

# RSE

## MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2018

LABORAL Kutxa declara que esta Memoria se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción exhaustiva, de acuerdo a la verificación externa realizada por AENOR.

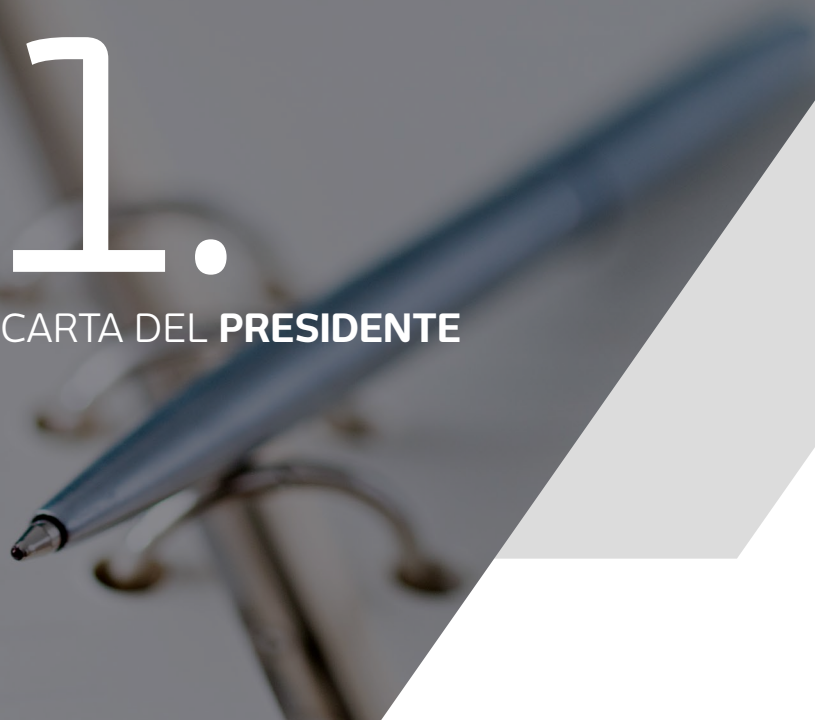


<b>1. Carta del Presidente</b>	<b>4</b>
<b>2. La gestión socialmente responsable de LABORAL Kutxa</b>	<b>7</b>
2.1. COMPROMISOS Y LOGROS RSE EN LABORAL KUTXA	8
2.2. CUADRO DE MANDO RSE DE LABORAL KUTXA	12
2.3. PERFIL DE LA MEMORIA	13
2.4. MATERIALIDAD	14
2.5. ENFOQUE DE GESTIÓN	18
2.6. ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD Y GESTIÓN DEL RIESGO	21
<b>3. Organización, estructura de gobierno y participadas</b>	<b>24</b>
3.1. ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD	25
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	25
RETRIBUCIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO	27
ESTRUCTURA OPERATIVA	28
3.2. EMPRESAS PARTICIPADAS	29
3.3. PRINCIPALES MAGNITUDES DE LA ENTIDAD	29
3.4. MERCADO DE LABORAL KUTXA	32
<b>4. Nuestra relación con la clientela</b>	<b>34</b>
4.1. PERFIL DE LA CLIENTELA	39
4.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS SOCIALMENTE RESPONSABLES	40
PRODUCTOS PARA FINANCIACIÓN	40
CONVENIOS Y COLABORACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	41
TARJETAS DE AFINIDAD	42
DONACIONES PARA PROYECTOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	42
SEGURO ONGS	42
APOYO A LA CREACIÓN DE EMPRESAS	43
INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE	44
4.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS AMBIENTALMENTE RESPONSABLES	45
SERVICIO ELECTRÓNICO DE ENVÍO A LA CLIENTELA	45
CRÉDITOS PARA ENERGÍAS RENOVABLES	45
4.4. ACCESIBILIDAD A SERVICIOS FINANCIEROS	45
PEQUEÑOS MUNICIPIOS	45
BARRERAS ARQUITECTÓNICAS	45
ACCESO A TRAVÉS DE INTERNET Y TELÉFONO MÓVIL. BANCA MULTICANAL	46
CULTURA FINANCIERA	46
APOYO A LA INTERNACIONALIZACIÓN	47
4.5. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LA CLIENTELA	48
4.6. INCIDENTES E INCUMPLIMIENTOS	52
<b>5. Nuestra relación con los socios y socias</b>	<b>53</b>
5.1. PERFIL DE LA PLANTILLA	55
5.2. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LAS PERSONAS	57
5.3. DESARROLLO Y FORMACIÓN DE LA PLANTILLA	57
PROGRAMAS DE FORMACIÓN CONTINUA	58
FORMACIÓN PARA PERSONAS QUE ACCEDEN A LA JUBILACIÓN	59

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO- SGD	59
FORMACIÓN EN PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN	59
FORMACIÓN A MIEMBROS DEL CONSEJO RECTOR	59
<b>5.4. SISTEMA RETRIBUTIVO</b>	<b>60</b>
<b>5.5. BENEFICIOS SOCIALES</b>	<b>61</b>
PAQUETE DE BENEFICIOS SOCIALES	61
CLUB LANKIDE	61
JORNADA FLEXIBLE	62
RETORNOS COOPERATIVOS CAPITALIZADOS (PLAN INDIV. DE PENSIONES)	62
PLANES DE DINAMIZACIÓN	62
COBERTURA DE LAS CUOTAS DE FINANCIACIÓN DE UN SISTEMA COMPLEMENTARIO DE ASISTENCIA SANITARIA	62
PLAN DE SALUD	62
<b>5.6. NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>	<b>63</b>
<b>5.7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>	<b>63</b>
<b>5.8. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>	<b>65</b>
<b>6. Nuestra relación con la sociedad</b>	<b>68</b>
APORTACIONES DIRECTAS A LA SOCIEDAD	69
FUNDACIÓN GAZTENPRESA	70
IMPUESTOS Y TRIBUTOS	72
APORTACIONES INDIRECTAS A LA SOCIEDAD	72
	72
MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LA SOCIEDAD	73
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	74
RELACIONES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y PARTIDOS POLÍTICOS	76
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	76
INICIATIVAS SUSCRITAS POR LABORAL KUTXA	77
EDUCACIÓN FINANCIERA	78
PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LA SEGURIDAD DE LOS DATOS Y LAS OPERACIONES	78
PREMIOS RECIBIDOS POR LABORAL KUTXA	79
<b>7. Nuestra relación con el medioambiente</b>	<b>80</b>
PAPEL Y TÓNER	82
ENERGÍA	83
EMISIONES Y HUELLA DE CARBONO	84
AGUA	85
VERTIDOS Y RESIDUOS	85
EVALUACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES	85
TRASPARENCIA EN LA EXPOSICIÓN A COMBUSTIBLES FÓSILES	87
GASTOS AMBIENTALES	87
<b>8. Nuestra relación con las empresas proveedoras</b>	<b>88</b>
<b>9. Anexos</b>	<b>91</b>
<b>9.1. NIVEL DE REPORTE DE LA MEMORIA</b>	<b>92</b>
<b>9.2. VERIFICACIÓN DE AENOR</b>	<b>92</b>
<b>9.3. TABLA DE INDICADORES GRI</b>	<b>93</b>
<b>9.4. CONTACTO</b>	<b>102</b>
<b>9.5. PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)</b>	<b>103</b>
COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	105

