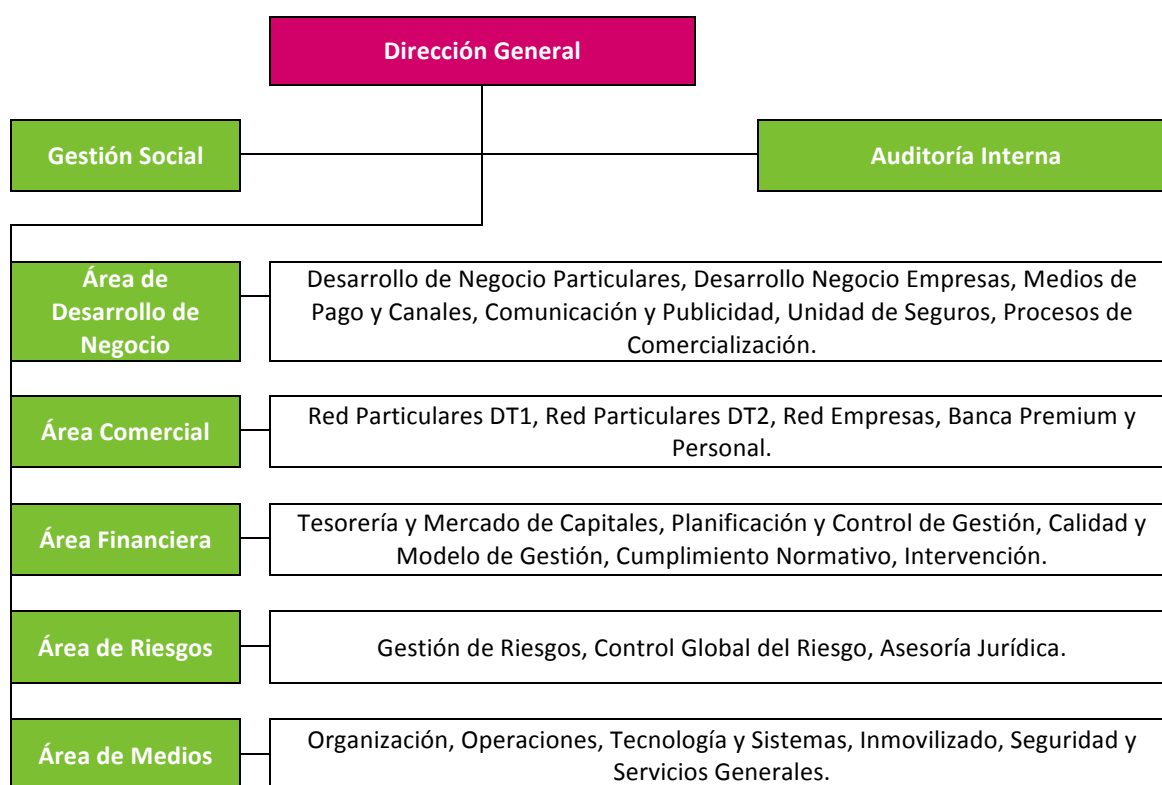
En LABORAL Kutxa existe la Retribución Variable Individual (RVI) destinada a estimular y premiar el rendimiento individual de las y los socios de trabajo que desarrollan actividades directivas o de gestión comercial. Esta RVI se basa en la consecución de dos clases de objetivos:

- 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

Con fecha 1/1/2018 se ha actualizado la estructura operativa de LABORAL Kutxa. La vigente en 2017 se encuentra en la Memoria de 2016. La nueva estructura se desarrolla básicamente a través de 5 grandes Áreas funcionales, desplegándose a su vez por los diversos Departamentos, Secciones, Zonas y Red de oficinas que las integran.



En **BancaSeguros** se integraron 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.

## 3.2. EMPRESAS PARTICIPADAS

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

Nombre de la Empresa	Actividad	% Participación
<b>Entidades Dependientes</b>		
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%
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%
<b>Entidades Asociadas</b>		
ICR Institutional Investment Management SGIIC, SA	Gestora fondos de inversión	21,43%

## 3.3. PRINCIPALES MAGNITUDES DE LA ENTIDAD

### Entorno macroeconómico.

- ✓ Las previsiones del FMI respecto a la evolución del PIB a nivel mundial para el ejercicio 2017 eran de un crecimiento del 3,6% frente al 3,2% con el que se cerró 2016. De acuerdo con las proyecciones, el crecimiento se intensificará también el próximo año en las economías de mercados emergentes y en desarrollo, respaldado por la mejora del entorno financiero y la recuperación de las economías avanzadas, repuntando en consecuencia hasta el 3,7% en 2018.
- ✓ Para la zona euro el FMI espera un crecimiento estable y poco homogéneo en los países que lo componen. El ejercicio 2017 se cerrará previsiblemente con un incremento del PIB del 2,1%, aunque con perspectivas de un crecimiento algo menor en el año siguiente (1,9%).
- ✓ Durante el ejercicio 2017 el BCE no ha modificado los tipos de interés y ha seguido aplicando medidas monetarias no convencionales que en el ejercicio 2018 se irán reduciendo progresivamente.
- ✓ Para la economía española la previsión es de una progresiva desaceleración aunque con crecimientos por encima de la media europea. Se estima un crecimiento del 3,1% al cierre del ejercicio 2017, muy por encima de las previsiones de los analistas a principios de año. De todas formas, de cara a 2018 se espera una cierta ralentización de la economía asociada a la estabilización de la demanda externa y la apreciación del euro, lo que se plasmaría en un crecimiento del 2,6%. Se espera mantener la senda de reducción del paro de los últimos ejercicios, llegando a situarse previsiblemente en el entorno del 15,3% a finales del año.
- ✓ La economía vasca en 2017 mantiene el patrón de crecimiento de la economía del Estado con una tasa de crecimiento esperada del 3%, destacando la progresiva mejora del crecimiento en el sector industrial. Destaca el consumo privado, favorecido por la creación de empleo, la contención de los precios con una inflación esperada en 2017 del 2% y la mejora de las expectativas, así como crecimientos del sector exterior por encima del 3,5%. La previsión para 2018 es de una moderación del crecimiento hasta el 2,7%, reduciendo el nivel de paro hasta una tasa del 10,5% en la CAPV, dato notablemente inferior al del Estado que quedará alrededor del 15,3% citado.

- ✓ En el ámbito del sector bancario en España, durante el ejercicio 2017 se mantiene la reducción del crédito al sector privado, aunque suavizándose gracias al crecimiento sostenido de la financiación al consumo y a Pymes, así como a una mejora en las concesiones en operaciones hipotecarias destinadas a la compra de vivienda. También ha continuado la caída de la concesión de crédito a las grandes empresas.
- ✓ Continúa la reducción de los activos dudosos con una bajada del ratio de dudosis de la inversión crediticia que se sitúa en el 8,2% a cierre de noviembre, siendo destacable la reducción de las entradas en mora.
- ✓ Los depósitos se estancan, reflejándose un progresivo traspaso hacia posiciones fuera de balance en busca de rentabilidad (con crecimientos esperados para 2017 por encima del 12%) y de posiciones a plazo a posiciones a la vista.
- ✓ En cuanto a la rentabilidad del negocio bancario, el beneficio neto esperado para el cierre del 2017 queda un 80% por encima del dato del 2016 debido principalmente a unas menores necesidades de provisiones por deterioros que, junto a una mejora en los gastos de explotación, permiten compensar la reducción del margen de intereses y de resultados por operaciones financieras. Con todo ello el ROE esperado para el conjunto de la banca española se situaría en un 5%, muy por encima del 2,8% de 2016.
- ✓ Los grandes retos para el sector en 2018 se identifican con la reducción de los activos no productivos (NPLs), el mantenimiento de la rentabilidad en un escenario de bajos tipos de interés y la adaptación a la nueva normativa contable de instrumentos financieros (IFRS9) que supone una mayor exigencia de provisiones para la cobertura del deterioro crediticio y previsiblemente una menor aportación a la cuenta de resultados de las operaciones financieras, ya que parte de las mismas se reconocerán directamente en patrimonio.

### Objetivos cuantitativos

El entorno europeo e internacional está presidido por tipos de interés que se mantienen en niveles mínimos históricos, en muchos casos negativos, generando como consecuencia una elevada presión sobre las cuentas de resultados de la banca.

En el ámbito español, a pesar de unos ritmos de crecimiento mayores, sigue el proceso de desapalancamiento que se inició en el ya lejano 2008, de modo que los ingresos procedentes de la inversión crediticia siguen reduciéndose, porque los saldos en balance son menores. Se constata que la reducción tiende a estabilizarse, si bien todavía en 2018 no se alcanzará el equilibrio entre vencimientos y nuevas operaciones.

En este difícil entorno los objetivos cuantitativos básicos que se propone LABORAL Kutxa (se refiere a las cuentas individuales) son, respecto a los alcanzados en otros bancos competidores, especialmente destacados en solvencia y liquidez. A continuación se detallan los objetivos de las variables cuantitativas básicas:

- En términos de **rentabilidad**, la disminución de los costes financieros no podrá compensar la reducción de la aportación al margen de la inversión crediticia, lo que provocará una reducción del 3,3% del margen de intereses. La aportación de los rendimientos de instrumentos de capital junto a la previsible reducción de los gastos de administración y la menor necesidad de provisiones permitirán lograr un resultado después de impuestos de 116,2 M€, un 1% más que en 2017.
- La evolución prevista de la cuenta de resultados lleva a alcanzar un ratio de **eficiencia** del 56,6%, lo que supone una mejora con respecto al alcanzado en 2017. Esta mejora se apoya en dos factores: por una parte se prevé una mejora del 0,36% de los gastos de administración, principalmente por la reducción de los gastos de personal como consecuencia de las medidas organizativas adoptadas en 2017; por otra parte se prevé un incremento del margen bruto recurrente del 1,5% (aprox.).

- Respecto a la **solvencia**, esperamos cerrar 2017 con un elevado nivel de recursos propios, en torno al 17,64% en términos de CET 1, y con un ratio de solvencia total cercano al 18%. Para el próximo ejercicio, la aportación del resultado y la ligera reducción de activos ponderados por riesgo permitirá previsiblemente un aumento de un 0,9% en ambos ratios.
- En cuanto a los **volúmenes de negocio** y por lo que respecta al activo, los incrementos en saldos de riesgo con microempresa y autónomos, del crédito al consumo y del sector público no llegan a compensar la reducción del volumen de hipotecas con particulares. Todo ello provoca un ligero descenso de la inversión crediticia bruta. Por el lado del pasivo, prevemos una reducción del ahorro a plazo, que se compensa con los traslados de saldos a cuentas vista, a lo que se suma el crecimiento de las posiciones fuera de balance.
- Respecto a los indicadores de **liquidez**, se estima que el volumen de liquidez neta alcance los 6.108 M€, que el ratio Loan to Deposits, que pone en relación la inversión crediticia con los depósitos se sitúe en el 76,3% al cierre de 2018, que el de financiación mayorista/financiación total se reduzca al 7,9% y que el LCR (ratio de cobertura de liquidez) se acerque al 495%.

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

Concepto	2015	2016	2017
<b>Volumen de negocio (M€)</b>			
Activos totales	21.585	21.314	22.436
Fondos Propios	1.503	1.553	1.619
Depósitos de la clientela	18.283	17.894	18.613
Crédito a la clientela	13.719	13.502	13.404
<b>Servicios</b>			
Oficinas	368	335	324
Cajeros automáticos	613	568	539
<b>Personas (1)</b>	<b>2.232</b>	<b>2.099</b>	<b>1.999</b>
Socios y socias de trabajo en activo	1.969	1.925	1.839
Por Cuenta Ajena	263	174	160
<b>Resultados (M€)</b>			
Margen de Intereses	308,9	271,1(2)	247,3
Margen Bruto	463,9	405,5(2)	411,5(2)
Gastos de Administración	241,4	238,2	232,4
Resultado de la Actividad de Explotación	130,7	155,1(2)	120,5(2)
Resultado después de impuestos	110,3	103,4(2)	112,8(2)

(1) A esta cifra hay que añadirle las 2 personas reubicadas provenientes de otras cooperativas (29 en 2015 y 9 en 2016).

(2) Desde 2016 se aplican unos cambios de criterios contables porque en 2016 se aplica la Circular 5/2014 que contabiliza el FEP en Otras Cargas de explotación.



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

Concepto (miles de €).	2015	2016	2017
<b>1. Valor económico generado directo</b>	<b>449.723</b>	<b>406.244</b>	<b>420.438</b>
Margen Bruto (antes de otras cargas de explot.)	449.116	404.642	412.139
Ganancias Venta Activo Material y Adjudicado	607	1.602	8.299
<b>2. Valor económico distribuido</b>	<b>276.994</b>	<b>282.523</b>	<b>282.486</b>
Pago a empresas proveedoras (Costes operativos)	101.267	104.999	110.332
- otros gastos generales de administración.	74.196	71.558	72.017
- otras cargas de explotación	27.071	33.441	38.315
Gastos de personal	121.998	119.461	112.824
Impuesto sobre Beneficios	5.143	9.779	8.682
Intereses al capital	29.741	28.700	29.170
Inversión/Donaciones a la comunidad	18.845	19.583	21.478
- Fondo de Educación y Promoción (FEP)	7.538	7.833	8.591
- Fondo Social Intercooperativo (FSI)	11.307	11.750	12.887
<b>3. Valor económico retenido (1-2)</b>	<b>172.730</b>	<b>123.721</b>	<b>137.952</b>

Respecto a las **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios**, Caja Laboral es propietaria (socio único) de dos sociedades, ISGA, S.A. y Sociedad para la Gestión de Activos Inmobiliarios de Caja Laboral, S.L. (SGA).

Las sociedades han registrado pérdidas por un total de 21,9M€.

Concepto (miles de €). Gestión de los activos Inmobiliarios	2015	2016	2017
Ingresos (Ventas)	50.664	64.473	53.846
Costes operativos	5.385	2.383	4.876
Gastos de personal	0	0	0
Gastos financieros por intereses y dividendos	67	636	682
Impuestos brutos	4.540	3.582	4.347

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

Concepto (miles de €).	2015	2016	2017
Volumen de negocio (comisiones)	32.223	33.133	35.746
Gastos de Personal	12.215	13.035	12.926
Total de Gastos	30.937	32.197	33.382
Resultados antes de impuestos	1.293	942	2.363

El objetivo de las **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios** en 2017 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 tanto en la venta del activo como mediante la transformación del suelo en viviendas que serán comercializadas. Además, en el año 2017, a través de la sociedad ISGA, se ha estado trabajando en 25 proyectos inmobiliarios que suponen la construcción de 606 viviendas, de los que se han terminado 3 proyectos (45 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** supone una participación mínima en el sector inmobiliario español. Su impacto indirecto está relacionado con la contratación a terceros de las actividades necesarias para su desarrollo.

### 3.4. MERCADO DE LABORAL KUTXA

En 2017 se procedió a integrar 11 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, del que se derivan oficinas más grandes y especializadas a las que se traslada al personal de las oficinas integradas. Para 2018, siguiendo la misma tendencia, se va a proceder a un ajuste adicional en la red comercial integrando 14 oficinas.

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

Zona geográfica	Número de oficinas		
	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Araba	41	36	33
Aragón	20	19	19
Asturias	12	10	10
Bizkaia	103	94	92
Cantabria	4	4	4
Castilla y León	43	38	38
Cataluña	1	1	1
Gipuzkoa	78	73	69
La Rioja	9	8	8
Madrid	10	9	9
Navarra	46	43	41
<b>Dirección Territorial 1</b>	<b>190</b>	<b>178</b>	<b>172</b>
<b>Dirección Territorial 2</b>	<b>177</b>	<b>157</b>	<b>152</b>
<b>Total de oficinas</b>	<b>368</b>	<b>335</b>	<b>324</b>

(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.

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	2015	2016	2017
Gipuzkoa	3	2	2
Navarra (desde 2016 incluye Aragón)	1	1	1
Madrid (hasta 2016 incluía Rioja y Burgos que pasan a Castilla)	1	1	1
Castilla y León (cubre Asturias)	1	1	1
Aragón (incluye oficina de Barcelona)	1	0	0
Bizkaia (cubre Cantabria)	3	3	3
Araba- La Rioja	1	1	1
Cantabria y Asturias (en 2016 Cantabria pasa a Bizkaia y Asturias a Castilla)	1	0	0
<b>Total de oficinas</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

#### Número y distribución geográfica de las oficinas de Particulares





**■ 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. Está en el Área de Desarrollo de Negocio 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 2017, 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, así como la excelencia en la calidad del servicio y el contacto con el cliente son aspectos identificados como de importancia más alta en nuestra matriz de materialidad, y han sido elementos clave en nuestra hoja de ruta RSE 2017.

- ✓ En 2017 los productos de ahorro-inversión han seguido siendo un ámbito de trabajo intenso. En concreto, destaca:
  - el Plan de formación “**MIFID II**”, con el que se ha homologado el 98% de la plantilla que realiza actividades de asesoramiento financiero. En 2017 han sido 1.551 los participantes en los cursos para homologarse como “*Experto en asesoramiento financiero*” (el nivel más alto) o como “*Especialista en asesoramiento Financiero*”
  - La adaptación de los procedimientos y de los soportes documentales entregados al cliente, en particular las mejoras operativas implantadas en la documentación precontractual. Con fecha 10/05/2017 se implantó una actualización general del Manual operativo de Fondos de Inversión.

En 2018 en ambos campos seguirá siendo un proyecto prioritario la consolidación de las mejoras en la procedimentación y transparencia en el asesoramiento y venta de productos de ahorro-inversión.

- ✓ En la misma línea de gestión responsable hacia la clientela, con objeto de facilitar la financiación empresarial, una línea de acción de especial relevancia es la colaboración con **EIF-European Investment Fund** de BEI - Banco Europeo de Inversiones. Durante 2017 han estado vigentes tres acuerdos por los cuales EIF garantiza una parte del riesgo asumido por LABORAL Kutxa, de modo que se logra así que la financiación pueda realizarse en unas condiciones de precio y garantías más favorables para aquellas empresas incluidas en los convenios:
  - Programa de la Unión Europea para el Empleo y la Innovación Social-EaSI, para la creación de empleo vía microcréditos hasta 25.000 €, dirigidos a emprendedores. Fue firmado en 2015 por un importe de 75 M de € y vence en marzo de 2018.
  - InnovFin SME Guarantee Facility para facilitar la innovación en pymes y empresas de pequeña y mediana capitalización. Firmado en 2016 por un importe de 100 M €, estará vigente hasta julio de 2018.
  - Programa EaSI específico para la promoción de empresas de economía social. Firmado en mayo de 2017 tiene una duración de 2 años y medio, y un importe de 50 M €
- ✓ Abarcando los ámbitos de gestión relacional con el cliente (transparencia, amabilidad, indagación de las necesidades y escucha activa, claridad en las explicaciones,...) y el relativo al servicio al cliente en aspectos de calidad, personalización, ausencia de errores,..., la iniciativa más importante es el “**Proceso de Gestión de la Calidad Integral**”.

Un proceso en el que participan todas las Áreas de la Caja, y que busca la excelencia en el cumplimiento de los parámetros de medición del servicio externo (hacia la clientela) e interno (de los Servicios Centrales a sus clientes internos, las Sucursales). Para ello, se parte de diferentes sistemas de captura de indicadores, como se describe en el punto **4.5. Mecanismos de diálogo con la clientela**, que se aportan a un proceso cuyo objetivo es la identificación y puesta en marcha de acciones de mejora, tanto en Servicios Centrales, como en el contacto directo con la clientela en las oficinas.

- ✓ Un elemento clave en la calidad del asesoramiento y la relación es la rapidez de adaptación a la imparable transformación digital. Una adecuada experiencia de usuario en un mundo bancario digital requiere que entre gestor y cliente se mantenga una relación personalizada, pero omnicanal, objetivo que LABORAL Kutxa busca con el despliegue del proyecto *Onenak 4.0* en sus oficinas. Para desarrollar los avances en la mejora y utilización de la tecnología, ha sido un hito importante la decisión tomada en 2017 de transformar los sistemas core de su infraestructura informática en sistemas abiertos, más adaptados a los nuevos retos de la banca digital y omnicanal.
- ✓ En relación a la seguridad, en el ejercicio de 2017 se ha continuado con el desarrollo del plan director de seguridad integral, plan que surgió del diagnóstico de seguridad que se ejecutó con el objeto de realizar un análisis de seguridad integral y detectar mejoras en los ámbitos de gobierno, vigilancia, protección y resiliencia.
- ✓ 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**).

En relación con la transparencia y claridad en la información

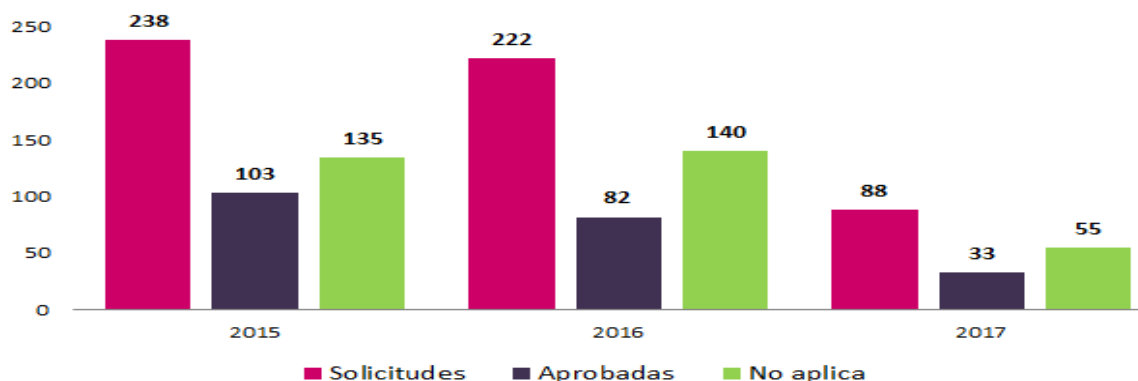
- ✓ LABORAL Kutxa es socia de Autocontrol desde el 29 de julio de 2008, asociación cuyo objetivo es contribuir a que la publicidad constituya un instrumento particularmente útil en el proceso económico, velando por el respeto a la ética publicitaria y a los derechos de los y las consumidoras, con la exclusión de la defensa de intereses personales. En 2017 LABORAL Kutxa ha realizado 479 consultas previas a Autocontrol, de las cuales en 114 se ha desaconsejado la difusión del anuncio.

Desde la página inicial de nuestra Web [laboralkutxa.com](http://laboralkutxa.com), 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.).

Un cuarto ámbito relativo a la gestión responsable con la clientela es la problemática relativa al **sobre-endeudamiento**. Su importancia según la matriz de materialidad ha ido reduciéndose, en paralelo con la mejora de la situación económica y la mayor normalización de las tasas de desempleo. Por su fuerte impacto en las personas afectadas, pero también cumpliendo una labor de transparencia en un aspecto que ha generado un impacto social y mediático importante, se describen a continuación nuestras actuaciones en relación con la clientela con dificultades de pago especialmente en sus hipotecas.

- ✓ 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 2012, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social.

## CÓDIGO BUENAS PRÁCTICAS



Como se observa, en 2017 se ha reducido sustancialmente la necesidad de recurrir a la protección de este Código. A las 33 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 acuerdos con derecho de permanencia del antiguo propietario a pesar de la adjudicación judicial de la vivienda a favor de LABORAL Kutxa.