# 1.

## CARTA DEL PRESIDENTE



En 2019 cumplimos 60 años desde que se puso en marcha este proyecto cooperativo al que en un principio se denominó Caja Laboral Popular y que ahora llamamos LABORAL Kutxa. Este ha sido un período de profundas transformaciones sociales, económicas, políticas y culturales en nuestra tierra. A pesar de las tremendas dificultades que se han tenido que afrontar, probablemente aquellos visionarios que pusieron en marcha este proyecto de economía social se sentirían razonablemente satisfechos del lugar al que han llegado, seis décadas después, la sociedad y la cooperativa de crédito a las que dedicaron tantos esfuerzos.

Pese a que a lo largo de toda esta evolución ha habido numerosos cambios, algo que ha permanecido constante desde el origen hasta el presente es el compromiso con nuestro entorno. Si en sus orígenes la función principal de la Caja era ayudar a la sostenibilidad de las cooperativas de Mondragon, hoy en día este concepto se ha ampliado hasta abarcar la contribución al progreso de la sociedad de la que formamos parte. Un progreso que pone en el centro a las personas y que es por tanto un progreso justo, igualitario y medioambientalmente sostenible. Así queremos que sea también en el futuro. Como se verá a lo largo de las siguientes páginas, este compromiso del que hemos hablado se manifiesta en múltiples acciones, iniciativas y patrocinios.

La sostenibilidad es un elemento transversal de la planificación estratégica de LABORAL Kutxa. Dentro del eje estratégico que denominamos *Posicionamiento estratégico y diferenciación competitiva* se impulsa y se hace seguimiento de aquellos proyectos, algunos de ellos considerados estratégicos, con impacto social, ambiental y de gobernanza. De ellos podemos citar, por su relevancia desde el punto de vista de la sostenibilidad, el proyecto de Green MIFID, la implantación de la mesa de contratación de proveedores o la constitución del Comité de protección de datos.

2018 ha sido un año en el que se han cumplido y superado las metas de negocio que nos habíamos planteado. Tanto el conjunto de la sociedad como LABORAL Kutxa hemos seguido avanzando. Por nuestra parte hemos sido capaces de superar el retador entorno económico y tecnológico al que nos enfrentamos para obtener unos resultados muy positivos. Este desempeño nos permite seguir generando la riqueza en nuestro entorno que nos legitima como proyecto empresarial.

Como veremos a lo largo de la presente Memoria, los dos principales retos a los que nos enfrentamos en el sector financiero son la dificultad de rentabilizar la actividad en un escenario de tipos de interés tan bajos como los actuales y la transformación, digital y comercial, en marcha. Este último aspecto supone un desafío de primer nivel tanto desde el punto de vista puramente de negocio como desde el esfuerzo que requiere adaptar nuestras estructuras, modelo comercial y personas al nuevo escenario que se avecina y que todavía no está totalmente definido. Para superar este reto en 2018 se han puesto en marcha tres programas: Bidean que viene a transformar la gestión del desempeño para lograr un cambio cultural, Onenak 4.0 que incide en la capacitación de nuestro personal de la red comercial y Zabaltek. Este último 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. Se trata de un proyecto de gran complejidad que ha obligado a la dedicación de un mayor número de profesionales que los inicialmente previstos para cumplir con el calendario establecido.

Desde el punto de vista de la gobernanza, el acontecimiento más relevante del año ha sido el inicio del proceso de cambio en la Dirección General debido a la jubilación de nuestro anterior Director. Este relevo se ha materializado a principios de 2019 y ha coincidido con la incorporación de nuevas personas a nuestro Consejo de Dirección. La consolidación del renovado equipo directivo va a coincidir con el inicio de una nueva reflexión estratégica que nos permita encarar los desafíos a medio y largo plazo a los que nos enfrentamos.

Por último me gustaría reiterar un año más 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

A photograph of a hand watering a small green seedling in a field. The hand is at the top, with water droplets falling onto the plant. The background is a blurred green field. The image is framed by a large, light green geometric shape that resembles a stylized '2' or a large number '2' with a dot.

# 2.

LA GESTIÓN  
SOCIALMENTE  
RESPONSABLE  
DE LABORAL KUXA

## 2.1. COMPROMISOS Y LOGROS RSE EN LABORAL KUTXA

Por decimocuarto 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 2018 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. Realizar la integración de oficinas para aumentar la eficiencia evitando la exclusión financiera de pequeños municipios	<b>Realizado. Alcance adicional en 2019</b>	Sociedad 2016	Area Comercial de Particulares	10 Media
2. Aprovechamiento de la digitalización para reducir consumos de papel y para la relación personalizada a distancia	<b>Realizado. Alcance adicional en 2019</b>	Clientela Medioambiente Medio Plazo	Eje estratégico Digitalización	7 Media
3. Desarrollo de procedimientos y sistemas de contratación con empresas proveedoras	<b>Parcialmente Realizado. Continúa en 2019</b>	Empresas proveedoras 2016	Comité de Ética	Baja
4. Reforzar la solvencia y la liquidez	<b>Realizado. Alcance adicional en 2019</b>	Personas Clientela	Prioridad estratégica	2 Alta
5. MiFID II. Planes de mejora en la información a la Clientela y en sistemáticas y herramientas para asesoramiento	<b>Realizado. Alcance adicional en 2019</b>	Clientela 2017	Proyectos priorizados	5 Alta
6. Continuación del Plan de formación para acreditación MiFID	<b>Realizado</b>	Personas 2017	Proyecto priorizado	5 Alta
7. 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 2019</b>	Clientela Personas	Proyecto priorizado	14 Media-alta
8. Despliegue del III Plan Berdintasuna - Igualdad	<b>Realizado. Alcance adicional en 2019</b>	Personas 2016-2019	Comité Berdintasuna	11 Media-alta
9. Incorporar en la política de RSE los ODS	<b>Pendiente. En 2019.</b>	Sociedad	Comité de RSE	1 Media



10. Normalización lingüística: Implantar el Plan Estratégico del Euskara 2016-2019	<b>Realizado. Alcance adicional en 2018</b>	Clientela, Personas 2016 - 2019	Hizkuntza Batzordea	22 Baja
11. Desarrollo de las competencias digitales de socios y socias	<b>Realizado. Alcance adicional en 2019</b>	Personas	Eje estratégico Competencias digitales	6 Alta
12. Implantación de gestores polivalentes en seguros, buscando eficiencia y productividad	<b>Realizado</b>	Personas	Area Comercial	6 Alta
13. Mantener posiciones de excelencia en la gestión relacional con la clientela	<b>Realizado. Alcance adicional en 2019</b>	Clientela	Proceso de Calidad Integral	6 Alta
14. Desarrollo de sistemas de gestión que impulsan la cultura constructiva y colaborativa, con autorresponsabilidad y aprendizaje continuo	<b>Realizado. Alcance adicional en 2019</b>	Personas	Eje estratégico Cultura y valores	11 Alta
15. Actualización de acuerdos de garantía EIF para microcréditos y empresas innovadoras	<b>Realizado</b>	Clientela, Sociedad	Convenios con EIF	3 Media-alta
16. Acompañamiento a 450 emprendedores y emprendedoras para lanzar su microempresa	<b>Parcialmente Realizado. 415</b>	Sociedad, Clientela	Fundación Gaztenpresa	3 Media-alta
17. Convenios de financiación a empresas	<b>Realizado</b>	Clientela	Desarrollo de Negocio de Empresas	3 Media-alta
18. Desarrollo de la multicanalidad en la relación con la clientela, los medios de pago y la comercialización directa	<b>Realizado. Alcance adicional en 2019</b>	Clientela Personas	Eje estratégico Omnicanalidad Onenak 4.0	7 Media
19. Seguir ampliando el alcance de la Inversión Socialmente Responsable	<b>Realizado. Alcance adicional en 2019</b>	Clientela, Sociedad	Equipo específico	10 Media
20. Apoyo a la creación de empresas y consolidación de las existentes a través de MONDRAGÓN	<b>Realizado. Alcance adicional en 2019</b>	Sociedad, Clientela	Fondos a través de FSI y FEP	2 Media-baja
21. Inversiones para mejorar la eficiencia ambiental de edificios de Central y Sucursales	<b>Realizado</b>	Sociedad Medioambientante	Renovación Edificios	8 Media-baja
22. Mejoras en gestión documental: eliminación de papel con la generalización de expedientes y facturas digitales	<b>Realizado. Alcance adicional en 2019</b>	Sociedad, Personas, Medioambientante	Eje estratégico Digitalización	15 Media-baja

En **2018**, LABORAL Kutxa hizo públicos unos **compromisos** con empresas, sector público y microempresas, autónomos y Pymes. Son los siguientes:

Con las empresas	Acciones y logros
• 2.458 M de € para financiación del Circulante	2.519 M de € (103% de cumplimiento)
• 254 M de € de créditos, préstamos y leasing	2.570 M de € (100% de cumplimiento)
Con Microempresas, Autónomos y Negocios	Acciones y logros
• 455 M de € para financiación del Circulante	457 M de € (100% cumplimiento)
• 293 M de € de créditos, préstamos y leasing	304 M de € (104% cumplimiento)
• Apoyar la creación de 450 empresas desde Gaztenpresa.	415 empresas (92% cumplimiento)
Con el Sector Público	Acciones y logros
• Mantener los niveles de inversión (241 M de €).	202 M de € (84% cumplimiento)
• 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. – <i>Objetivo cualitativo, cumplido</i>	

Para el año **2019**, LABORAL Kutxa hace públicos sus compromisos con:

Compromisos públicos con el negocio mercantil 2019
• Importe financiado total en circulante (2.622 M de €) de los cuales 480 M de € son para microempresas, autónomos y negocios.
• Créditos, préstamos y leasing (612 M de €) de los cuales 334 para autónomos, negocios y microempresas y 278 para empresas.
• Apoyar la creación de 425 empresas a través del programa Gaztenpresa.
Compromisos públicos con el Sector Público 2019
• El objetivo de 2019 es alcanzar los 205 M de € de inversión.
• Participar en los proyectos de financiación de las Administraciones Públicas en función de nuestra cuota, así como colaborar en los convenios promovidos por instituciones locales, autonómicas y estatales.

A lo largo de 2019, 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 2019	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. Desarrollo de procedimientos y sistemas de contratación proveedoras. Desarrollo aplicación y mesa contratación.	Proveedores 2017	Grupo de trabajo proyecto proveedores	21-23 Media
4. Despliegue del III Plan Berdintasuna – Igualdad. Elaboración del IV.	Personas 2016 - 2019	Comité Berdintasuna	11 Alta
5. Aprovechamiento de la digitalización para reducir consumos de papel y para impulsar la relación multicanal	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
8. Incorporar en la política de RSE los ODS	Sociedad 2018	Comité de RSE	1 Media
9. Desarrollo de las competencias digitales de socios y socias	Personas 2018	Eje estratégico Competencias digitales	6 Alta
10. Mantener posiciones de excelencia en la gestión relacional con la clientela	Clientela	Proceso de Calidad Integral	6 Alta
2019			
11. Green MiFID	Sociedad, clientela y medioambiente	Plan de gestión	10 Media
12. Implantar BIDEAN y asegurar su sostenibilidad	Personas	Eje estratégico Cultura y valores	11 Alta
13. Renovación convenio EIF InnovFin e EaSI Social	Sociedad y clientela	Convenios con EIF	3 Media-alta
14. 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
15. Revisión de los procedimientos de control de abuso de mercado	Sociedad	Plan de gestión	9 Alta
16. Constitución del Comité de Protección de Datos	Sociedad y clientela	PDSI	12 Alta
17. Implantar un Sistema de Reconocimiento para las personas.	Personas	Eje estratégico Cultura y valores	11 Alta
18. 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
19. Implantar el Plan de Salud Zainduz	Personas	Equipo de trabajo	11 Alta
20. 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
21. Plan de educación financiera.	Sociedad y clientela	Comité de Educación Financiera	4 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	2016		2017		2018		2019
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Resultados después de Impuestos (M€)	103.473	97.876	112.849	100.163	124.173	107.623	126.654
Índice de Eficiencia (%) (1)	63,61	56,84	60,85	56,45	61,93	56,63	58,11
Depósitos clientela (M€)	17.894	17.631	18.613	18.512	19.481	19.226	19.888
Crédito clientela (M€)	13.894	13.606	13.404	13.504	13.278	13.256	13.247
Solvencia (%) (2)	16,91	16,42	18,50	16,70	18,76	18,00	19,00
Fondos Especiales (M€)	1.251	1.311	1.135	1.226	1.059	1.078	1.031
% Riesgos Dudosos s/Inversión	5,71	5,86	4,98	5,30	4,46	4,52	3,95

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

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

### Indicadores de desempeño social:

Aspecto/Indicador	Año 2016		Año 2017		Año 2018		Año 2019 Objet.
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	
<b>Socios y socias de trabajo</b>							
Número socios/as en activo	1.893	1.960	1.839	1.853	2.094	1.797	2.004
<b>Formación</b>							
Horas formación/plantilla total	63,6	75,5	99,15	124,6	41,71	88,46	93,8
Evaluación de la formación (1-10)	8,6	8,4	8,05	8,3	7,96	8,3	8,3
<b>Seguridad y salud</b>							
Absentismo en %	2,8	≤3%	3,0	≤2,9%	3,85	≤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	5,1%	n/d	5,9%	n/d	5,5	n/d	