- ✓ El total de operaciones de refinanciación y reestructuración de deudas aprobadas en 2017, incluyendo las reestructuraciones aplicando el Código de Buenas Prácticas y préstamos con otros destinos (incluso empresariales) ha sido de 766, con un importe de 37 M €. Hay que aclarar que son operaciones en las que los peticionarios pueden incluso estar al día de sus pagos, pero que negocian un plan de pagos diferente por encontrarse en una situación económica crítica, difícil de resolver sin esa flexibilidad.

Provincia	Nº de operaciones 2017	Importe ( M €)
Araba	56	1,34
Bizkaia	169	7,1
Gipuzkoa	104	2,98
Navarra	100	7,23
Red Nueva	292	6,8
Of. Empresas	45	11,55
<b>TOTAL</b>	<b>766</b>	<b>37</b>

- ✓ A pesar de este elevado nivel de acuerdos, la Entidad se ha adjudicado 165 viviendas, en algunos casos aplicando acuerdos de dación en pago y en otros como consecuencia de una ejecución judicial. Incluso tras la sentencia judicial en estos últimos casos, cabe la posibilidad de que se pueda solicitar la suspensión de la ejecución del lanzamiento de la antigua vivienda. En 5 casos se ha reconocido el derecho de permanencia en la vivienda de la persona que ha dejado de ser propietaria después de la ejecución.

Viviendas adjudicadas	2015			2016			2017			
	Total	Vivienda habitual	Otras	Total	Vivienda habitual	Otras	Total	Vivienda habitual	Otras	
Daciones, entregas voluntarias	158	88	70	151	38	113	44	21	23	
Ejecuciones hipotecarias	Suma	38	23	15	22	6	16	121	40	81
	Ocupadas	2	2	0	1	0	1	2	0	2
Se reconoce derecho a permanecer. No entrega	2	0	2	16	4	12	5	5	0	
<b>TOTAL entregas</b>	<b>196</b>	<b>111</b>	<b>85</b>	<b>173</b>	<b>44</b>	<b>129</b>	<b>165</b>	<b>61</b>	<b>104</b>	

- ✓ En cuanto al convenio para la creación del *Fondo Social de Viviendas* (FSV) que se firmó en 2013 junto con otras entidades financieras, con los Ministerios de Economía y Competitividad, Fomento y Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, el número de viviendas aportadas es de 35, habiéndose aprobado en 2017 10 solicitudes. En total, a 31/12/2017 son 29 las familias a las que se ha dado una solución con viviendas alquiladas mediante este Fondo. El Convenio tiene por objetivo la creación de un fondo de viviendas en régimen de arrendamiento, destinadas a personas desalojadas de su casa por el impago de una hipoteca. En 2017 LABORAL Kutxa lo ha renovado, estando vigente para 2018 y 2019.
- ✓ En relación a las reclamaciones de la clientela respecto a las **cláusulas techo-suelo en las hipotecas**, 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. La Entidad ha implantado en 2017 el nuevo procedimiento de reclamaciones extrajudiciales según el RDL 1/2017 de 20 de enero de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo. En el punto **4.5. Mecanismos de diálogo con la clientela** se detalla los clientes y clientas que han recurrido a este procedimiento para buscar acuerdos previos a las reclamaciones judiciales. En ese punto se comenta también la problemática de quejas y reclamaciones respecto a los gastos incurridos al contratar hipotecas.

## 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			%
	2015	2016	2017	
Araba	143.416	144.020	143.550	12,27
Aragón, Cataluña y La Rioja	75.075	74.359	73.690	6,30
Asturias y Cantabria	33.989	33.500	33.619	2,87
Bizkaia	364.912	361.751	359.088	30,69
Castilla y León	128.904	128.403	128.002	10,94
Gipuzkoa	283.231	285.238	284.728	24,33
Madrid	16.891	17.908	18.190	1,55
Navarra	121.523	122.034	121.713	10,40
Sede Central	7.365	7.614	7.598	0,65
Dirección Territorial 1	590.666	593.684	592.802	50,66
Dirección Territorial 2	584.640	581.143	577.376	49,34
<b>Total LABORAL Kutxa</b>	<b>1.175.306</b>	<b>1.174.827</b>	<b>1.170.178</b>	<b>100%</b>
Cientes Particulares (%)	86,5%	86,3%	86,2%	
Cientes Autónomos (%)	8,1%	8,3%	8,3%	
Cientes Negocios (%)	4,4%	4,3%	4,4%	
Cientes Empresas (%)	1,0%	1,0%	1,1%	

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 (M de euros)	2015	2016	2017
<b>Sector Público</b>	<b>343,4</b>	<b>330,9</b>	<b>336,5</b>
<b>Otros Sectores Residentes</b>	<b>13.979,7</b>	<b>13.589,7</b>	<b>13.415,2</b>
Economías Domésticas	10.949,7	10.728,1	10.524,4
- Hipotecarios	10.444,2	10.192,0	9.957,2
- Financiación al consumo	289,5	313,7	337,4
- Resto	215,8	222,4	229,8
Empresas	2.556,4	2.471,1	2.472,6
Otros Créditos	473,8	390,5	418,2
<b>Crédito a No Residentes</b>	<b>25,5</b>	<b>27,9</b>	<b>32,8</b>
<b>Total Crédito a Clientela Bruto</b>	<b>14.348,6</b>	<b>13.948,5</b>	<b>13.784,5</b>
Correcciones de valor por deterioro de activos	-614,6	-451,7	-387,2
<b>Total Crédito a Clientela Neto</b>	<b>13.734</b>	<b>13.496,8</b>	<b>13.397,3</b>

La distribución geográfica de la clientela es la siguiente:

Zona geográfica	Inversión crediticia			Depósitos OSR		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Bizkaia	26,99%	26,80%	27,23%	28,69%	30,49%	30,13%
Gipuzkoa	23,91%	24,50%	23,77%	26,70%	28,30%	29,19%
Araba	11,13%	10,97%	10,90%	13,65%	12,61%	12,56%
Nafarroa	11,78%	11,47%	11,45%	8,55%	9,00%	9,02%
Burgos	2,81%	2,73%	2,75%	1,59%	1,63%	1,61%
Madrid	3,11%	3,43%	3,83%	0,80%	0,93%	1,02%
Valladolid	4,60%	4,65%	4,75%	2,08%	2,21%	2,22%
Zaragoza	5,14%	5,01%	5,02%	1,48%	1,54%	1,53%
Otras	10,53%	10,44%	10,30%	16,46%	13,29%	12,72%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%



El perfil de la Clientela de **BancaSeguros** a 31/12/2017 es el siguiente:

Modalidad	Asegurados hombres			Asegurados mujeres		
	Número Pólizas	Capital promedio	Edad Media	Número Pólizas	Capital promedio	Edad Media
Riesgo Vida	45.428	43.360	44	41.190	43.096	44
Amortización PGP	22.044	4.761	45	15.745	4.137	46
Amortización PGH	1.284	36.913	46	1.332	38.703	46
Hogar propietario/a	57.370	106.715	53	99.230	103.344	53
Hogar arrendador/a	5.879	79.989	55	10.736	78.771	55
Hogar inquilino	2.663	6.055	47	5.531	6.190	47

## 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 personas jóvenes emprendedoras, en condiciones ventajosas, y/o dentro de un programa de acompañamiento instrumentado a través de nuestra Fundación Gaztenpresa. El importe máximo es 25.000 €. Durante 2017 estuvo vigente la colaboración con EIF (European Investment Fund, un organismo del BEI - Banco Europeo de Inversiones) con el programa EaSI – Programa Europeo para el Empleo y la Innovación Social. Con el apoyo de este programa europeo se facilitan aún más las condiciones exigidas tanto a personas emprendedoras como a microempresas aumentando así su acceso a microcréditos.
- **Préstamos para empresas de economía social:** Existen préstamos orientados a empresas de economía social a través de la línea EASI, facilitando préstamos y cuentas de crédito de hasta 500.000 euros a empresas con facturaciones inferiores a 30 millones de euros. En total, Laboral Kutxa destinará 50 millones para impulsar la economía social.
- **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 2017, acuerdos con: AEK, Universidad de Navarra, Universidad Pública de Navarra, MONDRAGON Unib. y MONDRAGON 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)*, con *CEPES para la financiación de aportaciones al capital y un pack de ventajas financieras para cooperativistas*, con *Fiare Banca Ética para establecer líneas de colaboración a partir del cooperativismo y el crédito como herramienta para el desarrollo de la economía real al servicio de las personas y con el Instituto aragonés de fomento para la promoción y apoyo a proyectos de emprendimiento social.*

Acuerdos y convenios con otras empresas: SEA, ELKARGI, LUZARO, SENDOTU

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

	2015		2016		2017	
	Nº	Miles €	Nº	Miles €	Nº	Miles €
Microcréditos	609	9.545	1.573	23.762	1.188	17.818
Préstamo Personal	409	2.018	391	1.856	305	1.947
Préstamo Hipotecario	33	309	0	0	0	0
Tarjetas Aseguradas	300.675	---	298.009	---	273.599	---
Préstamo Erkide	34	346	13	288	3	53
Préstamo FCTC	10	38	12	45	0	0
Préstamo CEPES/ASLE	22	433	2	21	4	63
Préstamos EaSI ec. social	-	-	-	-	60	4.806

## 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 2015, 2016 y 2017 el volumen de estos convenios ha sido el siguiente:

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 Araba	0	0	876
Diputación de Gipuzkoa	0	0	966
SPRI-AFI	12	2.972	37.736
Otros Convenios	400	1.307	3.851
<b>Suma</b>	<b>464</b>	<b>6.829</b>	<b>450.339</b>
<b>SGRs</b>	<b>250</b>	<b>33.227</b>	<b>130.817</b>
Organismo Público (miles de euros)	Nº de operaciones formalizadas 2016	Importe formalizado en 2016	Saldo dispuesto al 31/12/2016
ICO	0	0	18.351
Gobierno Vasco	11	12.909	135.307
Gobierno de Navarra	0	0	128.176
Junta de Castilla y León	0	0	8.849
Gobierno Central	0	0	65.031
Diputación de Araba	0	0	693
Diputación de Gipuzkoa	0	0	839
SPRI-AFI	0	0	31.282
Otros Convenios	283	1.095	3.409
<b>Suma</b>	<b>294</b>	<b>14.004</b>	<b>391.938</b>
<b>SGRs</b>	<b>310</b>	<b>44.041</b>	<b>144.539</b>
Organismo Público (miles de euros)	Nº de operaciones formalizadas 2017	Importe formalizado en 2017	Saldo dispuesto al 31/12/2017
ICO	0	0	13.971
Gobierno Vasco	8	7.190	116.022
Gobierno de Navarra	0	0	116.300
Junta de Castilla y León	0	0	8.174
Gobierno Central	0	0	59.406
Diputación de Araba	0	0	524
Diputación de Gipuzkoa	0	0	641
SPRI-AFI	0	0	24.874
Otros Convenios	285	1.245	3.290
<b>Suma</b>	<b>293</b>	<b>8.435</b>	<b>343.202</b>
<b>SGRs</b>	<b>266</b>	<b>37.303</b>	<b>146.332</b>

## TARJETAS DE AFINIDAD

LABORAL Kutxa cede una parte de los ingresos obtenidos por la utilización que la clientela hace 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 el cuadro se refleja la repercusión total en favor de dichas organizaciones.

	2015	2016	2017
Número de operaciones	815.139	818.191	820.184
Facturación total (euros)	45.902.850	45.376.388	45.635.563
<b>Beneficio social canalizado (euros)</b>	<b>60.370</b>	<b>55.633</b>	<b>54.589</b>
• Medicus Mundi	27.007	25.060	24.615
• Caritas	4.228	3.519	3.481
• Ikastolak	29.135	27.054	26.493

## 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	2015	2016	2017
<b>Medicus Mundi.</b> Proyecto: "Mejorando la salud sexual y reproductiva de las mujeres".	6.480	-	-
<b>Mundukide Fundazioa.</b> Proyecto: "Abre el grifo. Mozambique necesita motobombas para el riego".	7.086	5.900	4.940
<b>Alboan.</b> "Mujeres viudas: Mujeres vivas y con derechos".	5.266	-	-
<b>Mundubat.</b> "Apoyo al derecho de la salud del pueblo saharauí".	6.697	5.714	4.937
<b>Save the children.</b> Proyecto: " Invertir en educación es luchar contra la pobreza infantil " (nuevo)	-	7.805	6.351
<b>Mugarik gabe.</b> Proyecto: "Promoviendo la salud de las mujeres como un derecho humano en Masaya, Nicaragua". (nuevo)	-	3.739	3.260
<b>Importe (con IVA incluido) total donado</b>	<b>25.529</b>	<b>23.158</b>	<b>19.488</b>

\*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 56 asociaciones, con 920 asegurados.

## APOYO A LA CREACIÓN DE EMPRESAS

### ■ GRUPO MONDRAGÓN

LABORAL Kutxa es parte del Grupo MONDRAGON, 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.

<http://www.mondragon-corporation.com/>

En conjunto son 268 cooperativas independientes y 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 la 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.
- *MONDRAGÓN S. COOP.*, Centro corporativo del Grupo.
- *Fundación MONDRAGÓN* para, entre otros destinos, financiar el desarrollo de los 15 centros de investigación promovidos por las Cooperativas.

Miles de euros	2015	2016	2017
Aportación a MONDRAGÓN Inversiones	4.308	3.166	5.483
Aportación a MONDRAGÓN S. Coop.	4.767	4.644	4.739
Aportación a Fundación MONDRAGÓN	8.251	10.628	8.852
<b>Suma aportaciones</b>	<b>17.326</b>	<b>18.438</b>	<b>19.074</b>
Inversión en Empresas de MONDRAGÓN (1)	695.469	617.103	683.216
Puestos de trabajo en MONDRAGÓN (2)	74.117	74.335	74.335

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

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

### ■ 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. Los datos que se adjuntan avalan esta ambiciosa declaración de intenciones.

Este programa de apoyo a las nuevas empresas y al autoempleo ha recibido 2.181 solicitudes de participantes interesados e interesadas. A partir de esas ideas empresariales con mayor o menor madurez, hemos colaborado en la creación de 402 pequeñas empresas y 703 empleos. LABORAL Kutxa, en sus 23 años de historia de apoyo al autoempleo y el emprendizaje mediante Gaztenpresa, ha ayudado a la puesta en marcha de 4.910 empresas que han generado más de 8.754 empleos.

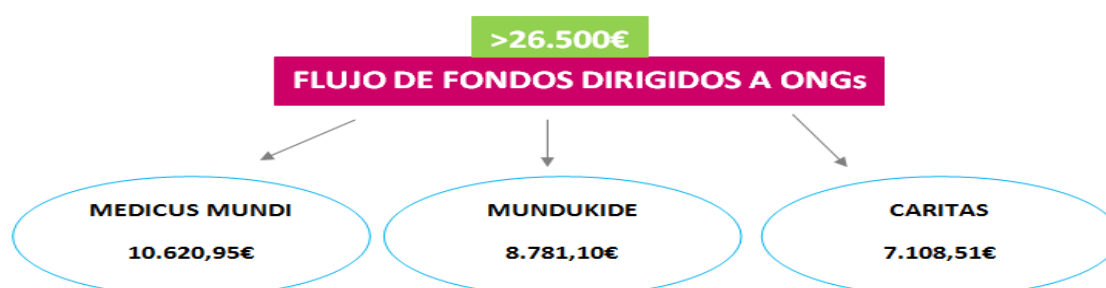
Gaztenpresa	2015	2016	2017
Empresas viables creadas	402	386	402
Puestos de trabajo iniciales	731	717	703

Se trata de pequeñas iniciativas, con una media de 1,75 puestos de trabajo iniciales por nuevo negocio. En el punto **6. Nuestra relación con la sociedad**, se describe con algún detalle la actividad de este programa.

## INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

La llamada Inversión Socialmente Responsable (ISR) empieza a compensar su retraso en España respecto a los avances en otros ámbitos geográficos. Se está aplicando a la gestión de activos, implantando estrategias ISR como criterio para las decisiones de inversión y a la comercialización de productos con label ISR. En el caso bancario, la propia financiación a la clientela es más relevante que estas actividades, de modo que LABORAL Kutxa está desarrollando un enfoque integral de aplicación gradual de criterios ISR a la gestión de activos y al conjunto de la financiación a empresas.

En 2017 se ha ido consolidando la oferta 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. Es solidario ya que LABORAL Kutxa canaliza una parte significativa de la comisión de gestión que cobra a la clientela hacia tres ONGs entre las cuales el cliente escoge.



Por otro lado, en el ámbito de la inversión corporativa, tanto en la gestionada desde el Departamento de Tesorería y Mercado de Capitales como en la administrada por las Gestoras de Pensiones y Fondos de Inversión, vamos incorporando información no financiera a los procesos de selección de emisores de activos en los que invertir. El proveedor de esta información ASG es EIRIS-Vigeo, habiéndose aplicado criterios de exclusión a 2 emisores.

En el cuadro adjunto se reflejan las puntuaciones que obtienen en estas variables no financieras las carteras de inversión corporativa de LABORAL Kutxa, y la evolución comparativa con sus respectivos benchmark. Las puntuaciones son de 0 a 5 y, cuanto mayor es el ratio, mejor situación en estas variables que miden el desempeño Ambiental, Social y de Buen Gobierno - ASG.

### Evolución de las valoraciones ASG de las carteras de LABORAL Kutxa

cartera	benchmark	Valoración ASG cartera				evolución comparativa
		jul-16	mar-17	jul-17	dic-17	
inversión corporativa		3,49	3,46	3,5	3,49	+
	Eurostoxx 50	3,76	3,61	3,61	3,61	
diferencial en valoración ASG		-0,27	-0,15	-0,11	-0,12	
Gestora FP, FI - 1		3,47	3,21	3,39	3,35	=
	Ibex 35	3,33	3,33	3,39	3,33	
diferencial en valoración ASG		0,14	-0,12	0	0,02	
Gestora FP, FI - 2		3,66	3,75	3,74	3,71	+
	Eurostoxx 50	3,76	3,61	3,61	3,61	
diferencial en valoración ASG		-0,1	0,14	0,13	0,1	
Fondo LK konpromiso		nov-16				+
		3,79	3,78	3,94	3,91	
	Eurostoxx 50	3,76	3,61	3,61	3,61	
diferencial en valoración ASG		0,03	0,17	0,33	0,3	

Fuente: Análisis en base a la base de datos EIRIS Global Platform y sus Sustainability Ratings

En tercer lugar, en relación con la inversión crediticia a empresas, a principios de 2017 se ha procedimentado la exigencia de información no financiera adicional a empresas identificadas con riesgos sociales, ampliando así la sistemática que se venía aplicando anteriormente a empresas potencialmente problemáticas desde el punto de vista ambiental. Se han identificado 3 situaciones problemáticas y se ha decidido reducir la financiación a 1 empresa cliente.

### 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.

#### SERVICIO ELECTRÓNICO DE ENVÍO A LA 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.

En el apartado Papel y tóner del Punto 7: **Nuestra relación con el medioambiente** de esta memoria se puede observar la evolución de número y % de usuarios.

#### CRÉDITOS PARA ENERGÍAS RENOVABLES

LABORAL Kutxa es una entidad financiera y su actividad no tiene una relación directa ni significativa con el cambio climático. La financiación a empresas o concesión de créditos en el ámbito de energías renovables o similares sigue la siguiente evolución:

	2015	2016	2017
Dispuesto préstamos (miles de €)	6.776	31.150	37.555

### 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 Araba, se da cobertura (mediante desplazamiento a esas localidades) a personas que residen en poblaciones muy pequeñas del entorno. Se ofrecen todos los servicios financieros, 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.

Santa Cruz de Campezo atiende a 16 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.

En relación a esta comarca, se realizó el siguiente video donde se puede apreciar el compromiso de LABORAL Kutxa con las áreas despobladas:

[HTTP://BLOG.LABORALKUTXA.COM/CONOCES-SERVICIO-LABORAL-KUTXA-AREAS-DESPOBLADAS/](http://blog.laboralkutxa.com/conoces-servicio-laboral-kutxa-areas-despobladas/)

Por otro lado, desde Laguardia se atienden, entre otras, las siguientes poblaciones: Leza, Villabuena, Samaniego, Labastida, Lapuebla, Baños de Ebro, Assa, Lanciego, Paganos, Navaridas, Ábalos, 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 último, durante el proceso de racionalización de la red comercial que se está llevando a cabo ante los nuevos retos del sector financiero, se pretende evitar la exclusión financiera de plazas con población relativamente reducida. Así, en 2017 no se han integrado oficinas emplazadas en pequeños municipios.

## BARRERAS ARQUITECTÓNICAS

Al realizar cualquier intervención en oficinas se ha aprovechado 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. Dado que estas actuaciones se vienen llevando a cabo desde hace muchos años actualmente quedan muy pocos centros de trabajo que presenten problemas de accesibilidad. A lo largo de 2017 se han realizado actuaciones en este sentido en 3 oficinas.

## ACCESO A TRAVÉS DE INTERNET Y TELÉFONO MÓVIL. BANCA MULTICANAL

Desarrollo nueva **Banca Online**:

- En el año 2016 se lanzó la nueva Banca Móvil con el rediseño y la nueva tecnología responsive. En el año 2017 se ha implantado la nueva Banca Online para todos los usuarios Particulares. El nuevo diseño responsive que teníamos en la Banca Móvil se ha extendido a la Banca Online para escritorio haciendo la navegabilidad y la experiencia de usuario más sencilla y fácil de comprender.
- Se ha ido trasladando al nuevo entorno de la Banca Online toda la operativa que ya existía en la antigua. Además se han desarrollado nuevas funcionalidades tanto para la Banca Online como para la Banca Móvil. Entre otras la compra/venta de valores, la gestión de los planes de previsión y pensión, gestión de fondos de inversión, gestión de las tarjetas de débito y crédito y el apartado de Seguros.

Mejoras en la **Banca Móvil**:

- Se ha trabajado en la mejora sustancial de las Alertas al móvil y las Notificaciones Push, mejorando la visualización y sugiriendo posibles opciones y soluciones al cliente ante cualquier incidencia que pueda afectarle a sus cuentas y tarjetas.
- Se han implantado diversas mejoras en la seguridad, pudiendo acceder a través del teclado virtual y mediante el reconocimiento de la huella dactilar a la APP de Banca Móvil tanto desde dispositivos que funcionan bajo sistemas operativos Android como iOS.
- Se ha mejorado la aplicación LK-Pay de pagos entre particulares a través de Bizum.
- Se ha desarrollado el Pago con el Móvil en la APP de LK-Pay para poder realizar pagos directamente con el móvil en los comercios mediante NFC sin necesidad de llevar la tarjeta encima.
- Se ha implementado la gestión de recibos desde dispositivos móviles, para poder visualizar, imprimir, enviar por email o devolver los recibos domiciliados.

Cientela usuaria de Internet	2015	2016	2017
Nº de contratos Banca Online	545.975	581.507	615.487
Cientes activos en Banca Online	311.175	338.954	365.137
% clientela activa sobre contratos	56,99%	58,29%	59,32%
Banca Móvil (usuarios que han accedido a través de móvil)	190.792	197.137	271.211
Alertas (contratos activos)	283.257	308.370	346.935

## 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](http://blog.LABORALKutxa.com)), se han incorporado 111 artículos de interés general, de los cuales, 32 han ido centrados en ayudar a mejorar la cultura y el conocimiento de 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 2017 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 (más 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 ofrece contenidos como Noticias, Artículos de interés, Herramientas de Gestión, e información sobre Eventos, Ayudas y Subvenciones....

Se han atendido 1.092 consultas por parte del servicio Consulting Pro en 2017, realizadas bien presencialmente, bien por vía telefónica (teléfono gratuito 900 100 240), 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 2017 se han impartido 13 seminarios. Los principales se han celebrado en las capitales del País Vasco y Navarra. Los temas tratados han sido:

**Abril - Ayudas y Subvenciones para Autónomos y Pymes** (190 asistentes)

**Diciembre – La nueva Ley de Autónomos y planificación de las últimas decisiones en el irpf de 2017** (150 asistentes)

Asimismo, se han celebrado en Pamplona otros 5 con Asociaciones de comerciantes navarros: Febrero, junio y noviembre- Facebook para comercios.

Octubre – Formación en escapatismo.

Noviembre – Atención al Cliente.

A estas sesiones para comerciantes han acudido 50 personas, por tanto, el número total de asistentes a Seminarios en 2017 ha sido de 390 personas.

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 Banca Online.



## APOYO A LA INTERNACIONALIZACIÓN

A lo largo de 2017, 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 con el fin de dar servicio a clientes. 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).
- BMCE Banque Marocaine de Commerce extérieur.

## 4.5. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LA CLIENTELA

Al igual que en años anteriores, en 2017 se ha mantenido un esfuerzo muy destacado de diálogo con la clientela con el objetivo de conocer las expectativas y demandas respecto a los productos financieros y de seguros para así emprender nuevas acciones de mejora. Además, estos mecanismos se integran dentro de un *proceso de calidad integral*, cuyo objetivo permanente es que la calidad de atención y servicio al cliente, en los diversos canales de relación, se mantenga como una ventaja diferencial frente a los competidores.

### Clientela

#### Mecanismos de diálogo utilizados en 2017:

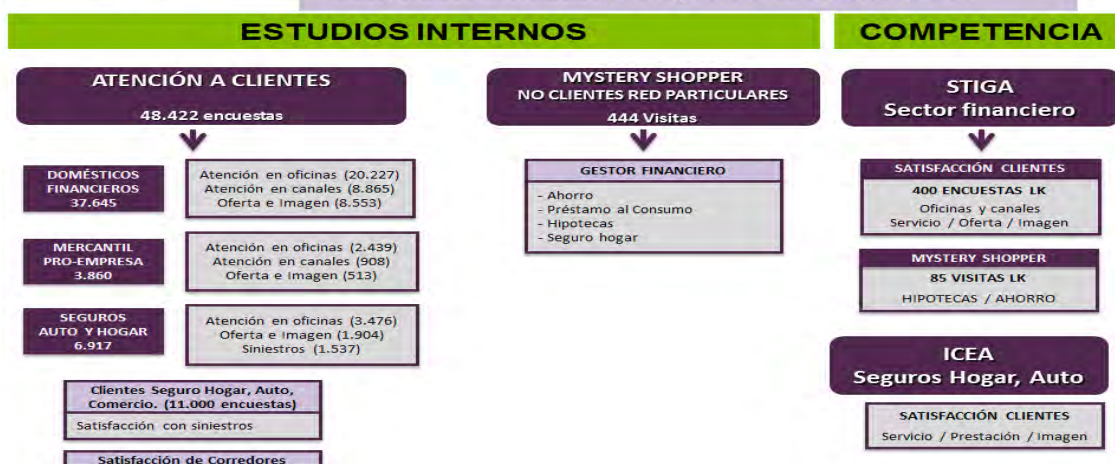
- ✓ Estudio de calidad de servicio y atención, en oficinas y canales, y de valoración de la oferta e imagen de LABORAL Kutxa. Entrevista telefónica y on-line a 37.645 clientes Particulares.
- ✓ Un estudio similar se ha realizado con 3.860 clientes pymes, autónomos y microempresas.
- ✓ Un tercer estudio de calidad de servicio y atención, en oficinas y canales, y de valoración de la oferta e imagen se ha centrado específicamente en los productos de seguros de autos y hogar. Muestra de 6.917 encuestas.
- ✓ Estudio de calidad de servicio y atención a la clientela potencial, financiera y de seguros, con 444 visitas a oficinas de LABORAL Kutxa por "Clientela simulada".
- ✓ Benchmarking de Satisfacción de Clientes del Sector Financiero de la empresa Stiga, con 16.800 entrevistas telefónicas a clientes (400 Clientela de LABORAL Kutxa). LABORAL Kutxa se mantiene entre las entidades mejor valoradas: destaca el 3er. puesto en satisfacción global con el servicio, con una valoración de 7,72.
- ✓ Estudio multicliente de Calidad Objetiva en Oficinas Bancarias (EQUOS RCB) de Stiga. Realizado en 4.045 oficinas de 26 marcas de entidades bancarias en España (85 oficinas son de LABORAL Kutxa) mediante la técnica de "clientela simulada", mide por tanto la calidad de servicio a no clientes. Se viene realizando desde el año 2000. 7ª posición en 2017, con una valoración de 7,52.
- ✓ Estudio continuo de satisfacción de la clientela de seguros. Entrevistas telefónicas a 11.000 personas tras la tramitación y solución de un siniestro por la compañía de Seguros Generales del grupo LABORAL Kutxa, Seguros Lagun Aro. La satisfacción general con la compañía es destacada, de 8,45.
- ✓ Estudio de satisfacción de corredores realizado por Seguros Lagun Aro.
- ✓ Servicio de Atención al Cliente: 15.378 expedientes abiertos en LABORAL Kutxa.
- ✓ Escucha y participación en Redes Sociales. Desarrollando blogs específicos para empresas.

El gráfico siguiente describe los numerosos mecanismos de diálogo implantados:

Escucha a la clientela bancaria y aseguradora. Mecanismos en marcha

## NOVEDADES 2017

- ✓ Información comparativa clientes : Domésticos-Mercantil-Seguros
- ✓ La Red de empresas se integra en resultados Total clientes LK financieros
- ✓ Incorporamos información de uso y satisfacción con los canales



Los resultados comparativos respecto a otros competidores bancarios y aseguradores son favorables. Algunos de los más representativos se incluyen en los cuadros siguientes.

Satisfacción de la clientela bancaria (puntuación 1 a 10)	2015	2016	2017
Satisfacción entre clientes preferentes	7,65	7,82	7,67
Nivel de recomendación	7,28	7,55	7,48

Fuente: Estudio de seguimiento de la imagen y la marca de LABORAL Kutxa. Ámbito es País Vasco y Navarra. Ikerfel

Satisfacción de la clientela bancaria (% de clientes que valoran de forma destacada)	País Vasco			Navarra		
	LK	Principal competidor	Δ	LK	Principal competidor	Δ
<b>Atributos de imagen más reconocidos</b>						
Apoya la lengua y cultura vasca	75%	70%	<b>5%</b>	81%	2%	<b>79%</b>
Buen servicio, cercana a sus clientes	60%	44%	<b>16%</b>	53%	35%	<b>18%</b>
Entidad comprometida con la sociedad y el desarrollo local	58%	63%	<b>-5%</b>	46%	21%	<b>25%</b>
Gestión honesta y responsable, en la que se puede confiar	51%	34%	<b>17%</b>	44%	33%	<b>11%</b>
Asesoramiento profesional y especializado	48%	37%	<b>11%</b>	41%	37%	<b>4%</b>
Especialista en seguros	45%	24%	<b>31%</b>	33%	19%	<b>14%</b>
<b>Atributos de imagen menos reconocidos</b>						
Aplica comisiones altas	7%	28%	<b>-21%</b>	10%	33%	<b>-23%</b>
Productos diferenciados para profesionales y negocios	11%	9%	<b>2%</b>	16%	16%	<b>0%</b>
Préstamos para coches más ventajosos	22%	20%	<b>2%</b>	16%	11%	<b>5%</b>
Entidad especializada para empresas	23%	15%	<b>8%</b>	17%	27%	<b>-10%</b>
Préstamos hipotecarios más ventajosos	27%	26%	<b>1%</b>	37%	24%	<b>13%</b>
Soluciones diferenciadas para la gestión del ahorro	28%	21%	<b>7%</b>	19%	11%	<b>8%</b>

Fuente: Estudio de seguimiento de la imagen y la marca de LABORAL Kutxa. Ikerfel

Satisfacción de la clientela de seguros (puntuación 1 a 10)	2015	2016	2017
Satisfacción General con la Prestación del Servicio	8,31	8,44	8,45
Satisfacción con la PS en Autos	8,7	8,79	8,86
Satisfacción con la PS en Hogar	8,13	8,24	8,28
Satisfacción con la PS en Comercio	7,96	8,22	8,1
Satisfacción con los Talleres Concertados	8,78	8,84	8,92
Satisfacción con los Reparadores de Hogar y Comercio	8,2	8,41	8,4

Fuente: Estudio continuo de satisfacción de la clientela de seguros. Seguros Lagun Aro

Benchmarking comparativo con el sector bancario. Clientela potencial (puntuación 1 a 10)	2015	2016	2017	Diferencial con sector. 2017
Estudio Calidad Objetiva Sectorial (EQUOS-Stiga)	7,75	7,57	7,52	+0,49
Satisfacción de la clientela bancaria (BMKS FIN-Stiga)	7,61	7,69	7,72	+0,33

Benchmarking en el sector asegurador	Lagun Aro	Mercado Asegurador
Satisfacción de los mediadores de seguros (puntuación 1 a 10)		
Satisfacción General con la compañía	8	7

Fuente: Estudio continuo de satisfacción de los corredores. Seguros Lagun Aro e ICEA 2017.

En general la clientela reconoce el desempeño de Laboral Kutxa y de Seguros Lagun Aro en aspectos tan relevantes como:

- El compromiso con la sociedad y el desarrollo local, y de forma destacada, con el apoyo a la lengua y a la cultura vasca,
- la vocación de compromiso también con la calidad de servicio y con la gestión honesta y responsable con los clientes y las clientas,
- la profesionalidad y la especialización en el asesoramiento en productos bancarios y en productos de seguros,
- la aplicación de comisiones razonables, menores que las habituales en otros competidores.

Respecto a necesidades y demandas no cubiertas en los productos y servicios, son aspectos de mejora identificados en estos canales de escucha a la clientela, los siguientes:

- En general el sector bancario sigue sufriendo una crisis de confianza entre la clientela. Sus niveles de satisfacción van recuperándose lentamente desde su mínimo de 2013.
- En el caso de LABORAL Kutxa los niveles de satisfacción permanecen por encima del mercado, siendo los niveles de compromiso con el cliente, como decimos, elevados.
- Respecto al servicio recibido, la clientela demanda mejoras en la actuación comercial, en aspectos concretos como la aportación de soportes escritos en la información personalizada en oficinas, o la actuación comercial al atender las consultas sobre préstamos hipotecarios para vivienda.
- LABORAL Kutxa recibe también demandas de mejora de la percepción de precio y competitividad de sus ofertas en determinados productos: ahorro-inversión, seguros y financiación a empresas.
- Otro ámbito de mejora identificado es el conocimiento mutuo y la relación personalizada y proactiva con algunos segmentos de clientes de alta relación por parte de sus gestores y gestoras especializados.
- En cuanto a los canales alternativos, tanto en la banca móvil como en la banca por internet siguen existiendo áreas de mejora ya que los clientes siguen valorando en mayor medida el canal presencial en oficina. Las demandas adicionales hacen referencia a los servicios disponibles: variedad, personalización y claridad de la información, ayuda en la operativa.
- En productos de seguro, es relevante la mayor satisfacción que muestran los clientes y clientas tras sufrir un siniestro, pero durante la propia resolución del siniestro la clientela muestra menor satisfacción que con la tramitación del servicio. En concreto se reclama una mayor rapidez en la reparación o el pago de la indemnización.

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**, seguimos trabajando planes de mejora en cada Oficina, certificando aquellas sucursales que cumplen los estándares que nos proponemos alcanzar en la calidad del servicio a la clientela. En 2017 sólo son el 15,1% de las oficinas las que no han superado los niveles exigidos para alcanzar esa certificación.
- En los **protocolos de atención y asesoramiento**, los mayores esfuerzos los centramos en los productos de ahorro, en concreto la oferta de Fondos de Inversión, y productos de ahorro-inversión a largo plazo en general, y la oferta y explicación de los canales para acompañar a los clientes en su migración hacia el canal on line y el canal móvil.
- Desde el punto de vista de desarrollo de producto, en línea con la rapidez de introducción de novedades en el mundo digital, los proyectos más significativos siguen siendo los ligados a las prestaciones de la **banca on line** y de la **app para banca por móvil**
- En productos de seguro, los esfuerzos los desarrollamos a través de una sistemática de procesos de mejora, tanto en atención en Servicios Centrales hacia la Red, como en los equipos de suscripción y en los de tramitación de siniestros. Además de la insistencia y apoyo a la utilización por los clientes de los canales on line y por móvil.

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:

<b>Servicio de Atención al cliente</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
<b>Número de expedientes abiertos</b>	<b>2.868</b>	<b>3.609</b>	<b>15.748</b>
Escritos: folleto / carta	1.818	2.424	12.996
Internet/Teléfono	931	1.056	1.477
Organismos Públicos: OMIC / Gobiernos Autonómicos	119	129	1.275
Otros	-	-	-
<b>Naturaleza de los expedientes</b>			
Quejas	2.054	2.686	11.986
Reclamaciones	434	508	3.367
Consultas	14	14	12
Sugerencias	7	3	6
Felicitaciones / Agradecimientos	4	2	1
Peticiones diversas, otros	355	396	376
<b>Importes reclamados ( miles de euros)</b>			
Importes de expedientes resueltos a favor de la Entidad	86	269	6.394
Importes de expedientes resueltos a favor de la clientela	157	373	129
Importes indemnizados por la Entidad	156	371	129
Importes devueltos a Clientela por la Entidad, no corresponde cobro	1	0	0
Importes indemnizados o devueltos por terceros	0	2	0
	<b>243</b>	<b>642</b>	<b>6.523</b>

La actividad durante todo el ejercicio 2017 ha aumentado notablemente con respecto al año anterior, debido sobre todo al incremento de las quejas y reclamaciones referidas a los gastos de formalización de préstamos hipotecarios.

Por otro lado, durante el año 2017 las demandas judiciales masivas contra la entidad se pueden clasificar en tres tipos dependiendo de la causa:

- Las debidas a la comercialización de las AFS (emisiones de deuda) de Eroski y Fagor, que en años anteriores eran el mayor problema, han continuado descendiendo llegando a ser un número irrelevante en los últimos meses del año. En total del año han entrado únicamente el 11% de las que entraron en 2016.
- Las que traen causa de las cláusulas suelo de los préstamos hipotecarios, han aumentado al doble, aunque los números no son comparables a los de demandas por AFS en el año 2016.

- Y se ha abierto una nueva causa con los gastos derivados de la formalización de préstamos hipotecarios, que han ascendido a 1.165 en el año 2017, aunque el importe de cada reclamación individual no es muy elevado y las resoluciones de los juzgados hasta el momento no son uniformes sino que hay sentencias con contenidos muy diferentes. Hemos sido condenados a abonar el 45% de las cantidades que nos han reclamado, siendo condenados en costas únicamente en el 38% de los casos.

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

Motivo de apertura de expedientes (SAC)	2015	2016	2017
Servicios centralizados a la clientela	10%	8%	1%
Comisiones y gastos	25%	23%	83%
Condiciones económicas	17%	20%	9%
Falta información o ésta es incorrecta	21%	20%	1%
Cobertura de necesidades	3%	2%	1%
Oficinas por elementos objetivos	3%	10%	1%
Elementos de relación con la clientela	2%	3%	1%
Campañas en general	2%	1%	0%
Cajeros	4%	3%	1%

Cuantía de las reclamaciones	2015	2016	2017
≤ 100 €	2,30%	1,11%	0,14%
> 100 ≤ 250 €	2,37%	0,93%	0,13%
> 250 ≤ 1.000 €	12,68%	3,52%	8,48%
> 1.000 €	82,65%	94,44%	91,25%

### Cláusulas suelo

En enero de 2017 se reguló un procedimiento extrajudicial para resolver las reclamaciones relativas a cláusulas suelo en los contratos de hipoteca para compra de vivienda. En base a la protección de los consumidores estas cláusulas habían sido declaradas abusivas, y por tanto nulas, no por sí mismas, sino por la falta de transparencia en su incorporación en los contratos. Así todas las entidades bancarias establecieron cauces, regulados por el RDL 1/2017, que faciliten a los clientes la posibilidad de llegar a acuerdos extrajudiciales para eliminar el efecto de estas cláusulas.

LABORAL Kutxa comunicó a principios de marzo a su clientela un sistema de reclamación voluntaria y previa a la interposición de demandas judiciales. Los clientes que no han deseado utilizar este sistema adicional han podido acudir al SAC, si bien su número ha sido residual.

Los volúmenes de reclamaciones recibidas son los siguientes:

Reclamaciones extrajudiciales de cláusulas suelo. RDL 1/2017	A dic 2017
- Rechazadas (no aplica RDL)	545
- Aceptadas	429
- Denegadas	2.573
- Gestionando	48
<b>TOTAL entradas</b>	<b>3.631</b>

El motivo más frecuente de denegación de la reclamación es que la Entidad considera probado que en ese caso concreto se cumplieron las exigencias de transparencia.

Adicionalmente, los clientes y clientas que no lleguen a un acuerdo, pueden recurrir judicialmente, y en concreto a diciembre 2017 se han recibido 280 demandas judiciales procedentes de clientes y clientas a los que se les ha denegado un acuerdo extrajudicial.

## Diálogo con la clientela sobre RSE.

Tras la elaboración de la Memoria RSE 2016, como viene siendo habitual los últimos años se puso en marcha una acción de comunicación en la que se hizo llegar a la clientela más vinculada el Resumen Ejecutivo de la Memoria. Junto con esta información se adjuntó un cuestionario con el que aquellos que lo desearan podían aportar su opinión sobre la Responsabilidad Social Empresarial. Se han realizado cuatro envíos diferentes: a clientes empresa (6.897 clientes), clientes autónomos y microempresas (83.117), a clientes particulares de Banca Personal (14.567) y, como novedad este año, a los clientes particulares KIDE. En total a **260.567** clientes (frente a 97.526 de 2016), de los cuales un 33% han leído el correo.

En total ha habido 563 respuestas. A continuación se detallan los principales **resultados y conclusiones** de este proceso de **diálogo**:

- Al cuestionario han respondido 29 clientes empresa y valoraban con un 7,9 la importancia de un informe de estas características (7,3 en 2016). A la pregunta de si su empresa elabora un informe de RSE, en la actualidad sólo un 19% elabora el informe de RSE, un 44% lo tienen previsto y un 37% dice que no está entre sus prioridades.
- En cuanto a los clientes autónomos y microempresas, fueron 395 los que respondieron a la encuesta y la valoración media de la importancia que le otorgan a este informe era, al igual que el año anterior, un 7,6.
- Fueron 41 clientes de banca personal los que respondieron la encuesta y nos dieron su opinión sobre el informe y sus prioridades con respecto a la RSE y le otorgaron de media un 8,2 a la relevancia del informe (7,9 en 2016).
- Por último, 98 clientes KIDE han respondido a la encuesta y valoraron la importancia del informe con una puntuación de 8,1.

Como conclusión se puede decir que la clientela valora notablemente la realización de la Memoria por parte de LK, con una media del 8,2 (7,6 en 2016), siendo la valoración más alta en Banca Personal y la más baja en clientes autónomos y microempresas. Asimismo, para la clientela los ámbitos prioritarios varían de un grupo a otro. En el agregado los que obtienen mayor puntuación son:

- ✓ Protección de la privacidad y la seguridad de los datos y las operaciones
- ✓ Excelencia en la calidad de servicio: transparencia, amabilidad, evitar errores y rapidez y sencillez en la operativa
- ✓ Medidas de RSE: contra el blanqueo de capitales, control de la financiación a armamento, juego, pornografía,...

Por el contrario, los dos aspectos con los que existe una menor sensibilización se repiten y son:

- ✓ Fomento del euskera y de la cultura vasca
- ✓ Generalizar el uso del euskera en las relaciones internas y con la clientela

Estos resultados se han añadido al estudio de materialidad de la presente Memoria.

Por otro lado, LABORAL Kutxa mantiene una dinámica habitual de consultar a su clientela sobre diferentes aspectos de su actividad. Dentro del cuestionario habitual hay tres preguntas directamente relacionadas con su percepción de LABORAL Kutxa como entidad financiera socialmente responsable. En 2017 se hicieron 10.970 encuestas siendo el resultado:

- Identifica a LABORAL Kutxa como una entidad que se responsabiliza por el efecto ambiental y social de sus actuaciones. Valoración 70,4 (74,2 en 2016).
- Con una gestión honesta y responsable, en la que se puede confiar: Valoración 73,1 (78 en 2016).
- Compromiso social y desarrollo económico local: Valoración 70,8 (75,2 en 2016).

## 4.6. INCIDENTES E INCUMPLIMIENTOS

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

	2015	2016	2017
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación a la seguridad de los productos (1)	4	3	0
Nº reclamaciones en que BdE se ha pronunciado a favor de LABORAL Kutxa	1	1	0

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

	2015	2016	2017
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)	49	19	30
Nº reclamaciones en que BdE y CNMV se han pronunciado a favor de LK	26	9	7

(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.).

	2015	2016	2017
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.	2	3	0
Nº reclamaciones en que BdE y CNMV se han pronunciado a favor de LABORAL Kutxa	1	2	0
Coste de multas por incumplimiento de normativa de suministro y uso de servicios.	0	0	0

	2015	2016	2017
Sanciones (€) por incumplimiento de leyes y regulaciones	0	150.000	0(1)

La sanción de 2016 fue impuesta por la CNMV en relación a la operativa de cruce de operaciones de AFS antes de 2012.

(1) En 2017 se ha abierto un expediente que puede derivar en sanción debido a un error administrativo que implicó no responder en tiempo a una solicitud de la Agencia de Protección de Datos.



■ NUESTRA  
RELACIÓN  
CON LOS SOCIOS Y SOCIAS



A lo largo de este ejercicio, las acciones fundamentales que en LABORAL Kutxa hemos puesto en marcha en relación a las personas, han sido las siguientes:

- En marzo de 2017, resultado de un análisis que conjugó las necesidades derivadas de la norma y la realidad de LABORAL Kutxa, comenzó un exigente proceso formativo con la puesta en marcha de dos tipos de certificaciones para responder a los dos grados de exigencia derivados de MiFID II, el nivel informativo (**Curso Especialista de Informador Financiero**) y el nivel de asesoramiento (**Título Universitario Experto en Asesoramiento Financiero**).

La práctica totalidad del Personal Relevante de la entidad –98%– completó el proceso formativo y 1.551 profesionales de LABORAL Kutxa cuentan ya con la certificación requerida para ejercer su actividad profesional de acuerdo con las exigencias de la nueva regulación. Hemos cumplido de modo exigente los requerimientos derivados de la nueva Directiva Europea sobre Mercados de Instrumentos Financieros, conocida como MiFID II, fortaleciendo así nuestro compromiso con los objetivos de transparencia y protección de la clientela.