Aspecto/Indicador	Año 2016			Año 2017			Año 2018		
	%	Mujeres	%	Mujeres	Hombres	%	Mujeres	Hombres	%
<b>Dinámica de empleo</b>									
Tasa de salidas/rotación	4,7%	6,2%	3,3%	7,5%	7,3%	8,4%	6,70%	6,76%	7,09%
<b>Igualdad</b>									
% Mujeres socias	47%			48,7%			49,54%		
% Mujeres directivas/ total personal directivo	27,8%			30,6%			31,97%		

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

Aspecto/Indicador	2016		2017		2018		2019
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
<b>Aport. fondos (FEP y FSI) (mil €)</b>	<b>18.844</b>	19.271	<b>19.307</b>	19.717	<b>21.037</b>	21.478	23.712
<b>Impuestos pagados (mil €)</b>	18.654	nd	18.235	nd	21.209	nd	nd
<b>Empresas creadas Gaztenpresa</b>	<b>386</b>	600	<b>402</b>	400	<b>415</b>	450	425

#### Indicadores de desempeño ambiental:

Consumos de:	2016		2017		2018		2019
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Papel publicitario:							
• Kgrs/Cliente	<b>0,083</b>	0,066	<b>0,082</b>	<0,059	<b>0,093</b>	0,082	<0,082
• % papel valorizado s/total	<b>100%</b>	≥90%	<b>100%</b>	≥90%	<b>100%</b>	≥90%	≥90%
Papel interno (Kgrs/Cliente)	<b>0,241</b>	<0,235	<b>0,201</b>	<0,235	<b>0,238</b>	<0,200	<0,239
Agua en m <sup>3</sup>	<b>11.231</b>	<7.500	<b>8.129</b>	<7.500	<b>7.447</b>	<7.500	<7.500
Electricidad(Kwh)	<b>3.421.514</b>	≤2.200.000	<b>3.476.909</b>	≤2.200.000	<b>13.277.248</b>	≤13.000.000	≤13.000.000
Tóner:							
• Unidades consumidas	<b>1.877</b>	≤1.700	<b>2.644</b>	≤1.700	<b>3.317</b>	≤2.700	≤3.300
• % Reciclados s/total	<b>73,8%</b>	≥90%	<b>23,9%</b>	≥60%	<b>14,2%</b>	Nd	Nd
Gasoil en litros	<b>38.745</b>	≤65.000	<b>12.164</b>	≤40.000	<b>1.505</b>	≤9.000	≤1.500
Kgrs. residuos gest. (1)	214.504	100%	178.464	100%	158.950	100%	100%

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

## 2.3. PERFIL DE LA MEMORIA

La de 2018 es la sexta 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 2018 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 266 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 2018 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 2.4 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 Planificación y Control de Gestión, tiene previsto continuar con esta sistemática de verificación en el futuro.

## 2.4. 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 revisó 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: 45 empresas, 424 autónomos y microempresas, 32 clientela y clientas de banca personal y 141 clientes KIDE (vinculados), en total **642**,
- 14 empresas proveedoras,
- 25 personas trabajadoras,
- Las consulta realizada el año pasado a 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.

- A lo largo del tiempo varían muy poco los aspectos priorizados y los considerados menos materiales (euskera, flexibilidad recobro, apoyo al grupo,...).

Son conclusiones que se derivan de este análisis las siguientes:

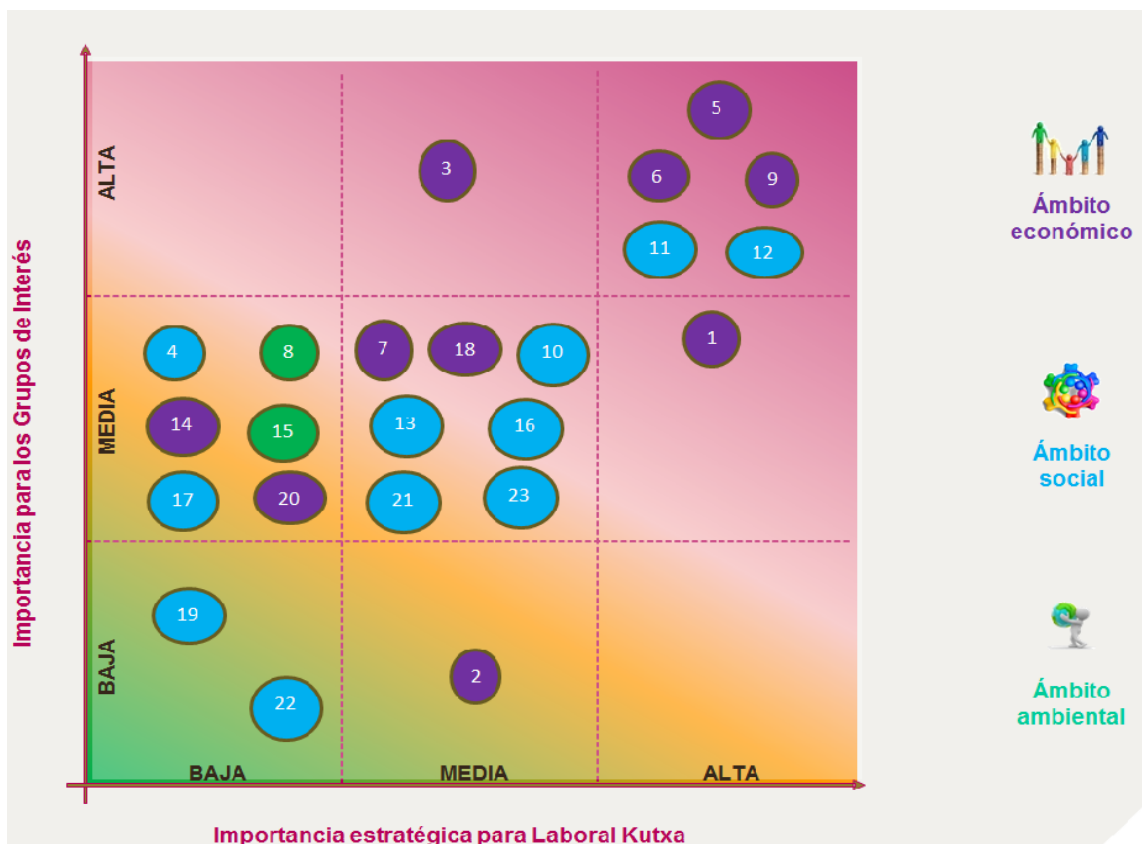
- Los **factores económicos** son especialmente significativos, dando los grupos de interés externos e internos especial relevancia a los elementos relacionados con una **gestión prudente y enfocada a la excelencia** y a la **responsabilidad en el contacto** con el cliente.
- Los **factores sociales** tienen en general 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. Se mantiene la importancia otorgada a la privacidad y la seguridad de datos. 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 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 2018

Mater.	Nº	Aspecto
<b>ALTA</b>	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>	1	Reforzar la solvencia y la liquidez de la Entidad
	3	Contribución al desarrollo económico y financiero del tejido empresarial: Convenios de financiación a empresas, apoyo a emprendedores, Universidad,...
<b>MEDIA</b>	18	Revisión y mejora de los mecanismos de control internos (decisiones de los administradores, código ético, corrupción, control de gastos).
	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,...
	20	Flexibilidad en el recobro y refinanciación de deudas impagadas
<b>BAJA</b>	19	Fomento del euskera y de la cultura vasca
	22	Generalizar el uso del euskera en las relaciones internas y con la clientela



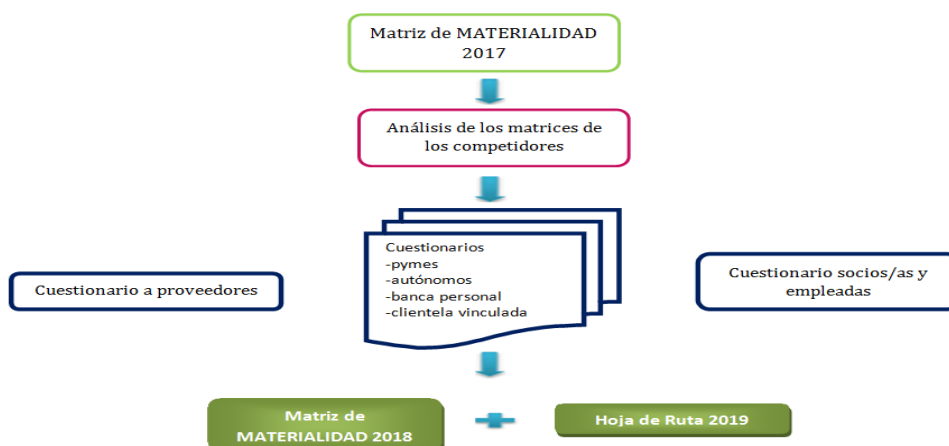


Como consecuencia de esta reflexión, la Hoja de Ruta que se presenta contiene la validación de nuestra Matriz de Materialidad. Esta Hoja de Ruta contempla los riesgos y oportunidades identificados como más importantes, y es la referencia que LABORAL Kutxa utiliza para priorizar sus actividades relativas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

### 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	Gestión responsable con el cliente: explicación y venta de productos de ahorro complejos, evitar el sobre-endeudamiento de los clientes,...	Cientes	(N) Continuación proyecto MiFID II y formación a gestores (N) Revisión modelos de admisión Riesgos
2	Excelencia en la calidad de servicio: transparencia, amabilidad, evitar errores y rapidez y sencillez en la operativa	Cientes	Proceso de Calidad Integral
3	Protección de la privacidad y la seguridad de los datos y las operaciones	Cientes	Proceso de Seguridad Integral Proyecto Protección de datos
4	Gestión de las personas: igualdad de género, conciliación, niveles e intervalos salariales, etc.	Personas	Comité de Ética III Plan de Igualdad Sistema de reconocimiento Modelo retributivo
5	Medidas de RSE: contra el blanqueo de capitales, control de la financiación a armamento, juego, pornografía,...	Cientes/Sociedad	Dept. de Cumplimiento Normativo Equipo Inversión Socialmente Responsable
6	Reforzar la solvencia y la liquidez de la Entidad	Económico	Enfoque estratégico Reinversión de resultados Resolution Plan. (N) capital mínimo MREL
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)	Cientes	Transformación de la banca on Line Proyecto ZABALTEK
10	Productos y servicios socialmente responsables	Client/Soc	Fondo de Inversión LK Konpromiso
11	Gestión de proveedores. Criterios de compra responsable: compra local y tener en cuenta criterios sociales y ambientales además del precio.	Proveed.	Proyecto Proveedores
12	Mejorar la comunicación con los clientes y otros grupos de interés	Cientes	Area de Desarrollo de Negocio
13	Fomento de la innovación en LABORAL Kutxa en productos, servicios, aspectos organizativos,...	Cientes/Personas	Comité de proyectos prioritarios Proceso de direccionamiento estratégico
14	Control de la actuación responsable de nuestros proveedores: condiciones de trabajo, riesgos laborales, pagos a Hacienda...	Prov/Per	Proyecto Proveedores Coordinación Actividades Empresariales

### Construcción de la Matriz de Materialidad 2018



## 2.5. 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 despliegue de la iniciativa Onenak 4.0: apuesta por la multicanalidad en la relación con la clientela, excelencia en los procesos comerciales, y empoderamiento del gestor. Asimismo, en la misma línea de transformación de las personas para optimizar su potencial, se ha lanzado Bidean que viene a transformar la gestión del desempeño para lograr un cambio cultural.

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*. A partir de los resultados obtenidos se han puesto en marcha planes de acción para desarrollar las competencias en el ámbito digital.
- La optimización de las plantillas en búsqueda de la eficiencia. Entre otras iniciativas se ha abierto a las personas socias nacidas en 1960 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.

En el punto **6. Nuestra relación con la sociedad** se describen estos mecanismos.

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 Planificación y Control de Gestión, actuando éste último como Coordinador. En el mismo, en aplicación del principio de precaución de la *Declaración de Rio*, 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 el esfuerzo para 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 46,28% de nuestros clientes y clientas ya reciben toda su documentación operativa sin papel.

En el punto **7. Nuestra relación con el medioambiente** se describen estos mecanismos.

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 se les ha consultado, añadiendo la opinión de una parte importante de ellos a nuestra matriz de materialidad y a la priorización de iniciativas.

En esta ocasión las dos cuestiones referentes a los proveedores han resultado obtener una **materialidad media**. La explicación a este progresivo aumento en la importancia pueden ser 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.

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 2018 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. Para ello se ha adquirido e implementado una herramienta informática que facilita dicha gestión.
- Por otro, se ha avanzado en 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. En 2018 se ha aprobado la Política de compras responsables de LABORAL Kutxa, el Código ético de proveedores y el Código ético de compras responsables. 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.

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

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

Conviene también reseñar que 2019 es el último año del actual ciclo estratégico, y la mayor parte del presente marco viene dado por las conclusiones del último proceso de redireccionamiento. La confección de un nuevo Plan Estratégico será una de las prioridades del próximo ejercicio.

**Rentabilidad – cuenta de resultados.** A pesar de que en el entorno de tipos de interés previsto y con el actual modelo de negocio resulta difícil obtener márgenes razonables y una rentabilidad recurrente competitiva, mejorar la generación de beneficios es el objetivo principal del ejercicio.

**Solvencia.** La gestión de la Solvencia continuará siendo uno de los pilares fundamentales cara a los próximos ejercicios, no solo para adaptarse y anticiparse a los requerimientos normativos, sino como principal parámetro que garantiza el futuro y la independencia de la entidad.