El diseño y la ejecución de los contenidos se han llevado a cabo junto a Mondragon Unibertsitatea y como material de estudio se han utilizado casos reales y los propios productos de inversión de nuestro catálogo. Además el proceso formativo se ha realizado utilizando nuevos formatos digitales como foros de aprendizaje, aulas virtuales, etc.

Ambos programas formativos han sido incluidos en el Listado de Títulos y Certificados que cumplen con las exigencias del apartado 8º de la Guía Técnica 4/2017 de la CNMV.

- Al mismo tiempo, para apoyar los retos organizativos y de negocio, hemos puesto en marcha un proyecto de cambio que pretende **impulsar una cultura organizativa de comportamientos altamente constructivos y cooperativos, y que incorpore** las nuevas formas de pensar, actuar y relacionarse de la era digital. En 2017 hemos abordado la labor de diagnóstico y conocido los rasgos culturales que caracterizan a la Entidad y su evolución respecto a la última medición realizada en 2012. Los resultados confirman que el estilo cultural predominante en la Entidad es el orientado al cliente, **una cultura donde el cliente es el centro** y el elemento movilizador de los porqués y paraqués, y que hemos generado un entorno de trabajo que impulsa comportamientos asociados a la cultura constructiva (rigor en la consecución de resultados, creatividad, preocupación por las personas, cooperación,..).

Debemos mantener y reforzar muchos de estos elementos que nos hacen ser diferentes, pero al mismo tiempo, tenemos que evolucionar hacia aquellos otros comportamientos que favorecen el desarrollo de la estrategia marcada. **Desarrollar una cultura organizativa coherente con lo que requiere el enfoque estratégico.** Para ello, a partir de la labor de diagnóstico realizada, corresponde identificar las principales palancas de actuación y desarrollar los planes de acción que nos permitirán avanzar hacia esa cultura deseada definida, facilitadora de nuestros retos estratégicos.

- Teniendo en cuenta que **la gestión del desempeño** es una palanca esencial de la gestión de las personas y el proceso que más relevancia tiene en el **performance** de cualquier organización y siendo uno de los sistemas que más está cambiando en el contexto de la transformación digital, durante 2017 hemos abordado un proyecto de rediseño y evolución del sistema con el objetivo de agilizar, flexibilizar y simplificar el proceso, implantar nuevas dinámicas centradas en el desarrollo futuro y puntos fuertes de las personas, fomentar el *feedback* y el reconocimiento continuo en tiempo real y hacer que la persona socia asuma el protagonismo de su desarrollo. Hemos dado un paso adelante con la ambición de contar con **un sistema que genere un mayor impacto en el negocio y mejore el compromiso de las personas.**

- Además como el cambio digital es principalmente un **cambio de personas y cultura**, durante este ejercicio hemos trabajado en entender el impacto y alcance de la transformación digital y definido el plan de acción para afrontarlo, para impulsarlo y dinamizarlo. Para ello, hemos nombrado a una persona Responsable de Transformación Digital ubicada dentro del departamento de Gestión Social, encargada de **coordinar** toda la estrategia digital a desplegar desde y dentro del departamento, tanto aquellas actuaciones que apoyen a la transformación del negocio, como la transformación de propio departamento (roles, procesos, sistemas...).

En 2017 además de todas estas iniciativas, hemos tenido que seguir atendiendo a la necesaria **mejora de la eficiencia**, por lo que hemos puesto en marcha actuaciones de optimización de las plantillas como:

- **Plan de Dinamización para los nacidos en 1959.** Plan universal y voluntario que permite a los socios y socias nacidos en 1959 la posibilidad de cesar en la cooperativa entre los 60 años y los 61 años y medio recibiendo una ayuda económica. El plan contempla finalizar la fase de actividad, en la mayoría de los casos, el 31 de diciembre de 2017 y mantenerse en situación de tiempo libre percibiendo una retribución del 75% hasta el cese definitivo en la Entidad.
- Otro tipo de medidas como **excedencias y jornadas reducidas bonificadas**, salidas incentivadas, etc.

## 5.1. PERFIL DE LA PLANTILLA

Estructura de socios de trabajo en activo por categoría en LK	2015		2016		2017		2018
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Directores/as	35	n/d	35	n/d	30	n/d	n/d
Jefes/as	434	n/d	400	n/d	385	n/d	n/d
Técnicos/as	813	n/d	755	n/d	713	n/d	n/d
Administrativos/as	479	n/d	464	n/d	447	n/d	n/d
Otros	195	n/d	271	n/d	264	n/d	n/d
<b>Total Socios/as de trabajo LK.</b>	<b>1.956</b>	<b>1.932</b>	<b>1.925</b>	<b>1.960</b>	<b>1.839</b>	<b>1.853</b>	<b>1.791</b>
Evolución plantilla (socios de trabajo)	-20	-44	-31	+4	-86	-72	-48

No se establecen objetivos respecto a la estructura de la plantilla. Para ver más información acerca de la plantilla: **Apartado. 5.8.**

Relación contractual LK (situación al 31/12)	2015	2016		2017		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
<i>Socios/as en activo</i>	1.956	1.020	905	1.839	943	896
Excedencias	23	9	35	28	6	22
Comisión de servicios	13	6	10	15	6	9
Prejubilados/as	150	67	37	134	93	41
<b>Contratos de Sociedad</b>	<b>2.142</b>	<b>1.020</b>	<b>905</b>	<b>2.016</b>	<b>1.048</b>	<b>968</b>
Eventuales T. Completo	214	43	105	146	47	99
Eventuales T. Parcial	39	1	17	7	0	7
<b>Contratos Temporales</b>	<b>253</b>	<b>122</b>	<b>44</b>	<b>153</b>	<b>47</b>	<b>106</b>
<b>Contratos Indefinidos</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0</b>
<b>Plantilla total al 31/12</b>	<b>2.218</b>	<b>1.154</b>	<b>1.109</b>	<b>2.176</b>	<b>1.102</b>	<b>1.074</b>

Distribución plantilla por ubicación	2015		2016				2017			
	Socios	Cta. Aj.	Socios	Cta. Aj.	Muj.	Homb.	Socios	Cta. Aj.	Muj.	Homb.
Servicios Centrales	382	37	400	29	213	216	411	41	227	225
Particulares	30	1	32	1	14	19	28	0	13	15
Seguros	33	0	35	0	10	25	32	0	10	22
Empresa	110	3	117	2	34	85	93	1	25	69
Red Territ. 1	669	132	634	104	423	315	615	87	410	292
Red Territ. 2	729	89	707	38	333	412	660	31	317	374
<b>Total 31/12</b>	<b>1.956</b>	<b>262</b>	<b>1.925</b>	<b>174</b>	<b>1.027</b>	<b>1.072</b>	<b>1.839</b>	<b>160</b>	<b>1.002</b>	<b>997</b>

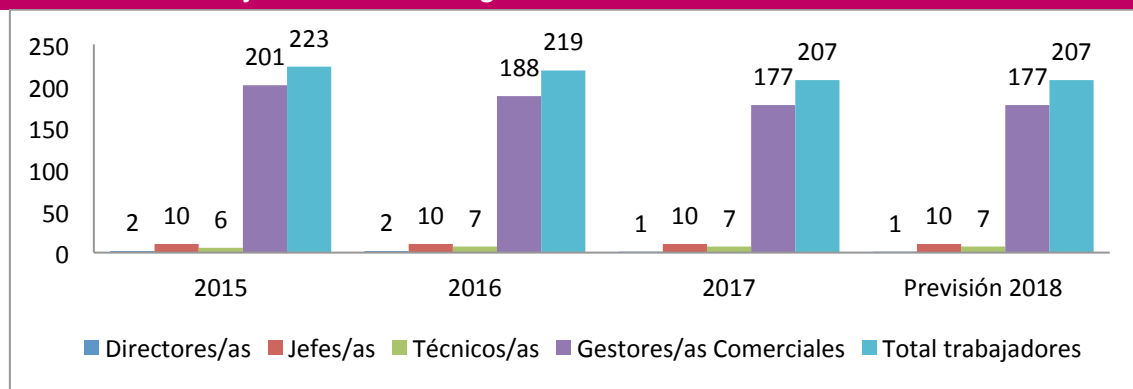
Bajas y rotación anual de Socios de trabajo en LABORAL Kutxa	2015	2016	2017
Bajas en el año:	<b>107</b>	<b>91</b>	<b>144</b>
Excedencia Voluntaria y por Cargo Público	0	10	0
Excedencia Cuidado hijos/familiares	39	41	41
Jubilación	12	21	16
Fallecimiento e Invalidez	4	0	3
Baja Voluntaria	2	5	4
A comisión de servicios	0	3	0
Prejubilados/as	50	11	80
Bajas de Mujeres en el año	62	57	65
Bajas de Hombres en el año	45	34	79
Tasa de salidas total (*)	5,4%	4,7%	7,5%
Tasa de salida de Directores/as	2,9%	2,9%	20%
Tasa de salida de Jefes/as	3,8%	1,8%	7%
Tasa de salida de Técnicos/as	5%	4,4%	6,10%
Tasa de salida de Administrativos/as	7%	6,8%	8,60%
Tasa de salida de mujeres	6,8%	6,2%	7,3%
Tasa de salida de mujeres < 30 años	0%	0%	0%
Tasa de salida de mujeres > 30 años	6,8%	6,30%	7,3%
Tasa de salida de hombres	4,2%	3,3%	8,4%
Tasa de salida de hombres < 30 años	0%	0%	0%
Tasa de salida de hombres > 30 años	4,2%	3,30%	8,40%

(\*) 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.

Los datos de este apartado se obtienen del cuadro de mando de 2017 de Gestión Social.

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 de BancaSeguros



## 5.2. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LAS PERSONAS

Como cooperativa de crédito, existen numerosos canales 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 602 personas y hubo un índice de respuesta del 72,8%, 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 2015 y hasta el cierre de 2017 se han recibido 1.085 aportaciones de los trabajadores, de las que 129 (el 11,9%) 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 2017 se han celebrado una media de 185 reuniones trimestrales, el 50% de las posibles, con una asistencia media mensual de 816 personas que han aportado 3 cuestiones para tratar.

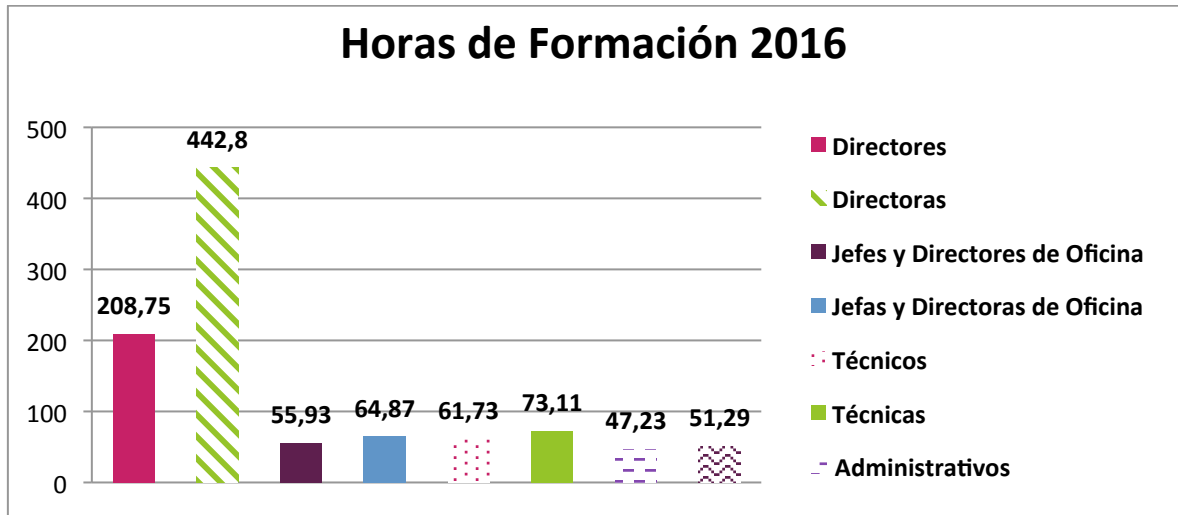
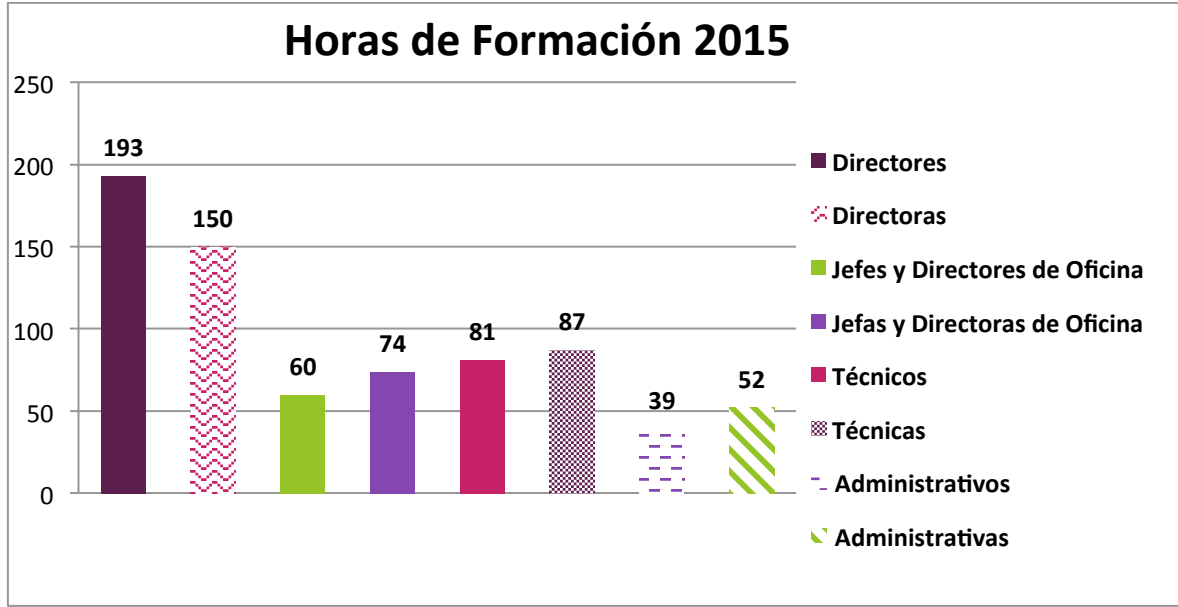
## 5.3. DESARROLLO Y FORMACIÓN DE LA PLANTILLA

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

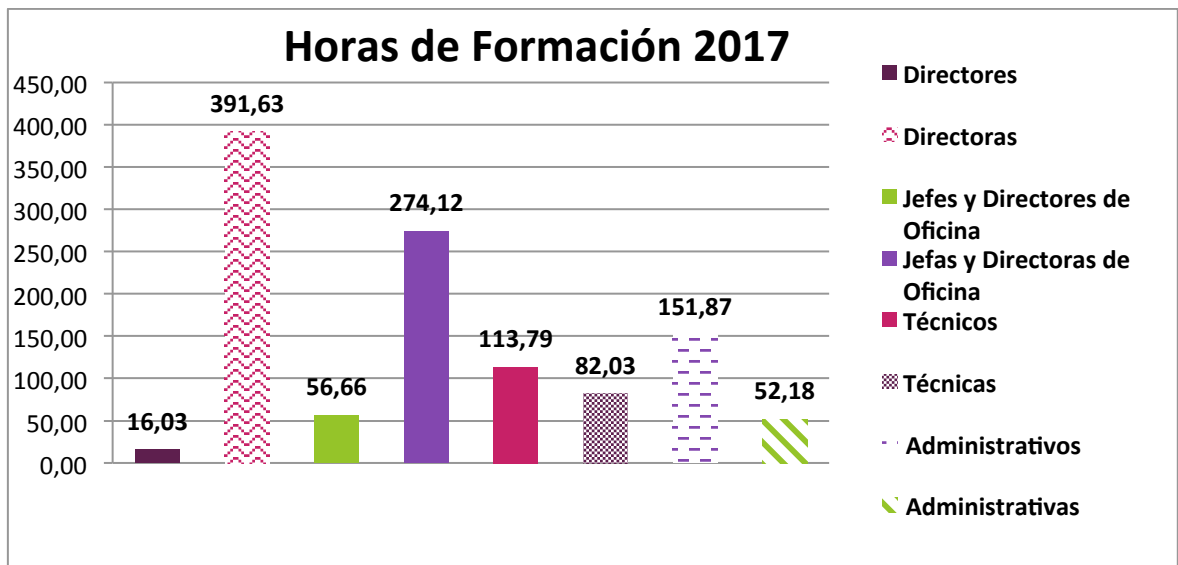
Formación en LABORAL Kutxa.	2015		2016		2017		2018 Objet.
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	
Número de cursos	650	449	568	406	413	486	430
Horas de formación	133.743	118.801	128.017	156.596	227.835	274.110	181.336
Horas de formación/persona	53,56	55,18	63,6	75,54	99,15	124,6	88,46
▪ Socio-a	53,76	n/d	53,02	n/d	108,05	n/d	n/d
▪ Eventual	52,83	n/d	230,4	n/d	59,2	n/d	n/d
<b>Formación media en horas por categoría (de forma individual)</b>							
Directores/as	175,03	67,76	240,35	42,86	91,13	483,98	81,30
Jefes/as y Directores/as Oficina	57,53	34,82	58,57	53,92	124,4	114,74	110,99
Técnicos/as	85,64	92,45	67,64	117,2	95,92	132,52	85,58
Administrativos/as	51,25	42,48	49,83	68,64	89,41	97,63	79,77

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

Por sexos:



\*Los datos de directores-directoras incluyen a los miembros del Consejo Rector. En 2016 una directora ha realizado un master de 1.500 horas.



De las 227.835 horas de formación impartidas al personal de LABORAL Kutxa en 2017, 113.134 horas han sido a mujeres (el 50%) y 114.701 horas a hombres (el 50%), frente al 52%/48% en 2016 y el 49%/51% del 2015. La proporción entre asistentes a cursos por sexo (mujeres/hombres) en 2017 es del 1,04 frente al 1,29 de 2016 y el 1,42 de 2015.

La evaluación media de los cursos de formación en 2017 ha sido de 8,05, siendo en 2016 del 8,63. El objetivo para el 2018 es de 8,30.

El porcentaje de personas diferentes formadas ha sido del 98% en 2017. El objetivo para el 2018 es del 95%.

Con respecto al **índice de promoción**, entendido como mejora del índice salarial estructural, ha sido en 2017 del 5,87%. Incorporando la antigüedad asciende al 41,11% (5,09% y 27,01% en 2016 y 7,52% y 29,4% en 2015).

## PROGRAMAS DE FORMACIÓN CONTINUA

En marzo de 2017 Laboral Kutxa lanzó la primera edición del “Título Experto en Asesoramiento Financiero” y del “Curso Especialista de Informador Financiero” para dar respuesta a las exigencias formativas de la Directiva UE 2014/65 (MiFID II). Esta Directiva exige a las Entidades que garanticen que a sus clientes inversores se les provee con información clara y relevante sobre los productos y servicios de inversión, y aseguren que los productos que se ofrecen a los clientes en cada momento son los que mejor se adecúan a sus necesidades y objetivos de inversión. Las Entidades debemos asegurar y acreditar que los/las profesionales que informan y asesoran sobre productos de inversión están adecuadamente formados/as para desarrollar este cometido. Esta formación ha concluido con la obtención de la certificación necesaria para acreditar dichos conocimientos y competencias. El 98% de las personas a las que les afecta la Directiva cuenta con los conocimientos y competencias requeridas y con el certificado correspondiente a fecha 02/01/2018, fecha de aplicación de la mencionada Directiva.

Todo este proceso ha supuesto el mayor esfuerzo formativo del 2017, tanto en personas a formar (1.568 personas formándose simultáneamente) como en horas dedicadas a la formación (163.899 horas).

Debido a MiFID II, la dedicación a la formación del resto de áreas técnicas se he limitado a lo estrictamente necesario:

- Itinerario Formativo para las nuevas incorporaciones a la Entidad.
- Dar respuesta a la Ley 26/2016 de 17 de julio de mediación de seguros y reaseguros privados, con la impartición de la formación de acceso y la continua.
- Formación dirigida a los cambios normativos: MiFID, Prevención Blanqueo de Capitales.

En cuanto a otro tipo de formación, hemos continuado como en años anteriores, aunque con menos intensidad en alguna de ellas: Desarrollo de habilidades, gestión de conflictos y afrontando emociones de manera saludable e Idiomas.

## FORMACIÓN PARA PERSONAS QUE ACCEDEN A LA JUBILACIÓN

Existe un programa denominado “Activa tu jubilación” por el que las personas que van a dejar su actividad en la Entidad al pasar a situación de jubilados, prejubilados o tiempo libre, son citados a los servicios centrales para recibir formación de cara a su nueva situación. El curso consta de dos jornadas en las que se les da formación en aspectos de gestión del cambio y salud relacional, participación comunitaria, aspectos jurídicos, actividad física y salud, alimentación saludable, nuevas tecnologías, etc.

En 2017 se realizaron 5 cursos y acudieron 62 personas.

## GESTIÓN DEL DESEMPEÑO- SGD

El SGD en LABORAL Kutxa tiene como máxima el desarrollo del colaborador 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.

Socios por categoría en LK y personal de BancaSeguros	2017	Nº personas que deberían realizar el SGD	Nº de personas que lo han realizado	% de cumplimiento sobre el total	% de cumplimiento sobre el total que deberían haberlo realizado
Directores/as	30	15	2	6,67%	13,33%
Jefes/as	385	78	29	7,53%	37,18%
Técnicos/as	713	184	86	12,06%	46,74%
Administrativos/as	447	103	42	9,40%	40,78%
Otros	264	77	19	7,20%	24,68%
BancaSeguros	195	3	1	0,51%	33,33%
<b>TOTAL</b>	<b>1.839</b>	<b>460</b>	<b>179</b>	<b>9,73%</b>	<b>38,91%</b>

## FORMACIÓN EN PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN

Ver en el apartado de Lucha contra la Corrupción en el punto **6. Nuestra relación con la Sociedad**, lo referente a este aspecto y al Código de conducta.

## FORMACIÓN A MIEMBROS DEL CONSEJO RECTOR

Desde octubre de 2017 todas las personas que componen el Consejo Rector han comenzado a recibir, por parte de AFI Escuela de Finanzas Aplicadas, una formación de 136 horas para mejorar su capacitación. Se trata del tercer Programa de formación a rectores que incide en aspectos de economía, mercados financieros y gestión de inversiones (regulación, riesgos,...), gestión de la empresa bancaria, finanzas empresariales, y gestión de empresas aseguradoras. Este programa consta de tres módulos:

- Fundamentos de economía y finanzas.
- Mercados financieros y gestión de inversiones.
- Gestión de la empresa bancaria.

Esta formación se ha hecho extensiva a otros miembros de la Entidad (Consejo de Dirección, directores de Departamento,...).

Por otro lado la formación sobre aspectos de corrupción está referida en la memoria de 2014. En 2016 los miembros del Consejo Rector recibieron la misma formación que todo el resto de personas sobre el Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos y la Política de Cumplimiento Penal.

## 5.4. SISTEMA RETRIBUTIVO

	2015	2016	2017
Salario mínimo de entrada socios en € / nº horas trabajadas	14,60	14,60	14,83
Salario mínimo de entrada socios en € / Salario mínimo interprofesional*	2,69	2,66	2,50%

(\*) 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.

Para **BancaSeguros** la relación para ambos datos es la misma que para LK.

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:

	2015	2016	2017
Retribución total persona mejor pagada / retribución total media	3,63	3,60	3,58
Incremento retribución anual persona mejor pagada/Incremento retribución anual media*	No apl.	No apl.	0,67

\*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. En 2015 y 2016 la retribución de la persona mejor pagada descendió (0,32% y 1,10%) y la media también (0,11% y 0,35%), 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 513 de ellos objetivos individuales en 2017 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:

	2015	2016	2017
Retribución Variable / Retribución Total (en %)	7,24%	6,96%	7,21%

### Remuneración al capital Social

Las aportaciones de los socios al Capital Social se han remunerado en 2017 al tipo anual del 4% bruto para las aportaciones obligatorias y las aportaciones voluntarias.

Remuneración al Capital Social (miles de euros)	2015	2016	2017
Pago total intereses al Capital (a empresas asociadas, a socios/as trabajadores/as, etc.)	29.741	28.700	29.170
Parte percibida por los socios/as de trabajo y colaboradores/as (1)	9.235	9.482	9.715

(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, el objetivo 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.

En 2016 estas ventajas se ampliaron al flexibilizar el horario en Servicios Centrales durante el verano (jornada continua) y al ampliar las posibilidades de acogimiento a permisos retribuidos y 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 complementario habitual, préstamo otro destino doméstico, anticipo de nómina.

Pasivo: cuenta nómina.

Servicios bancarios: exenciones de comisiones, cuotas de tarjetas, bonificaciones.

Seguro de accidentes.

**Otros beneficios** (socios y socias):

Financiación de estudios privados y Euskera

Fondos económicos para la atención de necesidades extraordinarias de carácter personal

Comedor de empresa subvencionado (todas las personas).

Cobertura daños en vehículo.

Ayuda necesidades extraordinarias por defunción socios.

Ventajas financieras para aquellas personas jubiladas de LABORAL Kutxa que mantienen su condición de socio colaborador y los viudos de los mismos que también sean socios colaboradores. Estas ventajas consisten en: cuenta nómina, exención de algunas comisiones y préstamo en condiciones preferentes.

En concreto los socios y las socias de trabajo de la Entidad tienen unos beneficios sociales que se detallan a continuación:

## CLUB LANKIDE

LABORAL Kutxa, considerando que la realización por sus socios/as de trabajo de actividades en común 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 2017 se han realizado actividades culturales, deportivas y de ocio como: abonos de temporada para teatro y música, subvención federación de montaña y ciclismo, torneos de fútbol, abonos para fútbol y baloncesto o excursiones. El presupuesto total para 2018 es de 30.170€.

## JORNADA FLEXIBLE

Todas las personas que desarrollan habitualmente su trabajo en los Servicios Centrales, tanto en la Sede Central como en las Direcciones Territoriales, pueden acogerse al sistema de horario flexible en cuanto a entradas y salidas. En 2017, para facilitar la conciliación, durante el periodo del 15 de junio al 15 de septiembre, de lunes a jueves, el socio/a podrá optar por realizar una jornada ininterrumpida hasta las 15 horas (manteniéndose el horario flexible habitual para la entrada).

## 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 (4% en los últimos tres ejercicios) 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)	2015	2016	2017
Cuantía global anual	9.422	9.792	10.739
Importe medio por socio/a	4,30	4,53	<u>4,53</u>

## PLANES DE DINAMIZACIÓN

En la misma línea que otros planes anteriores, en 2017 se aprueba el Plan de Dinamización 1959, plan universal y voluntario dirigido a los socios nacidos en ese año, a los que permite cesar en la actividad a comienzos de 2018. El plan remunera el período de tiempo libre entre esa fecha y la de jubilación (entre 60 años y 61 y medio) con el 75% de la retribución añadiendo una ayuda económica en el momento del cese de actividad. Al plan se acogen 68 personas socias de las 78 posibles.

## 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 en 2017 el 2% sobre el anticipo de consumo bruto.

## 5.6. NEGOCIACIÓN COLECTIVA

El Convenio Colectivo de Cooperativas de Crédito es el marco de referencia general, aunque LABORAL Kutxa se dotó en 1996 de una norma para la Negociación Colectiva de Empresa, mediante la cual se instituyó un modelo concreto de Negociación Colectiva.

La Negociación Colectiva es el proceso mediante el cual se establecen las condiciones de empleo y trabajo de todas las personas de LABORAL Kutxa (socios y socias de trabajo y trabajadores y trabajadoras por cuenta ajena) y las garantías sociales que aseguran su aplicación. El resultado de este proceso es el conjunto de normas y procedimientos que regulan las condiciones generales de trabajo del 100% de las personas de LABORAL Kutxa y obligan a las partes (Consejo de Dirección y Consejo Social) y a todas las personas.

Además de las materias habituales referidas a la compensación de gastos, calendarios, etc., que se negocian todos los años, en 2017 se han alcanzado acuerdos en las siguientes materias:

- Condiciones para el desarrollo del programa formativo derivado de MIFID II.
- Medidas voluntarias para la gestión de excedentes (jornadas reducidas bonificadas, excedencias negociadas, salidas incentivadas,..).

Como todos los años, a la finalización del proceso de negociación anual, ambas partes hemos intercambiado la relación de materias a negociar en 2018.

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, renovado en 2016, 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.

LABORAL Kutxa es miembro del Servicio de Prevención Mancomunado Osarten. En 2015 LABORAL Kutxa y BancaSeguros pasaron la auditoría reglamentaria y se renovó la certificación OHSAS. En 2017 se ha superado la segunda auditoría de seguimiento del mismo.

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 propuestas para 2017 y su situación.	
1.	Seguir avanzando en la integración de la SyS dentro de los procesos de la Entidad, especialmente en los referentes a obras, adaptación de puestos, mobiliario. <b>En marcha.</b>
2.	Ante los cambios de personas previstos para 2017, coordinar la salida y formar a las nuevas personas incorporadas. <b>Realizado</b>
3.	Cumplimiento de la formación de acogida por un 95% de la plantilla. <b>No realizado (88,5%)</b>
4.	Realizar las auditorías internas del sistema. <b>Realizado</b>
5.	Continuar el desarrollo de la coordinación de actividades empresariales. <b>En marcha</b>
Programa de Gestión: Compromisos 2018	
6.	Implantación de un aplicativo informático para la gestión documental y de la actividad de Coordinación de Actividades empresariales.
7.	Superar la auditoría de renovación de OHSAS.
8.	Revisión de una nueva estrategia para la realización de Evaluaciones de Riesgos.
9.	Realizar evaluaciones de riesgos que afecten a 500 trabajadores y trabajadoras.
10.	Realizar evaluación de riesgos psicosociales a un mínimo de 400 personas.

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. el Presidente de este Comité es uno de los 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	2015	2016	2017
Tasa de accidentes del personal.	1,17	0,29	1,31
Nº accidentes del personal.	19	25	28
Nº de víctimas mortales entre el personal.	0	0	0
Nº de atracos	1	2	2

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.

Todos los años se realizan simulacros de emergencia en los edificios de la Sede Central. Asimismo todos los centros de trabajo tienen planes de emergencia, estando disponible en la intranet para que cada persona pueda consultar el que le corresponde. No se establecen objetivos sino previsiones con respecto a las variables de absentismo, si se hacen con respecto a la tasa global.

Horas y tasa de absentismo (1)	2015		2016		2017		2018
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Accidente y Enfermedad	83.501	89.132	98.500	83.501	95.744	98.500	95.743
Maternidad	32.521(3)	33.435	34.686	32.521	28.704	34.686	28.704
Paternidad	3.111(3)	3.306	3.119	3.111	3.689	3.119	3.689
Resto	0	1.831	0	2.824	4.971	3.736	4.971
Total Horas absentismo	119.133	127.704	136.305	121.957	133.107	140.041	133.106
Tasa de absentismo (2)	2.36%	≤3,00%	2,78	≤3,00%	3,00	≤2,90%	≤2,90%

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

(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. No hay accidentes mortales.

(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) 66 mujeres y 1 hombre han tenido baja maternal. 30 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, 59 mujeres y 2 hombres han optado en 2017 por una excedencia por cuidado de hijos (51 y 2 en 2016; 48 y 2 en 2015).

En BancaSeguros la Tasa de Absentismo ha sido del 4,54%.

## 5.8. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

LABORAL Kutxa ha sido y sigue siendo una entidad pionera e innovadora en el desarrollo de políticas activas en favor de la igualdad. Hace ya dos décadas que nos comprometimos con la igualdad de género y comenzamos a trabajar este tema y en 1997 nuestra entidad fue la primera entidad en ser reconocida por Emakunde, el Instituto Vasco de la Mujer, como entidad colaboradora para el desarrollo de políticas de igualdad.

Hemos recorrido un largo camino desde entonces, gracias a ello, hoy la igualdad está incorporada como una estrategia organizativa más de LK y se ha convertido en un rasgo que define nuestra identidad. Así, hemos llegado a hacer realidad que el Consejo Rector de LABORAL Kutxa tenga una composición paritaria (actualmente, el 50% de las personas que lo componen son mujeres) y hemos conseguido incrementar el porcentaje de mujeres también en el Consejo Social (el 40% de las personas que lo componen son mujeres). Pero seguimos teniendo grandes retos que afrontar. El principal reto y objetivo del III Plan para la Igualdad de LABORAL Kutxa es conseguir una mayor representación y participación de las mujeres en jefaturas y puestos de dirección y avanzar hacia un modelo de liderazgo diferente que incorpore la perspectiva de género.

Para ello, hemos abordado un proceso de reflexión interno en torno al significado del empoderamiento y sus dimensiones. A partir de las conclusiones alcanzadas hemos diseñado un plan de trabajo con el objetivo de ir dando pasos firmes hacia un liderazgo compartido. El núcleo del proyecto es la constitución de una Escuela de Empoderamiento que proporcione a las mujeres las herramientas necesarias para superar todas aquellas barreras que encuentran a la hora de acceder a puestos de responsabilidad.

Si bien éste va a ser el principal proyecto que desarrollaremos en los próximos meses, destacamos también otros proyectos que están permitiendo que avancemos en la consecución de la igualdad de mujeres y hombres, proyectos que están teniendo un impacto tanto a nivel interno como externo. Durante 2017 hemos puesto en marcha iniciativas innovadoras con el fin de favorecer la sensibilización tanto de nuestros socios y socias como de nuestra clientela y del conjunto de la sociedad. A modo de ejemplo, citamos los siguientes:

- Hemos creado, con la participación de personas de la organización, unos sketches que muestran algunas situaciones de desigualdad que vivimos en nuestro entorno de trabajo diario. Dicho proyecto, denominado “La igualdad está llena de pequeños detalles” ha quedado finalista en el I. Festival de cortos sobre gestión avanzada organizado por Euskalit.
- Hemos decorado con grafitis los escaparates de cuatro de nuestras oficinas (Bilbo, Donostia, Gasteiz e Iruña) en el marco del Día Internacional contra la Violencia hacia las Mujeres. Esta actividad ha tenido una gran repercusión mediática.
- Caben destacar también las actuaciones puestas en marcha para promover la utilización de un lenguaje y unas imágenes no sexistas.

LABORAL Kutxa está comprometida en la construcción de una sociedad más justa y equitativa y por ello continuaremos promoviendo iniciativas que nos ayuden a avanzar en la consecución de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

La composición de la plantilla en 2017 de LABORAL Kutxa es la siguiente:

Plantilla de LABORAL Kutxa por edad	2015		2016		2017	
	Socio/a	Event.	Socio/a	Event.	Socio/a	Resto
Hasta 30 años	59	197	43	138	22	110
Entre 31 y 40 años	595	55	450	27	480	38
Entre 41 y 50 años	781	7	892	6	835	11
Entre 51 y 60 años	489	0	513	3	474	1
Mayores de 60 años	32	3	27	0	28	0
<b>Total plantilla</b>	<b>1.956</b>	<b>262</b>	<b>1.925</b>	<b>174</b>	<b>1839</b>	<b>160</b>

En **BancaSeguros** hay 0 personas menores de 30 años, 55 están entre 31 y 40 años, 94 están entre 41 y 50 años y 46 están entre 51 y 63 años (13, 61, 100 y 40 en 2016; 4, 77,94 y 44 en 2015).

Plantilla de LABORAL Kutxa por sexo	2015		2016		2017	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Socios/as	1038	918	1.020	905	943	896
Resto de trabajadores/as	82	180	52	122	54	106
<b>Total</b>	<b>1.120</b>	<b>1.098</b>	<b>1.072</b>	<b>1.027</b>	<b>997</b>	<b>1.002</b>

Plantilla socios/as de LK por sexo y categoría profesional	2015				2016				2017			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores/as	33	1,7	2	0,1	32	1,7	3	0,2	25	1,4%	5	0,3%
Jefes/as	311	15,9	123	6,3	282	14,7	118	6,1	263	14,3%	122	6,6%
Técnicos/as	384	19,6	429	21,9	363	18,9	392	20,4	331	18,0%	382	20,8%
Administrativos/as	172	8,8	307	15,7	166	8,6	298	15,5	155	8,4%	292	15,9%
Otros/as	138	7,1	57	2,9	177	9,2	94	4,9	169	9,2%	95	5,2%
<b>Total</b>	<b>1.038</b>	<b>53,1</b>	<b>918</b>	<b>46,9</b>	<b>1.020</b>	<b>53</b>	<b>905</b>	<b>47</b>	<b>943</b>	<b>51%</b>	<b>896</b>	<b>49%</b>
<b>Socios/as activos</b>	<b>1.956</b>				<b>1.925</b>				<b>1.839</b>			

Plantilla de LK por sexo y área de negocio	2015				2016				2017			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
SSCC	210	55	172	45	208	52,4	189	47,6	209	11,4	199	10,8
Área Empresa (1)	80	72,7	30	27,3	84	71,8	33	28,2	-	-	-	-
Área Particulares	748	51,1	716	48,9	728	51,6	683	48,4	734	39,9	697	37,9
<b>Total socios/as activos</b>	<b>1.038</b>	<b>53,1</b>	<b>918</b>	<b>46,9</b>	<b>1.020</b>	<b>53</b>	<b>905</b>	<b>47</b>	<b>943</b>	<b>51</b>	<b>896</b>	<b>49</b>
SSCC	10	27	27	73	6	20,7	23	79,3	14	8,8	40	25,0
Área Empresa	1	33	2	67	1	50	1	50	-	-	-	-
Área Particulares	71	32	151	68	45	31,5	98	68,5	27	16,9	79	49,4
<b>Total resto de trabajadores</b>	<b>82</b>	<b>31,3</b>	<b>180</b>	<b>68,7</b>	<b>52</b>	<b>29,9</b>	<b>122</b>	<b>70,1</b>	<b>41</b>	<b>26</b>	<b>119</b>	<b>74</b>
<b>Plantilla Total</b>	<b>1.120</b>	<b>50,5</b>	<b>1.098</b>	<b>49,5</b>	<b>1.072</b>	<b>51,1</b>	<b>1.027</b>	<b>48,9</b>	<b>984</b>	<b>49</b>	<b>1015</b>	<b>51</b>

(1) En 2017 el área de empresas se integra dentro del área de particulares.

En LABORAL Kutxa **la relación entre el salario de hombres y mujeres**, a igual puesto, **es 1 a 1**. La retribución se realiza en función de la categoría profesional, a la que se le adjudica un índice laboral. Los índices medios de la totalidad de la plantilla de LK por sexo son:

Índice laboral medio	2015	2016	2017
Mujeres	2,14	2,16	2,18
Hombres	2,54	2,52	2,54
Diferencia H/M	18,7%	16,7%	16,5%

Respecto a **BancaSeguros**,

Plantilla por sexo, cat. profesional y área de negocio	2015				2016				2017			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores/as	2	0,9%	0	0,0%	2	1,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%
Jefes/as	8	3,7%	2	0,9%	8	3,9%	2	1,0%	88	45,1%	2	1,0%
Técnicos/as	1	0,5%	5	2,3%	1	0,5%	6	2,9%	1	0,5%	6	3,1%
Gestores/as Comerciales	43	19,6%	158	72,1%	39	18,8%	149	72,0%	34	17,4%	143	73,3%
<b>Total trabajadores</b>	<b>54</b>	<b>24,7%</b>	<b>165</b>	<b>75,3%</b>	<b>50</b>	<b>24,2%</b>	<b>157</b>	<b>75,8%</b>	<b>44</b>	<b>22,6%</b>	<b>151</b>	<b>77,4%</b>
Servicios Centrales	4	1,8%	6	2,7%	4	1,9%	7	3,4%	4	2,1%	7	3,6%
Red Comercial	50	22,8%	159	72,6%	46	22,2%	150	72,5%	40	20,5%	144	73,8%
<b>Total trabajadores</b>	<b>54</b>	<b>24,7%</b>	<b>165</b>	<b>75,3%</b>	<b>50</b>	<b>24,2%</b>	<b>157</b>	<b>75,8%</b>	<b>44</b>	<b>22,6%</b>	<b>151</b>	<b>77,4%</b>
<b>Total plantilla</b>	<b>219</b>				<b>207</b>				<b>195</b>			

En relación al empleo de personal discapacitado, LABORAL Kutxa cuenta con 12 personas en estas condiciones y dos más en BancaSeguros. Adicionalmente, se da cumplimiento de la LISMI mediante la realización de una donación de carácter monetario a GUREAK INKLUSIO FUNDAZIOA para el desarrollo de actividades de inserción laboral y de creación de empleo de personas con discapacidad.

En 2017, al igual que en 2016, no ha habido denuncias ni consultas en el canal de denuncias de acoso.



**6** NUESTRA  
RELACIÓN  
CON LA SOCIEDAD



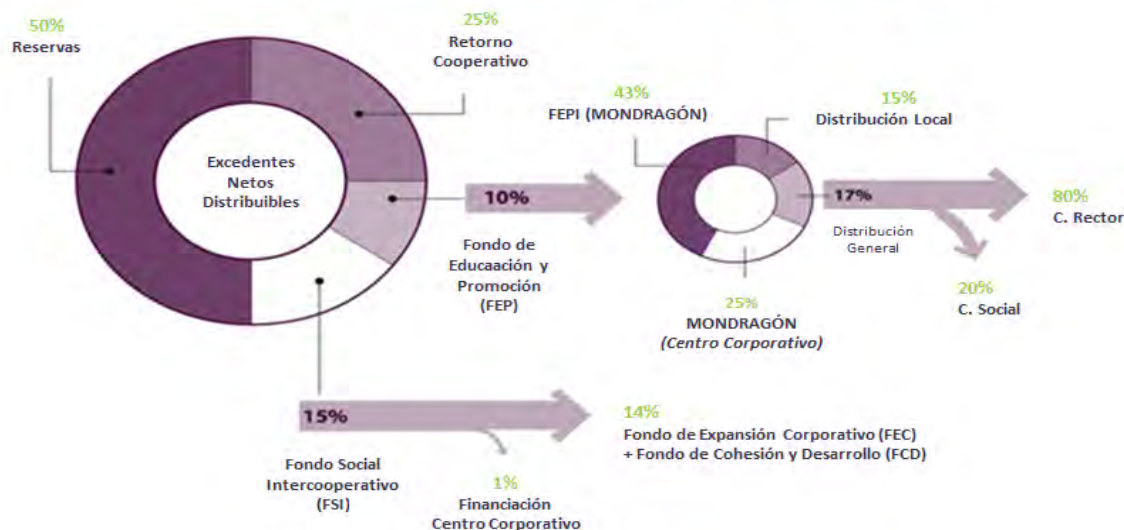
## APORTACIONES DIRECTAS A LA SOCIEDAD

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 324 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?



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.

El Fondo Social Interooperativo – FSI tiene por objeto:

- Potenciar proyectos empresariales y la expansión de las cooperativas a través de Mondragon Inversiones y el FEC (Fondo de Expansión Corporativo).
- Entre otros destinos, el apoyo a cooperativas de MONDRAGON en dificultades, proyectos de I+D+i o formación a través de Fundación Mondragón y el FCD (Fondo de Cohesión y Desarrollo).

Concepto (miles de euros)	Años de aplicación		
	2015	2016	2017
Aportación solidaria al lanzamiento y consolidación de empresas cooperativas (a través de MONDRAGÓN)	10.759	11.306	11.750
<b>Fondo Social Intercooperativo - FSI (15% s/Resultados distribuibles)</b>	<b>10.759</b>	<b>11.306</b>	<b>11.750</b>
Promoción Cooperativa a través de MONDRAGÓN (68% FEP) y otros destinos (UNACC, etc.)	5.016	5.280	5.327
FRES, Fondo de Reestructuración y empleo Societario	838	831	818
Emprendizaje y Formación empresarial y laboral ( <i>Fundación Gaztenpresa</i> )	221	235	261
Actividades culturales en general y otras	683	339	397
Promoción del Euskara y de la Cultura Vasca	115	338	428
Instituciones Asistenciales y del Tercer Mundo	137	398	414
Sector agroalimentario	162	117	59
<b>Fondo de Educación y Promoción – FEP (10% s/Resultados distrib).</b>	<b>7.172</b>	<b>7.538</b>	<b>7.781</b>
<b>Suma FSI+FEP</b>	<b>17.931</b>	<b>18.844</b>	<b>19.531</b>

Durante el ejercicio 2017, 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.

## FUNDACIÓN GAZTENPRESA

La Fundación Gaztenpresa es una entidad privada y 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 (Dept. de Empleo y Políticas Sociales) a través de Lanbide y el Fondo Social Europeo, ha vuelto a ser importante en 2017. Así los proyectos atendidos y que superan la fase de viabilidad **han generado 402 empresas**, creando **703 puestos de trabajo**. Su ámbito de actuación es Euskadi y Navarra.

El objetivo general es promover la creación, desarrollo y mantenimiento de pequeños negocios y micropymes, identificando oportunidades de empleo a través del autoempleo para personas que se encuentren desempleadas o en riesgo de estarlo.

El proceso contempla la identificación y desarrollo de la persona que desea emprender y la valoración de su adaptación a la realidad del mercado, con la finalidad de determinar y proponer las oportunidades de autoempleo más adecuadas a su situación. Ofrece apoyo integral, ofreciendo respuestas a la demanda general de orientación, formación y asistencia técnica, tanto para la puesta en marcha como para la consolidación y supervivencia de las empresas creadas.

Se pretende que las personas que deciden poner en marcha su propia empresa crezcan en su iniciativa personal y vayan conociendo el entramado empresarial en el que esperan introducirse, para lo cual contarán con personal cualificado que les orientará en el camino a seguir, elaborando así su propio proyecto profesional.

Proyectos de Gaztenpresa	2015	2016	2017
Viabiles y abren el negocio	402	386	402
No viabiles/ Viabiles pero no abren el negocio	235	235	266
Consolidación	76	84	19
Derivados	166	87	160
Consultas	-	218	201
<b>Total</b>	<b>879</b>	<b>1.010</b>	<b>1.048</b>

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

Proyectos de Gaztenpresa en 2017	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Navarra	Total
Viabiles y abren el negocio	73	174	88	67	402

Se trata de pequeños negocios, siendo los servicios y el comercio los sectores de actividad más frecuentes:

- la *inversión* media en 2017 es de 56.100€,
- la *financiación* media aportada por la Caja es 27.300€, el 49%,
- emplean a 1,7 personas en el momento inicial,
- la edad media de la persona emprendedora es de 38,5 años y
- por sexos, el porcentaje de mujeres que emprenden es del 46%.