**Estrategia de negocio.** La estrategia comercial priorizará las actividades orientadas a la mejora de los márgenes de intereses y básico.

**Política de riesgos.** La actual política de riesgos se considera apropiada y ajustada al entorno regulatorio y al marco de apetito al riesgo de la entidad, por lo que no sufrirá modificaciones sustanciales en sus criterios y procedimientos.

El principal reto será continuar reduciendo la tasa de dudosidad de la entidad. En paralelo se incorporarán mejoras en la implantación de los macroprocesos de gestión y recuperación de riesgo de crédito, y se progresará en la confección de modelos predictivos así como en la mejora y afinamiento de los vigentes. Todo ello con el objetivo de avanzar en el proceso de digitalización de dichos procesos y mejorar la eficiencia y la calidad de servicio interno.

**Transformación digital.** Será el principal foco de transformación de la entidad, para lo que se fijará una hoja de ruta con hitos concretos, diseñándose nuevos procesos y asignándose los recursos oportunos, tanto para adaptarse a dicha transformación como para detectar oportunidades.

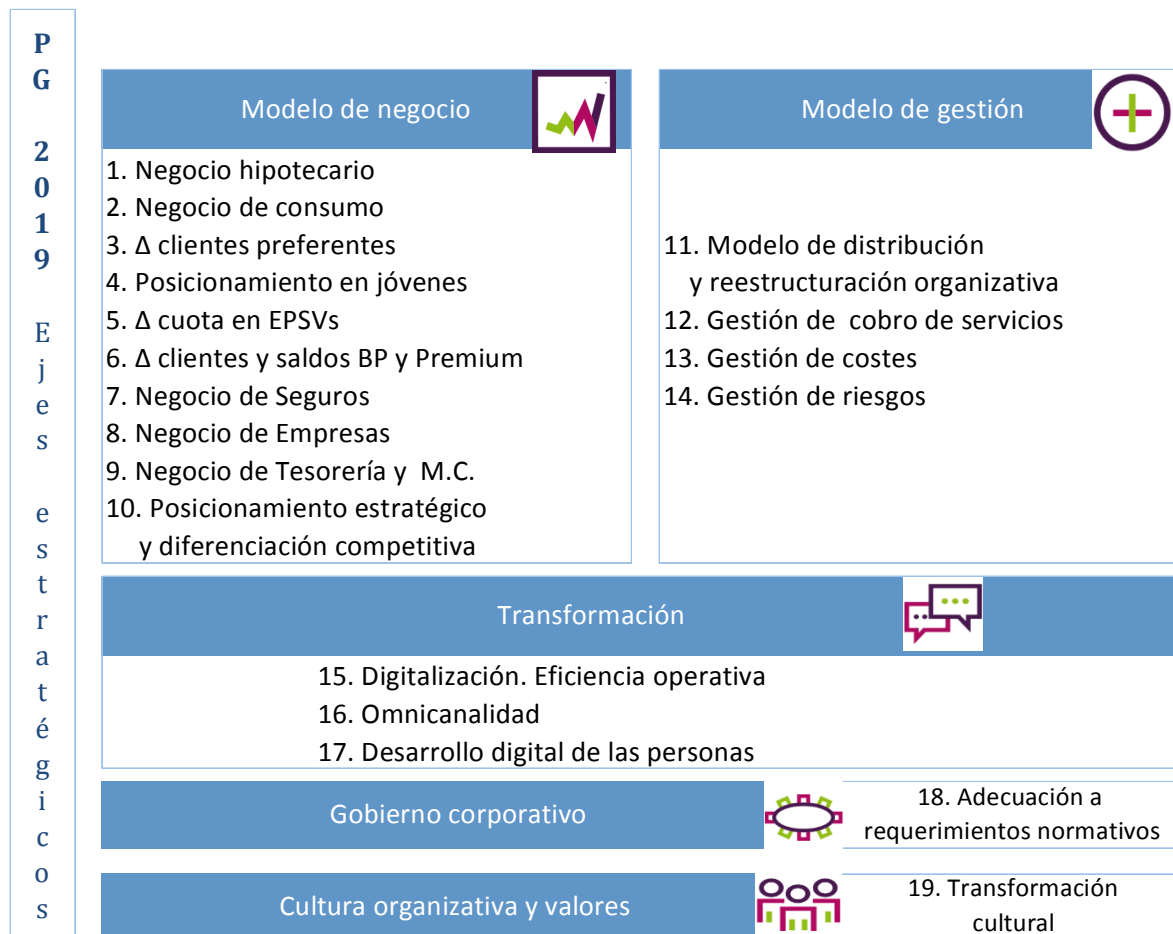
**Personas y equipos.** Las personas son el principal valor de la organización y su participación, el trabajo en equipo y la autogestión aspectos diferenciales de nuestro ADN cooperativo, que han de seguir impulsándose. Por ello, en paralelo con la transformación digital y las importantes inversiones que ello requerirá, será crítico fomentar la evolución de la organización y el empoderamiento de las personas y los equipos para ser una entidad más flexible, moderna y competitiva.

**Reputación y posicionamiento.** En un escenario marcado todavía por la mala imagen del sector, los estudios de mercado afirman que se mantiene unos buenos niveles de reputación y solidez de marca.

**Tesorería y mercados de capitales.** En una situación excedentaria en términos de liquidez, el entorno se caracteriza por la inestabilidad de los mercados y las dificultades de obtener un binomio de rentabilidad – riesgo razonable para las inversiones.

**Regulación y gobernanza.** Sigue la senda de implantación de las continuas novedades regulatorias.

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 el proceso de revisión desarrollado en el mes de julio se confirmaron los ejes estratégicos del ejercicio anterior:



Dentro de la planificación estratégica de LABORAL Kutxa, en concreto en el eje 10, la sostenibilidad es un elemento transversal que sirve de motor tanto para poner en marcha algunas iniciativas como para dotar de una componente de Responsabilidad Social Empresarial a otras. Nuestra identidad cooperativa y nuestro compromiso con el progreso equilibrado de la sociedad de la que formamos parte se traducen en proyectos del Plan de Gestión de 2019, algunos de ellos considerados estratégicos, con claro impacto social, ambiental y de gobernanza. En el siguiente cuadro se presentan estos proyectos, relacionándolos con aquellos grupos de interés que tenemos identificados en nuestra memoria de RSE a los que afectan directamente:

• Green MiFID	Sociedad, clientela y medioambiente
• Proyecto ZABALTEK	Sociedad y medioambiente
• Proyecto PDSI-2	Sociedad y clientela
• Impulsar la digitalización del negocio	Sociedad, clientela y medioambiente
• Puesta en marcha de los planes de acción derivados de los resultados del diagnóstico del perfil digital	Personas
• Observatorio de puestos y reciclaje de perfiles profesionales	Personas
• Implantar BIDEAN y asegurar su sostenibilidad	Personas
• Implantar ONENAK 4.0 y asegurar su sostenibilidad	Personas y clientela
• Posicionamiento y notoriedad	Sociedad
• Renovación convenio EIF InnovFin e EaSI Social	Sociedad y clientela