Una vez puesta en marcha la empresa, la persona emprendedora se encuentran con numerosas dificultades prácticas y una soledad que le impide muchas veces afrontarlas adecuadamente. Gaztenpresa desarrolla *talleres* que facilitan un apoyo posterior a estas emprendedoras, atendiendo también a *consultas* sobre nuevas inversiones, decisiones de cierre, cambio de mercado o solicitud de nuevas ayudas.

Consolidación empresarial	2015	2016	2017
<b>Talleres – nº</b>			
de Acogida	111	54	37
de Creación empresarial	11	8	4
de Consolidación	11	8	32
seminarios PRO	16	16	8
para mentores y mentorizados	-	14	14
<b>SUMA Talleres</b>	<b>149</b>	<b>100</b>	<b>96</b>
<b>Empresas en consolidación</b>	<b>72</b>	<b>84</b>	<b>83</b>
Consultas atendidas en servicio PRO	499	1.402	402

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. Adicionalmente, con el programa de **mentoring** se ofrece acompañamiento personalizado durante un año, mediante el cual una persona experta con experiencia emprendedora que colabora con Gaztenpresa en calidad de voluntario o voluntaria, ayuda a una persona joven y emprendedora que está iniciando su primera aventura empresarial, a potenciar sus habilidades y competencia, posibilitando tanto su desarrollo personal y profesional como la consolidación de su negocio. El emprendedor debe ser menor de 35 años. Han sido 28 las nuevas relaciones mentor – emprendedor puestas en marcha durante 2017. El programa de mentoring de Gaztenpresa es un proceso estructurado diseñado a partir de la experiencia de otros miembros de la Red *Youth Business International* y con el apoyo de *Accenture*.

## 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.

Impuestos y tributos (miles de €)	2015	2016	2017
Impuesto sobre Sociedades	5.143	9.779	8.682
Tributos (I.B.I, I.A.E., etc...)	7.475	7.085	7.306
I.V.A	2.756	1.790	2.247
<b>Total</b>	<b>15.374</b>	<b>18.654</b>	<b>18.235</b>

## 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 también incidimos en la sociedad mediante cientos de acciones de patrocinio, promoción a las que se destinan recursos económicos.

Montaña Arasate-Udalotz, Triatlón internacional Donostia, Maratón de montaña desafío Valdorba, Carrera de empresas de Gasteiz, Subida a Gorla, Carrera de empresas de Donostia, Loraldia bilbao música rap, Printzipal Antzokiaren 6.gonbara zikloa, Asac Cultural Mestiza – Donostia, MUSIKASTE, semana de la música, Festival internacional Navarra microrelatos, Recogida de fondos para refugiados Mundukide, Financiación de una flota de vehículos 100% eléctricos (emisiones cero), Colaboraciones con Mundukide para que Mozambique aumente su nivel de vida, Colaboraciones financieras en operaciones para ayudar a empresas a hacer negocios en Francia, Convenio de colaboración con el instituto aragonés para apoyar proyectos de emprendimiento social, Premio solidaridad Navarra, Entrega de los premios ASPEGI, a la mujer empresaria del año, Berdintxiketa carrera Oñate, Final Emakume master cup de pelota, Carrera LILATON por el empoderamiento de las mujeres, Carrera de las mujeres valientes, Pildoras lenguaje no sexista, LK. Colaboración Emakunde: Graffiti, que LK quiere vivir en una sociedad libre de violencia, Hora del Planeta, Financiación de vehículos eléctricos, CROS IZAR SANTUTXU, LAZKAO - Astato eguna, DONOSTI: Tamborrada en TELEDONOSTI, TRINTXERPE: Música Camara Vitoria "Urba Ensemble", Concierto San Valentín. Filarmónica, I Cross Trail Ciudad de Pamplona, PAMPLONA - SER EMPRESAROS-Emilio Ontiveros, LIBRO Tolosa-Rueda Prensa con el alcalde, Convocatoria PREMIO EUSKO IKASKUNTZA - LR-2017, HERNANI- Memorial Adarraga- Campeonato de Gipuzkoa Escolar, Premios Compromiso Universitario, ROSCON SOLIDARIO CARITAS, ARETXABUETA - UDA ELKARTEA, BASAURI MEDIA MARATON CAMPEONATO EUSKADI, Cicla Fernando Argenta "Stick Duo, ERANDIO HERRI KROSA, LABORAL KUTXA EMAKUMEEN PILOTA, Media Maraton Salamanca, LILATON: Carrera empoderamiento mujeres, Media Maraton Salamanca, LORALDIA, Cicla Música Camara Vitoria "Carlos Parra & Jon Bolis", Premios Aspegi (empresaria del año), Cicla Música Camara Vitoria "Carlos Parra & Jon Bolis", BERDINTXIKETAN, Carrera Nocturna Logroño, OÑATI: Duatloia, XVI Cross Popular Dulantzi, Concierto Semana Santa, BERGARA-Mendi Astea, Carrera Mujeres Valientes , OÑATI: Libro historia - PP con el alcalde, Izarraitz mendi lasterketa - AZPEITIA LAGUN DNAK, Ondas de Jazz en la Ciudad, PAMPLONA - Charlas Familiares ILLUN, Atención Sendagrup - Atención Pediátrica Especializada, Arabako Bertsolari Txapelketa. Finala, Media Maraton Donostia, Cicla Música Camara Vitoria "David J. MEDIOAMBIENTE PATROCINIOS CULTURALES FUNDACIÓN GAZTENPRESA

APOYO AL EUSKERA

IGUALDAD

ACTIVIDADES SOLIDARIAS Y DE VOLUNTARIADO

PAMPLONA - Meeting internacional paralímpico. Errata Anitza Haurrentzako Herri Lasterketa, Concierto "Especial LABORAL Kutxa", TUDELA: CONFERENCIA JAKIUNDE-LK, DONOSTI: Torneo Padel Challenge para clientes, ÓPERA TXIKI, ANDOAIN: Deporte adaptado, Euskal Herria Kantuz, Cicla Fernando Argenta "Piano El Rey", Big Band Festival, ARRASATE: Besaide mendi martxa familia, Kross BTT Martxa Arrentzia Ikastola, Fero DV Ministro, DIALOGOS: ADELA CORTINA - FOBIAS SOCIALES Y LOS DISCURSOS DEL ODIO, Lectura euskera Arriaga, VI Eusko Bike Challenge, Triatlón Navarra, VI Eusko Bike Challenge, Kosta Trail, Carrera de La Antigua, Cicla Música Camara Vitoria "Carmen Mtz & Unai Insausti", ELGOIBAR- Gure Bide - Memorial ciclista Etxepiz, Cicla Música Camara Vitoria "Carmen Mtz & Unai Insausti", Prueba ciclista Vitoria, Mundial Esclerosis Late, CARRERAS SOLIDARIA EIBAR - Fiestas del barrio amaño - Sucursal LK, PATROCINIOS DEPORTIVOS

LUZKUNDE: III Carrera Solidaria COOPERATIVAS, Euskadiko Ikasleen Jazz Orkestra, Carrera de los tres parques, Carrera de Los Tres Parques, Cicla Música Camara Vitoria "Carlos Mena - Susana Garcia Salazar", Bilbao Night Mental (Donosti), Hemendik Sariak (Mungia), Nafarroa, Maratón, Marcha Solidaria Bilbao, MUNDUKIDE: III Carrera Solidaria COOPERATIVAS, Euskadiko Ikasleen Jazz Orkestra, Carrera de los tres parques, Carrera de Los Tres Parques, Cicla Música Camara Vitoria "Carlos Mena - Susana Garcia Salazar", Bilbao Night Mental (Donosti), Hemendik Sariak (Durango), Larioja Winerun, Marcha BTT San Román Campezo, ORMAIZTEGUI - Odolki lehiaketa, Gasteiz, Conferencia Jakiunde (Iruña), Semifinal pelota 4 1/2 femenina, Conferencia Jakunde (Iruña), Begiraurek cine con Luis, LABORAL KUTXA DEIA HEMEDIK SARIAK, CINE HANDIA EUSKARAREN EGUINA, Gazte Talent 2016, Aitzina Folk Festival, GABON KROSA PORTUGALETE, LORRA SARIAK, San Silvestre Vitoria-Gasteiz, Media Maraton Vitoria-Gasteiz (40 edición) Concierto Navidad en Baluarte, ARAMAIO: Olentzero, Concierto navidad infantil UNICEF, SAN SILVESTRE BILBAO...

## 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 2017:

- Pertenencia a asociaciones que dirigen su actuación a la promoción social y ambiental (Izaite, Stop CO2 Euskadi) o que impulsan la competitividad y el desarrollo sostenible (Euskalit).
- 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 Navarra a la solidaridad que ha recaído en la Vía Campesina, Premio Humanidades (con Eusko Ikaskuntza) que ha recaído en Montxo Armendariz, Premio de Traducción Etxepare que ha recaído en Yaroslav Guvarev.
- Encuesta a Clientela empresa, banca personal, Kide y Pro-microempresa sobre su valoración de las actividades de RSE en LABORAL Kutxa, aprovechando el envío del Informe Ejecutivo de la Memoria 2016.
- 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.

Entre las presencias públicas, en junio de 2017 es especialmente relevante la presencia de nuestro Presidente en el *Biscay ESG Global Summit*, la primera cumbre sobre Inversión Socialmente Responsable realizada en el País Vasco. Se trata de una iniciativa de la Diputación Foral de Bizkaia, con apoyo en la Universidad de Deusto y en las entidades financieras, que busca conseguir que este territorio se convierta en un referente en la gestión Socialmente Responsable de las inversiones financieras.

Los resultados sobre las expectativas de la clientela no difieren mucho de 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 (Matriz de Materialidad– ver ap. 2.5)
Entidad solvente, sólida, que ofrece garantías.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento de unos niveles de solvencia destacados frente a los competidores.</li> <li>• Apetito al Riesgo: Controlar y garantizar el cumplimiento del perfil de riesgo moderado, en relación con los diferentes tipos de riesgos.</li> <li>• Prioridad estratégica: focalizar la gestión sobre la optimización del margen recurrente y el control de costes.</li> <li>• Como consecuencia, política de priorizar la calidad del riesgo frente al crecimiento y seguir manteniendo unos parámetros de dudosa significativamente mejores que los del sector.</li> <li>• Proyecto Protección de datos para garantizar su seguridad y privacidad.</li> </ul>

Gestión honesta y responsable. Entidad en la que se puede confiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de la normativa MIFID con los máximos controles en el desarrollo, comercialización y clasificación de los clientes. Formación y homologación de los gestores y gestoras.</li> <li>• Modelos de admisión de riesgo orientados a evitar el sobreendeudamiento de los clientes.</li> <li>• Aplicación del Código de Buenas Prácticas para la reestructuración de deudas (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, poder permanecer en su vivienda haciendo frente a sus compromisos de pago.</li> </ul>
Excelencia en el servicio, cercanía a sus clientes. Transparencia, amabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la satisfacción del cliente interno y externo con el Proceso de Calidad Integral: sistemáticas y protocolos de atención y asesoramiento, nueva segmentación y carterización.</li> <li>• Omnicanalidad y digitalización de la relación con los gestores.</li> <li>• Proyecto de gestión de la cultura organizativa.</li> </ul>
Medidas de RSE: blanqueo, destino de los fondos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Ética y Dto. de Cumplimiento Normativo.</li> <li>• Implantación gradual de requerimientos de Inversión Socialmente Responsable en la inversión corporativa y de las Gestoras de Fondos y Planes, pero también en la inversión crediticia.</li> </ul>
Trato igualitario a mujeres y hombres	<ul style="list-style-type: none"> <li>• III Plan de Igualdad. Numerosas iniciativas en colaboración con agentes internos y externos</li> </ul>

Además de los mecanismos de diálogo descritos aquí y en anteriores Memorias, en 2017 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, GRI e Izaite.
- Ha difundido entre su personal la Memoria de RSE mediante la intranet (Giltzanet).
- Ha remitido por correo electrónico a más de 260.000 clientes el Informe Ejecutivo con las líneas generales de la Memoria, poniendo a su disposición también la versión completa. Se ha aprovechado este contacto para solicitar su opinión sobre la concreción de la RSE en LABORAL Kutxa.

## LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Durante el año 2017, 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 2017

- Se ha modificado el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, introduciendo mejoras de diversa índole.
- 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 la alerta sobre cuentas inactivas
- Elaborado un Plan de Remediación para abordar deficiencias en la Identificación Formal de clientes.
- Se ha abordado un Plan de Actuación para identificar la residencia fiscal de los clientes atendiendo a los requerimientos normativos derivados del Acuerdo Multilateral de Autoridades Competentes sobre el Intercambio Automático de Información de Cuentas Financieras suscrito por España
- Se ha impartido un curso de formación a toda la plantilla sobre el Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos y la Política de Cumplimiento Penal.

La Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales ha enviado 3 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 2017, 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. En el ámbito del mercado de valores, 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.

En el ámbito de la ética y de la integridad, las normas de la entidad están recogidas en el “Código Ético y de Conducta Profesional” y en la “Guía de Buenas Prácticas y Secreto Profesional”. Ambos documentos están publicados en la intranet y su actualización y revisión corresponde al Departamento de Cumplimiento Normativo y Departamento de Auditoría Interna, respectivamente.

Como desarrollo del Código Ético, en el ámbito de la prevención y respuesta ante posibles conductas delictivas aplicables a la entidad las normas internas están incluidas en el “Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos” y en la “Política de Cumplimiento Penal”.

Existe un “Canal de Denuncias” que permite la comunicación, garantizando la protección del denunciante, de irregularidades de potencial trascendencia vinculadas al Código Ético y a la Política de Cumplimiento Penal y el “Comité de Ética” como órgano de seguimiento de dichas normas, 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. En 2017 ha habido 4 consultas (3 en 2016), siendo dos de ellas aclaradas y otras dos preocupaciones resueltas sin necesidad de iniciar expedientes.

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 proveedores) 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**, podemos mencionar como avances en 2017 que:

- Con motivo de la renovación del Consejo Rector, se ha renovado también la composición del Comité de Nombramientos y del Comité de Remuneraciones.
- Se ha aprobado la política de selección, nombramiento y sucesión de los miembros de la alta dirección.
- Se ha evaluado la estructura, tamaño, composición y actuación del Consejo Rector.
- Se ha revisado el manual que regula el procedimiento de selección y evaluación de idoneidad de Consejeros y Personal Clave.

## 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:

	2015		2016		2017	
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.
Nº Total de oficinas analizadas	62	68	74	74	90	93
% Oficinas analizadas	17%	18%	22%	22%	28%	29%

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, ISGA y SGA** 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 expertos independientes.

Con respecto a las medidas tomadas en respuesta a **incidentes de corrupción**, en 2016 se produjo una demanda por corrupción por parte de LABORAL Kutxa contra un empleado.

## RELACIONES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y PARTIDOS POLÍTICOS

LABORAL Kutxa define la Gestión de la Administración Pública en el Manual de Gestión del Sector Público como una gestión diferenciada, integral, coordinada y dinamizada por la Oficina del Sector Público dentro de la red de Empresas. En dicho documento 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", estableciéndose una política diferenciada dentro del ámbito de Empresas por sus particularidades contables.

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

	2015	2016	2017
Eusko Alkartasuna	2	7	10
EAJ - PNV	1.319	1.078	919
Aralar (aval)	3	3	3
<b>Créditos (miles de euros)</b>	<b>1.324</b>	<b>1.088</b>	<b>932</b>

## 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 2017 la aplicación informática registró 564 alarmas que, una vez analizadas, no fueron calificadas como operaciones sospechosas de abuso de mercado, por lo que en 2017 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 FIARE, renovado con Banca Popolare Etica	Compromiso para la colaboración con la banca ética. En 2017 se renueva una vez que Fiare se convierte en Sucursal en España de Banca Popolare Etica	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 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. Convenios adicionales con las asociaciones de Mujeres Empresarias y Directivas de Bizkaia, Gipuzkoa, Alava y Navarra: AED, ASPEGI, AMPEA, AMEDNA	2007
Foros europeos de EFMA: SME Council, Operational Excellence Council, Club de los Decisores en Banca Minorista de España	Intercambio de Buenas Prácticas comerciales y de gestión entre cajas y bancos destacados a nivel europeo a través de EFMA- Asociación Europea de bancos y aseguradoras.	2010
Convenios con diversos Ayuntamientos para potenciar la utilización del euskara en sus relaciones mutua	Inicialmente con Andoain, Astigarraga, Hernani, Lasarte-Oria y Urnieta. Ampliado en 2016 con 38 municipios agrupados en UEMA.	2011
Convenios para apoyo a la economía social	Convenios anuales con las asociaciones ligadas a la economía social en Euskadi y Navarra: Erkide, Asle y Anel. Convenios anuales con Cepes a nivel estatal.	2012
Acuerdos con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI).	Acuerdos para apoyar la creación y consolidación de microempresas y sus puestos de trabajo. Programa Progress. En 2015 continúa a través del Programa EaSI. En 2016 Innovfin para apoyo a empresas innovadoras. En 2017 EaSI economía social	2013
Programa de gestión financiera LABORAL Kutxa – Cebek	Jornadas y talleres formativos para empresarios, empresarias y personas gestoras de pymes en Bizkaia. Hay colaboraciones similares con SEA – Empresarios Alaveses, y con las Cámaras de Comercio e Industria de Alava y Gipuzkoa	2013
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
Código de Buenas Prácticas para iniciativas de Educación Financiera	Programas educativos en temas financieros. Desarrollados en colaboración con CNMV y Banco de España, y separados de la actividad comercial	2016

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 80.

## EDUCACIÓN FINANCIERA

En el ámbito de la **Educación Financiera**, un año más hemos seguido adelante con nuestro compromiso y hemos puesto en marcha diversos talleres de "Finanzas Inclusivas", destinados a promover la educación financiera de las personas con discapacidad intelectual. Estas personas visitan nuestras instalaciones y les mostramos la realidad de una oficina bancaria. Realizan varios ejercicios prácticos con dinero en metálico y tarjetas de crédito, e incidimos en la importancia del ahorro y en mantener seguros los datos personales y claves para evitar fraudes. Se trata de un programa que se desarrolla en colaboración con la Unacc y la Fundación ONCE. Además hemos diseñado un programa dirigido a jóvenes universitarios/as que pondremos en marcha el próximo ejercicio.

## PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LA SEGURIDAD DE LOS DATOS Y LAS OPERACIONES

Un aspecto novedoso de la presente memoria es la importancia otorgada por los grupos de interés a estos aspectos. A continuación se señalan las principales acciones que lleva a cabo LABORAL Kutxa al respecto:

### Datos de Carácter personal.

En cuanto a la información de carácter personal, sobre LABORAL Kutxa recaen las principales obligaciones establecidas por la LOPD y le corresponde velar por el cumplimiento de la Ley en su organización. Entre otros debe:

- Inscripción de ficheros: Notificar los ficheros ante el Registro General de Protección de Datos para que se proceda a su inscripción.
- Calidad de los datos: Asegurarse de que los datos sean adecuados y veraces, obtenidos lícita y legítimamente y tratados de modo proporcional a la finalidad para la que fueron recabados.
- Deber de guardar secreto: Garantizar el cumplimiento de los deberes de secreto y seguridad.
- Deber de información: Informar a los titulares de los datos personales en la recogida de éstos y obtener el consentimiento para el tratamiento de los datos personales.
- Atención de los derechos de los ciudadanos: Facilitar y garantizar el ejercicio de los derechos de oposición al tratamiento, acceso, rectificación y cancelación. Asegurar que en sus relaciones con terceros que le presten servicios, que comporten el acceso a datos personales, se cumpla lo dispuesto en la LOPD. Cumplir, cuando proceda, con lo dispuesto en la legislación sectorial que le sea de aplicación.

Para desarrollo y mejora continua de las obligaciones descritas anteriormente, LABORAL Kutxa debe realizar una auditoría externa bianual.

### Plan Director de Seguridad Integral

El plan director de seguridad integral, en adelante PDSI, es una iniciativa interna de mejora en cuanto a seguridad, entendiendo la seguridad en su totalidad, tanto lógica como física. Se puede entender como un plan estratégico a medio plazo, (tres - cuatro años).

En primer lugar se evalúa el nivel de seguridad en el que se encuentra la entidad. Se estudian los riesgos actuales y en consecuencia se realizan unas acciones para mitigar los riesgos anteriormente analizados. Estas acciones se traducen en proyectos.

A la hora de realizar la evaluación de seguridad, LABORAL Kutxa sigue unos estándares del mercado como la ISO 27001 para la gestión de la información o la ISO 22301 para la continuidad del negocio, etc.

El PDSI contempla la aplicación de la normativa aplicada al negocio para la mejora continua del entorno y de obligado cumplimiento, como PCI-PIN, PCI-DSS, PDS2, SecurePay, etc...

Cara al futuro se busca la mejora continua. Termina un PDSI, comienza otro. En un entorno cambiante, debemos estar preparados y tener las herramientas necesarias para mitigar el riesgo, conociendo que la seguridad nunca es efectiva al 100%.

## **PREMIOS RECIBIDOS POR LABORAL KUTXA**

Durante los tres últimos años se han recibido los siguientes premios:

- En 2017 premio del evento de apoyo al emprendimiento e innovación en Euskadi *EUSTART Up* a Gaztenpresa, como empresa que más ha contribuido al apoyo al emprendizaje.
- Voluntariado empresarial: Youth Business Spain - Mejor relación de mentoring a nivel estatal en 2016 de un socio de LABORAL Kutxa con la start-up tecnológica Erle robotics.
- 2015. Premio LUZAROAN de los premios GUREAK por acreditar una trayectoria superior a 20 años colaborando en dar oportunidades laborales a personas con discapacidad.



**■ NUESTRA  
RELACIÓN  
CON EL 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 2017 son los siguientes:

- Se ha superado la auditoría externa de **la certificación ISO 14001:2015**.
- Prácticamente se ha terminado la **renovación del edificio LK1** de los servicios centrales. Este importante esfuerzo inversor para mejorar la eficiencia de nuestras instalaciones y para reducir el impacto de nuestra actividad incluye la **puesta en marcha de una instalación de biomasa y otra de geotermia** cuyo efecto ya se está observando en el importante descenso de consumo de gasoil.
- Dentro del proceso de elaboración del estudio de materialidad para la realización de la memoria de RSE hemos consultado, al igual que otros años, a nuestros grupos de interés tanto internos como externos, sobre diferentes aspectos de su relación con LABORAL Kutxa, entre los que se incluye el aspecto ambiental. En 2017, dentro del proceso de revisión de la metodología del estudio de materialidad, se decidió dar mayor importancia a los aspectos ambientales y consecuentemente modificar la pregunta referente al medioambiente desglosándola en dos. Este año se ha consultado sobre la reducción de la emisión de gases de efecto invernadero y el reciclaje, reducción de consumos y de residuos. Los dos aspectos han resultado de materialidad media baja, siendo ligeramente superior la importancia dada a la emisión de gases de efecto invernadero. En efecto la actividad de servicios que realiza LABORAL Kutxa no implica un impacto excesivo en el medio ambiente y por consiguiente no se percibe una preocupación por parte de los grupos de interés sobre estos aspectos.
- LABORAL Kutxa se ha adherido a la Hora del Planeta de 2017 el 25 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.
- Profundización en el cálculo de la huella de carbono.

Los resultados cuantitativos del año 2017, el grado de consecución de los compromisos ambientales asumidos en la Memoria y los objetivos para 2018 se recogen a lo largo de los indicadores. Además, se pueden destacar para 2018 los siguientes compromisos:

- Mantener la línea seguida hasta ahora desde el Comité de Medioambiente concienciar y motivar a la plantilla, comunicando nuestro compromiso medioambiental, nuestros logros y fracasos y la importancia de lograr los objetivos y metas medioambientales definidos.
- Avanzar en la digitalización de nuestra actividad.
- Realizar un análisis sobre la movilidad sostenible.

Con respecto a los datos proporcionados, conviene señalar que se han reelaborado los datos referentes a dos aspectos relevantes.

- El papel publicitario. Dentro del proceso de mejora continua de nuestro sistema ambiental se detectó la existencia de partidas de papel publicitario utilizadas por LABORAL Kutxa pero adquiridas por proveedores. Se contactó con ellos y se han incorporado estas partidas al cálculo total de los años 2016 y 2017. Es por ello que las cifras se desvían tanto con respecto a las previsiones.
- La electricidad. Históricamente se venía utilizando la cifra del consumo eléctrico de dos de los tres edificios de los servicios centrales. El tercer edificio, LK3, es compartido con MONDRAGON. A partir de la presente memoria, también para los datos de 2016, se incluye la parte proporcional del uso de LABORAL Kutxa del edificio LK3.

## PAPEL Y TÓNER

En 2017 el consumo de papel ha seguido descendiendo. En concreto ha descendido en 48.495 kilogramos (un 12,7%).

Consumo papel (1) kgrs	2015		2016		2017		2018
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Papel publicitario	78.396	85.000	97.187	80.000	96.457	97.000	95.000
Papel de oficina	303.836	320.000	283.303	276.000	235.538	276.000	230.000
<b>Consumo total de papel</b>	<b>382.232</b>	<b>405.000</b>	<b>380.490</b>	<b>356.000</b>	<b>331.995</b>	<b>346.000</b>	<b>325.000</b>
Papel publicitario/cliente	0,066	≤ 0,075	0,083	≤ 0,066	0,082	0,059	0,082
Papel oficina/cliente	0,259	≤ 0,270	0,241	≤ 0,235	0,201	≤ 0,235	0,200
<b>Consumo total/cliente</b>	<b>0,325</b>	≤ 0,345	<b>0,324</b>	≤ 0,301	<b>0,284</b>	≤ 0,294	0,282
Consumo total papel / persona (2)	153,08	≤ 173	162,7	≤ 153	150,2	≤ 150	152,28

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

(2) Totalidad de personas de LABORAL Kutxa y BancaSeguros (2.210 en 2017).

El descenso del consumo total de papel es del 12,7% y hace que se logre el objetivo establecido tanto a nivel global como por cliente. No se ha cumplido el objetivo parcial de papel por persona trabajadora debido al descenso del número total de trabajadores. El descenso general viene motivado por los procesos de digitalización que se están llevando a cabo en la Entidad que provocan una menor demanda de papel para las oficinas y servicios centrales, así como en las comunicaciones a la clientela.

Consumo papel publicitario valorizado (1)	2015		2016		2017		2018
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
% Papel publicitario reciclado s/total publicitario.	24,6%	≥ 20%	20,9%	≥ 20%	14,3%	Nd	Nd
% Papel publicitario ecológico y sin cloro s/total publicitario.	75,4%	≥ 70%	79,1%	≥ 70%	85,7%	Nd	Nd
% Papel publicitario valorizado s/total publicitario.	100%	≥ 90%	100%	≥ 90%	100%	≥ 90%(2)	≥ 90%

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

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

(2) Ante la dificultad para gestionar el tipo de papel (ecológico o reciclado) el objetivo pasa a ser del total valorizado (la suma de los dos conceptos).

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

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

Consumo de tóner (1) en unidades	2015		2016		2017		Objet. 2018
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	
Consumo total cartuchos de tóner	1.917	≤ 1.700	1.877	≤ 1.700	2.644	≤ 1.700	≤ 2.700
Consumo de cartuchos por persona	0,77	≤ 0,85	0,80	≤ 0,85	1,20	≤ 0,80	≤ 1,20
Consumo cartuchos tóner reciclado	1.683	≥ 1.530	1.385	≥ 1.530	632	≥ 1.020	≥ 500
Consumo tóner reciclado sobre total %	87,8%	≥ 90%	73,8%	≥ 90%	23,9%	≥ 60%	nd

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

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

Desde finales de 2016 se están introduciendo las nuevas multifuncionales que en una sola máquina realizan funciones de escáner, fotocopiadora e impresora. Estas máquinas utilizan tóneres más pequeños que las anteriores máquinas, por lo que pese a ser más eficiente, el número total de tóneres consumidos ha subido. Si en lugar del número de unidades consumidas tenemos en cuenta el peso de los tóner, se aprecia que en 2016 el peso de los tóneres consumidos fue de 3.886kgs frente a 2.520kgs de 2017.

Estas nuevas multifuncionales no utilizan tóner reciclado (sí ecológico), por lo que el objetivo de tóneres reciclados no se establece para 2018.

La Entidad sigue apostando por reducir el papel y tóner 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	2015	2016	2017
Número de personas usuarias.	409.947	456.229	497.166
% Usuarios sobre el total de la clientela	34,88%	38,83%	42,49%

## ENERGÍA

Los consumos de energía internos (A) han mejorado respecto al año anterior excepto el consumo eléctrico consecuencia de las obras.

Energía (Gj)	2015		2016		2017		2018
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Electricidad	7.752	7.920	12.318	7.920	12.517	7.920	12.240
Gasoil	2.393	2.700	1.395	2.340	330	1.440	324
Propano	0,605	0,75	0,63	0,75	0,57	0,66	0,57
<b>Consumo de energía A</b>	<b>10.146</b>	<b>10.621</b>	<b>13.713</b>	<b>10.261</b>	<b>12.847</b>	<b>9.361</b>	<b>12.564</b>
<b>Consumo energ./pers.</b>	<b>24,21</b>	<b>n/d</b>	<b>31,97</b>	<b>n/d</b>	<b>28,49</b>	<b>n/d</b>	<b>n/d</b>

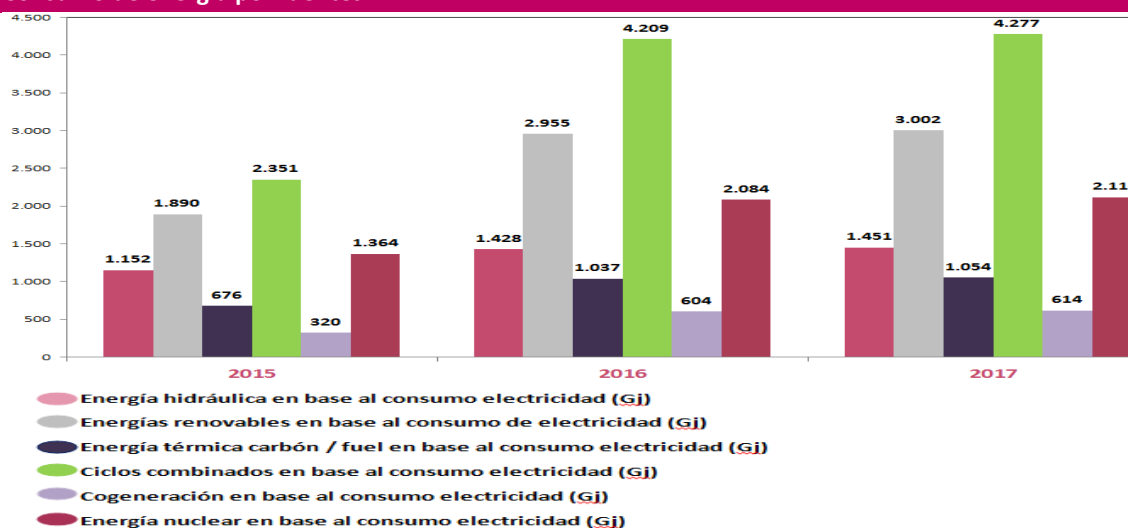
Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

Los datos que se presentan corresponden a los tres edificios de la Sede Central incluidos en el SGA. Las personas son las que trabajan en los Servicios Centrales.

Con respecto a los objetivos de electricidad para 2018, al igual que ocurrió en años anteriores, al estar en marcha la realización de la reforma del edificio LK1, no es posible establecer objetivos. El consumo de Propano depende del número de comidas. El consumo de gasoil irá descendiendo debido al funcionamiento de las instalaciones de biomasa y geotermia.

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

### Consumo de energía por fuentes



Datos estimados mediante el Desglose de producción neta de energía por fuente de energía de Iberdrola (Informe de Sostenibilidad 2015), 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 10.819 GJ (10.519 GJ en 2016 y 10.498GJ en 2015).

La **intensidad energética**, medida como el consumo energético total (incluyendo el interno A y el externo B) entre el número total de empleados (LABORAL Kutxa y BancaSeguros) ha sido en 2017 de 10,71 (10,36 en 2016 y 8,27 en 2015). La explicación a este empeoramiento es el descenso en el número de trabajadores.

## EMISIONES Y HUELLA DE CARBONO

Hasta 2015 se ha venido calculando el desglose de emisiones-huella de carbono teniendo en cuenta los resultados del programa ambiental. Para calcularlo utilizabamos los consumos de los edificios de los servicios centrales de Mondragón. A eso le añadíamos, como emisión indirecta, el transporte realizado por los trabajadores durante la jornada laboral.

Siguiendo ese criterio, las **emisiones totales** de CO<sub>2</sub> se detallan a continuación:

Emisiones	2015		2016		2017	
	Real	Obj.	Real	Obj.	Real	Obj.
Toneladas CO <sub>2</sub> consumo gasoil (1)	179	201	104	175	32	107
Toneladas CO <sub>2</sub> consumo propano	26	32	27	32	24	28
<b>Alcance 1 :Emisiones directas</b>	<b>205</b>	<b>233</b>	<b>131</b>	<b>207</b>	<b>57</b>	<b>135</b>
<b>Alcance 2: Emisiones indirect. (electr.) (2)</b>	<b>734</b>	<b>750</b>	<b>793</b>	<b>750</b>	<b>804</b>	<b>750</b>
<b>Alcance 3: Otras emisiones indirectas (transporte por carretera)</b>	<b>714</b>	<b>796</b>	<b>716</b>	<b>715</b>	<b>736</b>	<b>715</b>
<b>Emisiones totales Toneladas CO2</b>	<b>1.653</b>	<b>1.779</b>	<b>1.640</b>	<b>1.672</b>	<b>1.597</b>	<b>1.600</b>

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 3 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. 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 CO<sub>2</sub> Euskadi.

(1) El descenso en el consumo de gasóleo se debe a la puesta en marcha de la instalación de biomasa.

(2) El aumento de las toneladas emitidas por consumo eléctrico se debe al incremento del consumo eléctrico debido a las obras (explicado anteriormente).

La **intensidad** de las emisiones de gases de efecto invernadero, medido como las emisiones totales de CO<sub>2</sub> entre la plantilla de LK, fue en 2017 de 0,793 (2.015 personas), frente a 2016 de 0,772 de 2016 (2.125 personas) y al 0,745 de 2015 (2.218 personas). El descenso en las emisiones ha sido superado por el mayor descenso de personas trabajadoras.

En 2016 se decidió profundizar en el cálculo de la huella. El objetivo era ampliar el alcance del cálculo incluyendo materias primas utilizadas (papel) y la dimensión producto-clientes:

Para el **alcance 1** se incorporaron los consumos de gasoil de la sede de Bilbao.

Para el **alcance 2** se tiene en cuenta el total del consumo eléctrico (SSCC, la red de oficinas y los edificios de direcciones territoriales).

Para el **alcance 3**, además de las emisiones citadas anteriormente, se tienen en cuenta los kilómetros realizados en taxi, la emisión resultante del papel consumido (123 kgCO<sub>2</sub>/tonelada papel) y el consumo eléctrico de la clientela al utilizar nuestra web (nº de entradas, tiempo medio, tipo de dispositivo y consumo medio estimado de estos dispositivos).



Para obtener el dato de emisiones se ha seguido utilizando la calculadora de emisiones de STOP CO2 Euskadi. Como resultado de este nuevo cálculo, que pasará a ser el año base del cálculo, resulta que:

Desglose emisiones según origen. Huella de Carbono.	2016	2017	Obj. 2018
Alcance 1: Emisiones directas (gasoil y propano)	144	57	56
Alcance 2: Emisiones indirectas (electricidad)	4.997	4.739	4.500
Alcance 3: Otras emisiones indirectas (transporte por carretera)	794	818	800
<b>Emisiones totales Toneladas CO2</b>	<b>5.935</b>	<b>5.613</b>	<b>5.356</b>

La **intensidad** de las emisiones de gases de efecto invernadero, medido como las emisiones totales de CO2 entre la plantilla de LK sería en este caso de 2,54, la misma que en 2016 al haber descendido tanto las emisiones como las personas.

## AGUA

El consumo de agua ha descendido debido a las menores necesidades para las obras que se están llevando a cabo y que se espera terminen en 2018. Todo el consumo se realiza a través de la red municipal.

Consumo (m3) en Sede Central	2015		2016		2017		2018
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Consumo de agua	14.085	7.500	11.239	7.500	8.129	7.500	7.500
Consumo/persona – año (1)	33,62	n/d	26,02	n/d	18,06	n/d	n/d

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

(1) Este ratio se calcula utilizando el número de socios, socias y TCA que trabajan en Sede Central (2015: 419, 2016: 432 y 450: 2017).

## VERTIDOS Y RESIDUOS

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

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.

Residuos gestionados (Servicios Centrales)	Unidad	Cantidad / año		
		2015	2016	2017
Chatarra	Kgrs	70	0	0
Plástico	Kgrs	288(3)	nd	nd
Cartón y papel (1)	Kgrs	163.760	176.760	131.135
Residuos de podas	Kgrs	32.900	35.020	39.100
Equipos informáticos (1)	Kgrs	0	0	0
Aceite vegetal usado	Kgrs	1.600	1.350	1.200
Lodos fecales (2)	Kgrs	0	0	2.000
Cartuchos de tóner (1)	Kgrs	1.321	1.338	2.694
Materiales impregnados de residuos	Kgrs	35	0	0
Baterías agotadas	Kgrs	3.822	0	0
Pilas agotadas	Kgrs	38,25	35.15	15
Residuos sanitarios	Kgrs	3	1	3
Plásticos impregnados de residuos	Kgrs	40	0	0
Residuos de madera	Kgrs	-	-	2.320
<b>Suma</b>	Kilogramos	203.877	214.504	178.467

(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 gestionan desde la Mancomunidad, por lo tanto no disponemos del dato.

## 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 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
<b>Total</b>	<b>953</b>	<b>2.062.389</b>	<b>36</b>	<b>140</b>	<b>777</b>

### Año 2016

Segmento	Nº Operac.	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Empresas	617	773.314	23	88	506
Particulares	8	7.511	0	3	5
Autónomos	1	100	0	0	1
Negocios	5	1.925	0	0	5
Promotores	163	536.317	0	0	163
Institucional	166	335.479	9	33	124
Público	38	475.321	0	0	38
Fin. Cred.	3	10.142	0	0	3
<b>Total</b>	<b>1.001</b>	<b>2.140.099</b>	<b>32</b>	<b>124</b>	<b>845</b>

### Año 2017

Segmento	Nº Operac.	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Empresas	490	755.339	22	64	404
Particulares	7	27.250	0	1	6
Autónomos	1	1.200	0	0	1
Negocios	10	7.384	0	0	10
Promotores	105	269.963	0	0	105
Institucional	173	438.518	4	49	120
Público	29	382.820	0	0	29
Fin. Cred.	5	9080	0	0	5
<b>Total</b>	<b>820</b>	<b>1.891.554</b>	<b>26</b>	<b>114</b>	<b>680</b>

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.

Por otro lado, en el apartado **4.2 Inversión socialmente Responsable**, se hace referencia a otros controles ambientales llevados a cabo desde el punto de vista ambiental tanto en la inversión crediticia como en la gestión de inversiones. A raíz de dichos controles se han producido 2 alertas en 2017.

## TRASPARENCIA EN LA EXPOSICIÓN A COMBUSTIBLES FÓSILES

Una Comunicación de la Comisión Europea de marzo de 2018 recoge un Plan de Acciones, titulado *Financiar el desarrollo sostenible*, entre cuyos objetivos está

- reorientar los flujos de capital hacia inversiones sostenibles, y
- gestionar los riesgos financieros derivados, sobre todo, del cambio climático.

En la misma línea de insistencia sobre la importancia de gestionar los riesgos del cambio climático, la *Task Force on Climate-related Financial Disclosure – TCFD* del *Financial Stability Board – FSB* ha publicado, con fecha junio de 2017, unas recomendaciones sobre reporte de información relativa a aspectos climáticos que, en relación con la banca, insiste en la importancia de medir y gestionar la concentración de la exposición al riesgo correspondiente a activos relacionados con la emisión de carbono, incluyendo en este concepto los relativos a la industria productora y suministradora de energía proveniente de combustibles fósiles, excluyendo lo relativo a las fuentes de energía renovable. Incluye por tanto las empresas involucradas en la producción y suministro de electricidad convencional, petróleo, gas y minería de carbón.

Exposición a combustibles fósiles a 31/12/2017	miles €
<b>Exposición a Riesgo de crédito</b>	
Riesgo circulante	8.353,4
Saldos de riesgo estructural, y avales	5.294,6
<b>Participaciones en riesgo mayorista</b>	10.458,4
<b>Total exposición</b>	<b>24.106,9</b>

Se constata que la exposición de LABORAL Kutxa a la incidencia del riesgo climático en estas industrias es muy modesta. Como referencia, el riesgo crediticio del conjunto de las actividades mercantiles de la Entidad es 2.608 M €, frente a los 24 M € recogidos en el cuadro.

## GASTOS AMBIENTALES

Gastos directos imputados al SGA	2015		2016		2017		2018
	Real	Obj.	Real	Obj.	Real	Obj.	Obj.
Mantenimiento del SGA (1)	4.585	5.100	9.880	10.700	8.674	11.750	7.950
Gestión de residuos (2)	3.772	3.500	4.718	5.850	4.010	5.800	6.600
Mediciones (vertido)	545	500	968	550	0	550	550
<b>Total en €</b>	<b>8.902</b>	<b>9.100</b>	<b>15.566</b>	<b>17.100</b>	<b>12.684</b>	<b>18.100</b>	<b>15.100</b>

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 gestionados por departamentos concretos.



**NUESTRA  
RELACIÓN  
CON LAS EMPRESAS  
PROVEEDORAS**

Sin duda 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. Actualmente las empresas proveedoras no son evaluadas por aspectos ambientales o sociales, ahora bien, los impactos de su actividad son considerados reducidos.

Aun así, LABORAL Kutxa, consciente de la importancia que en el ámbito de la sostenibilidad tiene la gestión de la cadena de suministro ha desarrollado a lo largo de 2017 dos líneas de acción con respecto a los proveedores:

- 1) Por un lado, respecto a la **prevención de riesgos laborales**, se ha desarrollado la *coordinación de actividades empresariales*. Existen más de 350 centros de trabajo en LABORAL Kutxa al que acuden a realizar labores profesionales numerosas personas pertenecientes a otras empresas: subcontratas, obras, mantenimientos... En 2017 se ha priorizado aquellas actividades que mayor riesgo implican, estableciendo para ellas los controles e intercambios de información y documentación necesarios para asegurar que las personas que acuden a nuestras instalaciones a realizar dichas actividades cumplen todos los requisitos establecidos.

De cara a 2018 se han establecido los siguientes objetivos:

- Seleccionar e implantar una herramienta informática que permita gestionar la coordinación de actividades empresariales de una forma integral.
- Extender la aplicación del procedimiento de coordinación de actividades empresariales a todas las contratas que acuden a nuestros centros de trabajo.

En el apartado **5.7. Seguridad y Salud en el Trabajo** de esta Memoria se hace referencia también a este aspecto.

- 2) Al mismo tiempo, en 2017 se ha puesto en marcha el **proyecto de gestión de empresas proveedoras** para ordenar 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.

a) Objetivos del proyecto:

- Limitar los riesgos que puede asumir, desde el punto de vista del Comité de Ética, LABORAL Kutxa en la gestión de los proveedores.
- Ordenar y racionalizar la relación con los proveedores, armonizando procedimientos de contratación en la búsqueda de una mayor eficiencia.
- Mejorar nuestra relación con nuestros proveedores desde el punto de vista de la sostenibilidad.

b) Acciones realizadas en 2017:

- Definición del concepto de proveedores.
- Redacción del manual de compras en el que se establece el procedimiento a seguir a la hora de realizar una compra, así como las responsabilidades de todas las partes.
- Determinación de los controles a establecer con los proveedores para reducir riesgos.
- Definición de la mesa de contratación y del proceso de homologación.

c) Acciones a desarrollar en 2018:

- Actualizar la política de proveedores.
- Establecer unos compromisos a suscribir de los proveedores.
- Definición del código de conducta del contratante.
- Desarrollo de los aspectos contractuales de la relación con los proveedores.
- Selección e implantación de una herramienta informática para la gestión, control y seguimiento del proceso de compra.

Este proyecto de gestión de los proveedores está también en sintonía con el compromiso de LABORAL Kutxa con respecto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

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:

	2015	2016	2017
Volumen de compra (miles de euros)	191.086	198.797	173.690 (2)
% de bienes y servicios comprados a empresas locales	96,3%	94,9%	96,3%
% de empresas proveedoras locales sobre total	94,7%	94,5%	95,0%
% de compras interiores, no importadas (1)	99%	99%	100%

(1) En 2016 LABORAL Kutxa ha tenido 20 empresas proveedoras (el 0,82% del total y que suponen el 1,02% de los bienes y servicios adquiridos), de fuera del Estado. Estas son todas de países de la Unión Europea excepto 4 procedentes de USA.

(2) En 2017 se han considerado únicamente aquellos proveedores personas jurídicas.

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.

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.



■ ANEXOS

## 9.1. NIVEL DE REPORTE DE LA MEMORIA

LABORAL Kutxa declara esta Memoria con el nivel Exhaustivo en cuanto a la aplicación de GRI Standards, 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 Standards.

## 9.2. VERIFICACIÓN DE AENOR

Original Electrónico	<b>AENOR</b>
	<b>VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD</b>
	<b>VMS-2018/0004</b>
	AENOR ha verificado la Memoria de la organización
	<b>CAJA LABORAL POPULAR COOPERATIVA DE CRÉDITO</b>
	<b>TITULADA: Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2017</b>
	Conforme con: Estándares GRI
	Opción GRI aplicada: Exhaustiva.
	Proceso de Verificación: Para conceder este Documento de Verificación, AENOR ha comprobado la adecuación de la memoria a lo requerido por GRI y ha trazado los datos e información contenidos en dicha memoria.
	Fecha de emisión: 2018-04-03
 Rafael GARCÍA MEIRO Director General	
AENOR INTERNACIONAL SAU Génova, 6. 28004 Madrid, España Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com	



## 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.

### PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

102-1	Nombre de la organización.	Caja LABORAL Popular Cooperativa de Crédito
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	36-37 Nuestra Relación con la clientela Ver Página Web <a href="http://www.LABORALkutxa.com">www.LABORALkutxa.com</a>
102-3	Localización de la sede de la organización.	José M <sup>a</sup> Arizmendiarieta, 4. 20500 Arrasate – Mondragón (Gipuzkoa)
102-4	Indique en cuántos países opera la organización.	LABORAL Kutxa opera exclusivamente en el Estado español 34 Mercado de LABORAL Kutxa
102-5	Régimen de propiedad y forma jurídica.	Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito
102-6	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientela y destinatarios).	34 Mercado de LABORAL Kutxa 40 Perfil de la clientela
102-7	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 e) Cantidad de productos o servicios que se ofrecen	32-33 Principales Magnitudes de la Entidad
102-8	Determine : a) Número de personas empleadas por contrato laboral y sexo. b) Número de personas empleadas fijos por tipo de contrato y región 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 los personas empleadas y los subempleados contratados por los contratistas.	58-59 Perfil de la Plantilla
102-9	Describa la cadena de suministros de la organización.	93-94 Nuestra Relación con las empresas proveedoras
102-10	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.	15-16 Perfil de la Memoria 26-28 Estructura Organizativa 29 Estructura Operativa 30 Empresa Participadas 93 Nuestra relación con las empresas proveedoras
102-11	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	22-24 Estrategia de la Entidad y gestión del riesgo 36-39 Nuestra relación con la Clientela 85 Nuestra Relación con el Medioambiente 93-94 Nuestra relación con las empresas proveedoras Los riesgos en general se gestionan desde el Comité de Riesgos del Consejo Rector y el <b>Marco de Apetito al Riesgo</b> , y se reportan

		anualmente en la <b>Información con Relevancia Prudencial</b> . Los riesgos ambientales se gestionan dentro de un sistema certificado con la <b>ISO 14001:2015</b> . Los riesgos para los clientes de los nuevos productos son el ámbito de actuación del <b>Comité de Productos</b>
102-12	Elabore una lista de cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	81 Iniciativas suscritas por LABORAL Kutxa
102-13	Elabore una lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que pertenece.	

## ESTRATEGIA

102-14	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización.	5-6 Carta del Presidente
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	22-24 Estrategia y gestión del riesgo 16-19 Materialidad 8-11 Compromisos y Logros RSE 12-13 Cuadro de Mando RSE 30-32 entorno macroeconómico y objetivos cuantitativos

## ÉTICA E INTEGRIDAD

102-16	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización.	28 Comité de Ética 78-80 Lucha contra la corrupción
102-17	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. Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización.	78-80 Lucha contra la corrupción 52-53 Servicio de Atención al Cliente

## GOBERNANZA

102-18	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.	26-28 Estructura Organizativa 54 Diálogo con la clientela sobre RSE 16-17 Materialidad Ver <b>Informe de Gobierno Corporativo</b>
102-19	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.	
102-20	Proceso de rendición de cuentas ante el consejo	
102-21	Procesos de consulta a los grupos de interés	
102-22	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	
102-23	Carácter ejecutivo o no del máximo órgano de gobierno.	
102-24	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 <b>Informe de Gobierno Corporativo</b>
102-25	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.	26-28 Estructura Organizativa Ver <b>Informe de Gobierno Corporativo</b>
<b>PAPEL DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO A LA HORA DE ESTABLECER PROPÓSITOS, LOS VALORES Y LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
102-26	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,	26-28 Estructura Organizativa Ver <b>Informe de Gobierno Corporativo</b>

ambientales y sociales de la organización.		
<b>EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO DEL ÓRGANO SUPERIOR DEL GOBIERNO</b>		
102-27	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.	63 Formación a miembros del Consejo Rector
102-28	a) Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano 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. 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.	26-28 Estructura de la Entidad Ver informe de gobierno corporativo.
102-29	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. 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.	
102-30	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.	
102-31	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	
<b>FUNCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE LA SOSTENIBILIDAD</b>		
102-32	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.	27 Estructura Organizativa
<b>FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL.</b>		
102-33	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	26-28 Estructura de la Entidad
102-34	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.	60 Mecanismos de diálogo con las personas En el reporte anual al Consejo Rector de las actividades de RSE se identificaron 24 actividades, 9 de ellas de prioridad alta
<b>RETRIBUCIÓN E INCENTIVOS</b>		
102-35	a) Describe las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección. 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.	28-30 Retribución de los Órganos de Gobierno Ver <a href="#">Cuentas Anuales Consolidadas p.33</a>
102-36	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.	63-64 Sistema retributivo 28-30 Retribución de los Órganos de Gobierno Ver informe de relevancia prudencial p.66
102-37	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	26-28 Estructura de la Entidad 63-64 Sistema retributivo
Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona		63-64 Sistema retributivo

102-38	mejor pagada de la organización con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada).	
102-39	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)	

### PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

102-40	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	<p>8-11 Compromisos y logros RSE</p> <p>En la identificación y selección de Grupos de Interés, a los recogidos en la <a href="#">Memoria de 2008</a> (páginas 57-58) se ha incorporado medioambiente.</p> <p>16-19 Materialidad</p> <p>49-52 Mecanismos de Diálogo con Clientela</p> <p>60 Mecanismos de Diálogo con las Personas</p> <p>66-67 Negociación Colectiva</p> <p>77-78 Mecanismos de Diálogo con la Sociedad</p>
102-41	Porcentaje de personas empleadas cubiertas por convenios colectivos.	
102-42	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	
102-43	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 de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	
102-44	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.	

### ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

102-45	<p>a) Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes</p> <p>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.</p>	30 Empresa Participadas
102-46	<p>a) Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto.</p> <p>b) Explique cómo ha aplicado los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.</p>	<p>15-16 Perfil de la Memoria</p> <p>16-19 Materialidad</p>
102-47	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	16-19 Materialidad
102-48	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	<p>A lo largo de la memoria se describen los cambios producidos</p> <p>85 Nuestra relación con el medioambiente</p>
102-49	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	15-16 Perfil de la Memoria

102-50	Período objeto de la memoria.	Año 2017
102-51	Fecha de la última memoria (si procede).	Memoria de 2016 publicada en mayo de 2017
102-52	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal).	16 Perfil de la Memoria
102-53	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	<p>En la página Web: <a href="http://www.LABORALKutxa.com">www.LABORALKutxa.com</a> o del correo: <a href="mailto:Javier.alli@LABORALKutxa.com">Javier.alli@LABORALKutxa.com</a></p>
<b>INDICE DE GRI</b>		
102-54	Indique qué opción “de conformidad” con la Guía ha elegido.	<p>Memoria Exhaustiva</p> <p>97-106 Indicadores GRI</p> <p>96 Verificación de AENOR</p>
102-55	Facilite el índice de GRI de la opción elegida.	
102-56	Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	
<b>VERIFICACIÓN</b>		
102-56	a) Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	<p>15-16 Perfil de la Memoria</p> <p>El Director del Area Financiera</p>

	<p>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.</p> <p>c) Describa la relación entre la organización y las empresas proveedoras de la verificación.</p> <p>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.</p>	da el visto bueno a la solicitud de verificación de la memoria.
--	--	---

## ENFOQUE DE GESTIÓN

103-1	Indique la cobertura de la organización de cada Aspecto material.	16-19 Materialidad 22-24 Estrategia y gestión del riesgo
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes Evaluación del enfoque de gestión.	19-21 Enfoque de gestión
103-3		30-33 Principales magnitudes 85 Nuestra relación con el medioambiente 16-19 Materialidad 22-24 Estrategia y gestión del riesgo 58 Nuestra relación con los socios y socias. 35 Nuestra relación con la clientela

## CATEGORÍA: ECONOMÍA

### Aspecto: desempeño económico

201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	30-33 Principales Magnitudes
201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	46 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables. 91 Transparencia en la exposición a combustibles fósiles
201-3	Cobertura de las obligaciones derivadas de su plan de prestaciones.	63-64 Sistema Retributivo 65-66 Retornos Coops. Capitalizados
201-4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	28 Estructura Organizativa

### Aspecto: presencia en el mercado

202-1	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local.	63 Sistema Retributivo
202-2	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local	26 Estructura Organizativa

### Aspecto: impactos económicos indirectos

203-1	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	85 Nuestra relación con el Medioambiente 73-76 Aportaciones Directas a la Sociedad-Gaztenpresa-Impuestos y tributos
203-2	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	76 Aportaciones Indirectas a la Sociedad

### Aspecto: Prácticas de adquisición

204-1	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a Empresas proveedoras locales.	94 Nuestra Relación con las empresas proveedoras
-------	--	--

### Aspecto: lucha contra la corrupción

205-1	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado Riesgos relacionados con la corrupción y riesgos detectados.	78-80 Lucha contra la Corrupción
205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	63 Formación en Procedimientos Anticorrupción y formación a miembros del Consejo Rector 78-79 Lucha contra la corrupción
205-3	Casos confirmados y medidas adoptadas	79 Lucha contra la Corrupción

### Aspecto: prácticas de competencia desleal

206-1	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
-------	--	---

## CATEGORÍA: MEDIOAMBIENTE

### Aspecto: materiales

301-1	Materiales USADOS por peso o volumen.	86-87 Papel y Tóner
301-2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	86-87 Papel y Tóner
301-3	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.	El componente material de los productos financieros no es relevante

### Aspecto: energía

302-1	Consumo energético interno.	87-88 Energía
302-2	Consumo energético externo	87-88 Energía 88-89 Huella de carbono
302-3	Intensidad energética	88-89 Huella de carbono
302-4	Reducción del consumo energético.	87-88 Energía 85 Nuestra Relación con el Medioambiente
302-5	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	85 Nuestra relación con el Medioambiente 46 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables

### .....Aspecto: agua

303-1	Captación total de agua según la fuente.	89 Agua
303-2	Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua.	No se han detectado fuentes de agua afectadas
303-3	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No se recicla ni se reutiliza agua

### .....Aspecto: biodiversidad

304-1	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
304-2	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.
304-3	Hábitats protegidos o restaurados.	
304-4	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

305-1 305-2	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	88-89 Emisiones-Huella de carbono
305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	88-89 Emisiones-Huella de carbono
305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	88-89 Huella de carbono
305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	85 Nuestra Relación con el Medioambiente 87-88 Energía 88-89 Emisiones-Huella de carbono
305-6	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	No se producen, importan o exportan sustancias que agotan el ozono.
305-7	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

306-1	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	89 Vertidos y Residuos
306-2	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	89 Vertidos y Residuos
306-3	Número y volumen total de los derrames accidentales significativos.	No se han detectado derrames accidentales significativos
306-4	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	No se trabaja con el tipo de residuos definidos en el indicador

	residuos transportados internacionalmente.	
306-5	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: cumplimiento regulatorio**

307-1	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: evaluación ambiental de las empresas proveedoras**

308-1	Porcentaje de nuevas empresas proveedoras que se examinaron en función de criterios ambientales	93 Nuestra relación con las empresas proveedoras
308-2	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales en la cadena de suministro y medidas al respecto	

**CATEGORÍA: EMPLEO**

**Aspecto: empleo**

401-1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de personas empleadas, desglosados por grupo etario, sexo y región.	58-59 Perfil de la Plantilla 12 Cuadro de Mando
401-2	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.	64-66 Beneficios Sociales
401-3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	68 Seguridad y Salud en el Trabajo

**.....Aspecto: relaciones dirección/plantilla**

402-1	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**

403-1	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.	67 Seguridad y Salud en el Trabajo
403-2	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	68 Seguridad y Salud en el Trabajo
403-3	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.
403-4	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	67-68 Seguridad y Salud en el Trabajo

**Aspecto: capacitación y formación**

404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría profesional.	60-1 Desarrollo y Formación de Nuestra Plantilla
404-2	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad y ayuden a gestionar el final de sus carreras profesionales.	62 Formación Continua 62 Formación para personas que acceden a la jubilación
404-3	Porcentaje de personas que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	63 Gestión del Desempeño

### Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades

405-1	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.	69-71 Diversidad e Igualdad de Oportunidades 26 Estructura Organizativa
405-2	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	63-64 Sistema retributivo A igual puesto de trabajo, igual salario, independientemente de que sea hombre o mujer

### Aspecto: no discriminación

406-1	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

407-1	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

408-1	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

409-1	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 forzosos
-------	--	--

### Aspecto: medidas de seguridad

410-1	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

411-1	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

412-1	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: comunidades locales

413-1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	73-74 Aportaciones Directas a la Sociedad 49-50 Mecanismos de diálogo con la clientela 16-19 Materialidad
413-2	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: evaluación de las empresas proveedoras en materia de derechos humanos

414-1	Porcentaje de nuevas Empresas proveedoras que se examinaron en función de criterios sociales	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.
414-2	Impactos negativos significativos en materia social, reales y potenciales, en la cadena de	



	suministro, y medidas adoptadas.	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
--	----------------------------------	---

**Aspecto: política pública**

415-1	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	80 Relaciones con Administraciones Públicas y Partidos Políticos
-------	--	--

**Aspecto: salud y seguridad de la clientela**

416-1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	36-39 Nuestra Relación con la Clientela
416-2	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	55 Incidentes e Incumplimientos

**.....Aspecto: etiquetado de los productos y servicios**

417-1	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 mismo y su forma de comercialización, lo cual garantiza la transparencia en estos procedimientos. Asimismo se aplica la normativa MIFID que protege al cliente I (clasificación, test, información,...). 36-39 Nuestra Relación con la Clientela
417-2	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.	55 Incidentes e Incumplimientos
417-3	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	55 Incidentes e Incumplimientos

**Aspecto: privacidad de la clientela**

418-1	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de la clientela	55 Incidentes e Incumplimientos
-------	--	---------------------------------

**Aspecto: cumplimiento normativo**

419-1	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios	55 Incidentes e Incumplimientos 80 Cumplimiento Normativo
-------	--	--

**CARTERA DE PRODUCTOS**

FS1	Descripción de las políticas con contenidos ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	8-11 Compromisos y logros RSE en LABORAL Kutxa 44 Fundación Gaztenpresa 45-46 Inversión Socialmente Responsable 85 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	69-71 Diversidad e Igualdad de Oportunidades 45-46 Inversión Socialmente Responsable 85 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	85 Nuestra relación con el Medioambiente
FS5	Descripción de las interacciones con la clientela y otros	49-54 Mecanismos de Diálogo con la Clientela

	grupos de interés en cuanto a la gestión de riesgos y oportunidades ambientales y sociales	60 Mecanismos de Diálogo con las Personas 77-78 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	40-41 Perfil de la clientela 34 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	41-42 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	46 Créditos para Energías Renovables 41 Productos para financiación
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.	15-16 Perfil de la Memoria 85 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.	54 Diálogo con Clientela RSE 93-94 Nuestra relación con las empresas proveedoras
FS11	Porcentaje de activos sujetos a "screening" social y ambiental positivo y/o negativo	41-42 Productos para financiación 90 Evaluación de riesgos ambientales 45-46 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 asesoramiento de voto	No es de aplicación debido a la tipología y forma jurídica de la Organización
FS13	Acceso a servicios financieros en áreas des pobladas/desfavorecidas por tipo de acceso.	46-47 Accesibilidad a Servicios Financieros/Áreas Des pobladas
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a la gente con minusvalías o impedimentos	47 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. 36-39 Nuestra Relación con la Clientela
FS16	Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios	48 Cultura Financiera 73-74 Aportaciones Directas a la Sociedad 74-75 Fundación Gaztenpresa 76 Aportaciones indirectas a la Sociedad

## 9.4. CONTACTO

Accede a la página Web de LABORAL Kutxa [www.LABORALkutxa.com](http://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](mailto:javier.alli@LABORALkutxa.com)

## 9.5. PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

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.

LABORAL Kutxa ha venido realizando anualmente, dentro de su compromiso adquirido, un descargo del avance anual sobre los principios del Pacto Mundial. Desde el año pasado se ha considerado relevante sumar a este descargo el avance conseguido sobre los Objetivos de Desarrollo sostenible (ODS).

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 2017, así como el grado de avance en el que se encuentran. Por lo tanto, en la siguiente tabla se realiza un análisis de cuáles de esos aspectos casan con los Principios del Pacto Mundial y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

Objetivos y retos en materia de RSE asumidos en la Memoria RSE de 2017	Relación con los Principios del Pacto Mundial	Relación con los ODS
MiFID. Desarrollar los planes de mejora en la información a Clientela sobre productos de ahorro e inversión complejos y no complejos	Principio 1	Objetivo 9
Realizar la integración de oficinas para aumentar la eficiencia evitando la exclusión financiera de pequeños municipios	Principio 1	Objetivos 1, 3 y 8
Despliegue del III Plan Berdintasuna - Igualdad	Principios 1 y 6	Objetivo 5
Aprovechamiento de la digitalización para reducir consumos de papel y para la relación personalizada a distancia	Principio 9	Objetivos 13 y 15
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	No aplica ningún principio	Objetivo 11
Implantación de procedimientos y sistemas de contratación con empresas proveedoras	Principios 1 al 5	Objetivos 1, 3, 5, 6, 8, 10, 12 y 16
Desarrollo de las competencias digitales de socios y socias	Principio 9	Objetivos 8, 9 y 12
Implantación de gestores polivalentes en seguros, buscando eficiencia y productividad	No aplica ningún principio	Objetivos 8 y 9
Mantener posiciones de excelencia en la gestión relacional con la clientela	Principio 1	Objetivo 8
Desarrollo de sistemas de gestión que impulsen la cultura constructiva y colaborativa, con autorresponsabilidad y aprendizaje continuo	Principios 1, 6 y 10	Objetivos 5, 8 y 17
Actualización de acuerdos de garantía EIF para microcréditos y empresas innovadoras	Principio 1	Objetivos 1, 5, 8, 9 y 10
Acompañamiento a 450 emprendedores y emprendedoras para lanzar su microempresa	Principio 1	Objetivos 1, 5, 8, 9 y 10
Convenios de financiación a empresas	Principio 1	Objetivos 1, 5, 8, 9 y 10
Desarrollo de la multicanalidad en la relación con la clientela, los medios de pago y la comercialización directa	Principio 9	Objetivos 8, 9 y 12
Seguir ampliando el alcance de la Inversión Socialmente Responsable	Todos los principios	Todos los objetivos
Apoyo a la creación de empresas y consolidación de las existentes a través de MONDRAGÓN	Principios 1, 3 y 6	Objetivos 5, 8, 9, 10 y 16
Inversiones para mejorar la eficiencia ambiental de edificios de Central y Sucursales	Principios 7, 8 y 9	Objetivos 7, 9, 11 y 13
Mejoras en gestión documental: eliminación de papel con la generalización de expedientes y facturas digitales	Principios 7, 8 y 9	Objetivos 6, 9, 12, 13 y 15

## ACTIVIDADES EN MARCHA EN 2017

Las diferentes acciones que está desarrollando LABORAL Kutxa ligadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la agenda 2030 de las Naciones Unidas se resumen a continuación:



### FOMENTAR EL CRECIMIENTO ECONÓMICO SOSTENIDO, INCLUSIVO Y SOSTENIBLE, EL EMPLEO PLENO Y PRODUCTIVO, Y EL TRABAJO DECENTE PARA TODOS

#### ➤ **Apoyo a los proyectos empresariales a través de MONDRAGON:**

- Más de 19 millones de euros dedicados en 2017 al apoyo al Grupo MONDRAGON para la creación de riqueza, empleos y la consolidación de los puestos de trabajo existentes, priorizando el apoyo a la industria.
- Asimismo a través de MONDRAGON apoyo al esfuerzo en I+D+i de 15 centros de investigación y una universidad privada.

#### ➤ **Fundación Gaztenpresa:**

- Apoyo integral para el lanzamiento en 2017 de 402 empresas generando 703 puestos de trabajo en nuevos pequeños negocios y micropymes para emprendedores y personas con dificultades de acceso al mercado laboral.
- 96 talleres de consolidación para que las personas emprendedoras superen las primeras dificultades prácticas una vez puestos en marcha sus nuevos proyectos empresariales.

#### ➤ **Proveedores:**

Diseño de procedimientos y sistemas de contratación con empresas proveedoras, incluyendo criterios sociales y ambientales.

#### ➤ **Convenios de financiación a empresas.**



### DESARROLLAR INFRAESTRUCTURAS RESILIENTES, PROMOVER LA INDUSTRIALIZACIÓN INCLUSIVA Y SOSTENIBLE, Y FOMENTAR LA INNOVACIÓN

#### ➤ **Puesta en marcha de las instalaciones de Biomasa y Geotermia** en los edificios de Servicios Centrales. Con la aplicación de estas fuentes de energía alternativas prácticamente se elimina la utilización de combustibles fósiles.

#### ➤ **Acuerdos de garantía con EIF – (European Investment Fund) para mejorar el acceso a la financiación de empresas:**

- EaSI para personas emprendedoras y la constitución de microempresas.
- EaSI social para empresas de economía social.
- Innovfin para financiación a empresas innovadoras en su proceso de desarrollo.

#### ➤ **Inversión Socialmente Responsable:**

Implantación de procedimientos para la aplicación de criterios ambientales sociales y de buen gobierno en las inversiones tanto crediticias como en mercados financieros.

#### ➤ **Transformación digital:**

Adaptación de los sistemas y de las personas a los nuevos retos de la relación digital con los clientes.



## REDUCIR LAS DESIGUALDADES ENTRE PAÍSES Y DENTRO DE ELLOS

### > Políticas retributivas:

Limitación sustancial de las diferencias salariales; la relación es de 3,6 veces entre la persona que más gana y la media de la plantilla.

### > Estructura participativa:

Las personas trabajadoras son socias con participación en la propiedad, en los resultados y en los métodos de gestión. Compartiendo los riesgos y los beneficios de la actividad de la Caja.

### > Colaboración con ONGs como Mundukide, Médicus Mundi y Cáritas para ofrecer productos responsables como tarjetas affinity, fondo de inversión responsable y solidario, libreta Super 55...



## FORTALECER LOS MEDIOS DE EJECUCIÓN Y REAVIVAR LA ALIANZA MUNDIAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

### > Dedicación de una parte sustancial de los resultados distribuibles a destinos sociales:

10% al Fondo de Promoción y Educación y 15% al Fondo de Solidaridad Intercooperativa.

### > MiFID II:

Implantación de procedimientos para garantizar el cumplimiento de elevados estándares de transparencia en la defensa de los intereses de los clientes inversores. El 98% de la plantilla de asesores ha sido homologada por Mondragon Unibertsitatea.

### > Impulso a iniciativas para una mejor regulación de los mercados de instrumentos financieros (MIFIR).

### > Colaboración entre el sector privado (LABORAL Kutxa), el público (Gobierno Vasco) y las empresas sin ánimo de lucro (Bultz-lan) en el programa de apoyo al autoempleo Gaztenpresa.



## LOGRAR LA IGUALDAD ENTRE LOS GÉNEROS Y EMPODERAR A TODAS LAS MUJERES Y NIÑAS

### > Paridad efectiva en el máximo órgano de administración:

6 mujeres y 6 hombres en el Consejo Rector.

### > Desarrollo del III Plan de Igualdad con iniciativas como las siguientes:

- Actuaciones para promover la utilización de un lenguaje y unas imágenes no sexistas.
- Escuela de empoderamiento para superar las barreras de las mujeres para acceder a puestos de responsabilidad.
- Sketchs para denunciar situaciones de desigualdad.
- Grafitis en las oficinas principales para denunciar la violencia sexista.

### > Modelo retributivo:

Estructura cerrada e igualitaria y no negociable individualmente de categorías profesionales