• Acompasar al nuevo Plan estratégico de Gaztenpresa	Sociedad y clientela
• Evolucionar la comunicación para seguir construyendo una marca aspiracional para nuestros clientes y también para el mercado potencial	Sociedad y clientela
• Mejoras en el Modelo de Relación y Asesoramiento especializado.	Clientela
• Avanzar en el liderazgo y posicionamiento como entidad destacada en calidad de servicio	Clientela
• Implantación de la mesa de contratación	Proveedores
• Implantación del aplicativo de gestión de proveedores	Proveedores
• Incremento del negocio digital	Clientela
• Compromisos en omnicanalidad de la Red Comercial.	Clientela
• Revisión de los procedimientos de control de abuso de mercado	Sociedad
• Constitución del Comité de Protección de Datos	Sociedad y clientela
• Implantar un Sistema de Reconocimiento	Personas
• Educación financiera.	Sociedad y clientela
• Implantar el Plan de Salud Zainduz	Personas
• Plan para la Normalización Lingüística	Sociedad y clientela

LABORAL Kutxa mantiene un compromiso de apoyo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la agenda 2030 de las Naciones Unidas. Como se ha visto anteriormente, a lo largo de 2019 se van a seguir impulsando numerosas acciones en esa línea de contribución a buena parte de los ODS. Sin embargo LABORAL Kutxa tiene identificados 5 Objetivos prioritarios en los que focalizamos, por las características de nuestra actividad y por propia vocación, nuestros esfuerzos en este ámbito. A continuación se enumeran los proyectos que más directamente impactan a estos 5 Objetivos:

**Obj. 5 Igualdad de género:** Elaborar el IV Plan de Igualdad de LK.

**Obj. 8 Trabajo decente y crecimiento económico:** Plan estratégico de Gaztenpresa; Mesa de contratación y aplicativo de gestión de proveedores; Plan de salud Zainduz, Educación financiera.

**Obj. 9 Industria, innovación e infraestructura:** Diferentes avances en digitalización; PDSI-2; Zabaltek.

**Obj. 10 Reducción de las desigualdades:** Green MIFID; Comité de Protección de Datos; Revisión de los procedimientos de control de abuso de mercado.

**Obj. 17 Alianzas para lograr los Objetivos: Posicionamiento de marca;** Renovación convenio EIF InnovFin y EaSI Social.

# 3.

**ORGANIZACIÓN,  
ESTRUCTURA  
DE GOBIERNO  
Y PARTICIPADAS**





## 3.1. ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD

### ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

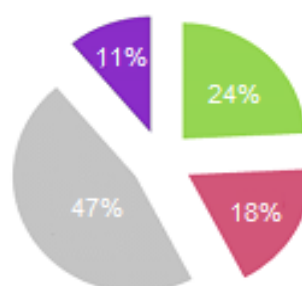
LABORAL Kutxa es una cooperativa de crédito que es también una cooperativa de trabajo asociado. La mayor parte del capital está en manos de las cooperativas del grupo MONDRAGÓN y de los socios trabajadores, en activo o jubilados (colaboradores).

#### CAPITAL SOCIAL AL 31/12/2018

741,4 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					
	2016		2017		2018		2016		2017		2018	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Consejo Rector (1)	4	1	2	4	2	3	7	2	4	2	4	3
Interventores/as	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1
Comité de Recursos (2)	6	2	9	3	9	3	4	0	-	-	-	-
Comisión de Operaciones	1	0	0	2	0	2	8	0	3	0	3	0
Comité de Auditoría	1	0	1	0	1	0	0	2	0	2	0	2
Comité Nombramientos	1	0	1	2	1	1	4	0	2	0	2	1
Consejo Social	10	6	11	7	10	7	3	1	2	1	2	1
Consejo de Dirección	2	1	1	0	1	0	7	0	6	1	6	1
Comité de Riesgos (desde 2015)	1	1	0	2	0	2	2	1	2	1	2	1
Comité de Remuneraciones (desde 2016)	1	0	1	2	0	1	4	0	2	0	2	1

(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 Nombramientos	Identifica candidatos 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)	2016	2017	2018
Subvenciones (ayuda al empleo y formación)	550	316	538

## 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)	2016	2017	2018
Retribución total por su trabajo	1.810	1.367	1.390
Retornos cooperativos capitalizados + Intereses Aportación	298	244	284
<b>Total</b>	<b>2.108</b>	<b>1.611</b>	<b>1.678</b>
<b>Retribución media por persona</b>	<b>140,5</b>	<b>134,3</b>	<b>139,9</b>

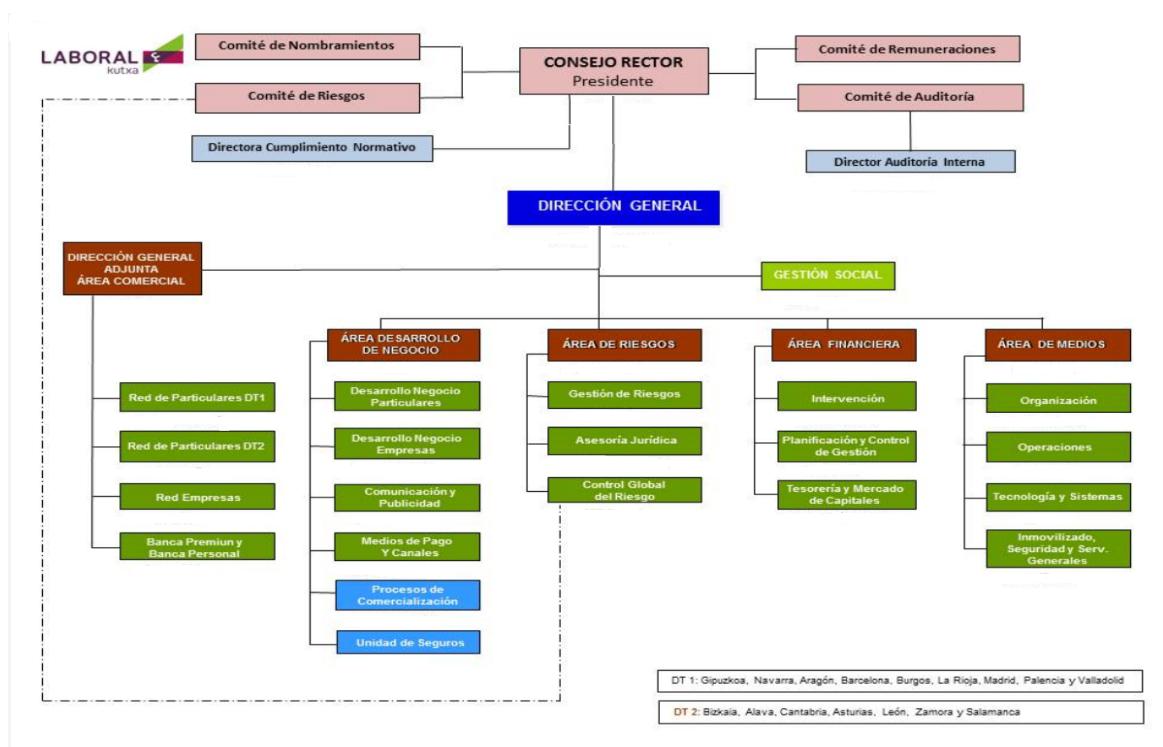
En LABORAL Kutxa existe la Retribución Variable Individual (RVI) destinada a estimular y premiar el rendimiento individual de las y los socios de trabajo que desarrollan actividades directivas o de gestión comercial. Esta RVI se basa en la consecución de dos clases de objetivos:

- 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

La estructura vigente a 31/12 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 2018 son de un crecimiento del 3,7% con un retroceso de una décima con respecto al ejercicio 2017. La tasa de expansión estimada para las economías avanzadas a cierre del 2018 se situaría en el 2,3%.
- ✓ Durante el ejercicio 2018 el BCE no ha modificado los tipos de interés, y ha seguido aplicando medidas monetarias no convencionales, aunque en menor medida que en el ejercicio 2017.
- ✓ La economía española se mantendrá en su fase de recuperación pero el ritmo de crecimiento disminuirá en torno a medio punto porcentual como media, situándose en 2018 en el 2,5% y el 2,2% en 2019. Con un crecimiento por encima del potencial de la economía, la tasa de desempleo continuará disminuyendo y el crecimiento de los precios continúa su lenta convergencia hacia el nivel del 2% deseado por el BCE, si bien la inflación en 2018 ha cerrado en el 1,2%.
- ✓ La economía vasca en 2018 mantiene el patrón de crecimiento de la economía del Estado con una tasa de crecimiento esperada del 2,8%, lo que permitirá situar la tasa de paro alrededor del 9,7%, habiéndose situado la inflación a cierre de 2018 en el 1%. Este crecimiento se ve especialmente impulsado por el consumo que se ve favorecido por el mejor comportamiento del empleo y en menor medida por la industria, que se ve penalizada por la desaceleración de las exportaciones. La previsión para 2019 es de una moderación del crecimiento hasta el 2,4%, reduciendo el nivel de paro hasta una tasa del 8,7% en la CAPV, dato notablemente inferior al del Estado que quedará alrededor del 13,6%.
- ✓ En el ámbito del sector bancario en España, durante el ejercicio 2018 se repite como en años anteriores la reducción del crédito al sector privado, aunque se suaviza dicha caída, gracias al crecimiento sostenido de la financiación al consumo y a Empresas no inmobiliarias.
- ✓ Continúa la reducción de los activos dudosos con una bajada del ratio de dudosis de la inversión crediticia al sector privado que se sitúa en el 6,03% a cierre de noviembre, con reducciones significativas derivadas de las ventas de carteras realizadas en el ejercicio principalmente.

- ✓ Los depósitos crecen un 1,5%, reflejándose un progresivo traspaso de posiciones a plazo a posiciones a la vista, que al cierre de 2018 es previsible que representen más del 80% del total de depósitos.
- ✓ En cuanto a la rentabilidad del negocio bancario, el margen de intereses del sector sigue reduciéndose (2,15%), aunque en menor medida que años anteriores y el crecimiento de comisiones por encima del 6% permite mejorar el margen bruto del sector. Respecto a la solvencia de las entidades, se espera que el CET1 a cierre de 2018 se sitúe en el 11,8% frente al 12,7% del ejercicio precedente.
- ✓ Los grandes retos para el sector en 2019 se identifican con la reducción de los activos no productivos (NPLs) y el mantenimiento de la rentabilidad es un escenario de bajos tipos de interés una vez culminada la adaptación a la nueva normativa contable de instrumentos financieros (IFRS9) en 2018.

### 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.

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 vendrá acompañada de una mayor aportación al margen del activo, lo que provocará un incremento del 1% del margen de intereses. La disminución de los resultados por operaciones financieras será compensada por la mayor aportación de los rendimientos de instrumentos de capital de sociedades participadas, lo que junto al mantenimiento de los gastos de administración y una menor necesidad de provisiones permitirán lograr un resultado después de impuestos de 136,9 M€, un 7% más que en 2018.
- Respecto a la **solvencia**, se cierra el ejercicio 2018 con un elevado nivel de recursos propios, 18,76% en términos de CET 1 y solvencia total. Para el próximo ejercicio, la aportación del resultado permitirá previsiblemente un aumento de un 0,51% en ambos ratios.
- En cuanto a los **volúmenes de negocio** y por lo que respecta al activo, la evolución de los saldos de riesgo (mantenimiento en hipotecas, 9% en consumo y 4% en mercantil) permitirá alcanzar un incremento de la cartera crediticia bruta del 0,3%.
- Por el lado del pasivo, es previsible un crecimiento dado que la reducción de las figuras a plazo se compensa ampliamente con el incremento de saldos de 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 6.778 M€, que el ratio Loan to Deposits, que pone en relación la inversión crediticia con los depósitos se sitúe en el 72,5% al cierre de 2019, que el de financiación mayorista / financiación total se reduzca al 7,1% y que el LCR se acerque al 470%.

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

Concepto	2016	2017	2018
<b>Volumen de negocio (M€)</b>			
Activos totales	21.314	22.436	22.989
Fondos Propios	1.553	1.619	1.699
Depósitos de la clientela	17.894	18.613	19.481
Crédito a la clientela	13.502	13.404	13.253
<b>Servicios</b>			
Oficinas	335	324	309
Cajeros automáticos	568	539	535
<b>Personas (1)</b>	<b>2.099</b>	<b>1.999</b>	<b>1.911</b>
Socios y socias de trabajo en activo	1.925	1.839	1.762
Por Cuenta Ajena	174	160	149
<b>Resultados (M€)</b>			
Margen de Intereses	271,1	247,3	246,5
Margen Bruto	405,5	411,5	394,7
Gastos de Administración	238,2	232,4	227,0
Resultado después de impuestos	103,4	112,8	124,2

(1) A esta cifra hay que añadirle las 2 personas reubicadas provenientes de otras cooperativas (9 en 2016 y 2 en 2017).

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

Concepto (miles de €).	2016	2017	2018
<b>1. Valor económico generado directo</b>	<b>406.244</b>	<b>420.438</b>	<b>392.642</b>
Margen Bruto (antes de otras cargas de explot.)	404.642	412.139	389.674
Ganancias Venta Activo Material y Adjudicado	1.602	8.299	2.968
<b>2. Valor económico distribuido</b>	<b>282.523</b>	<b>282.486</b>	<b>284.212</b>
Pago a empresas proveedoras (Costes operativos)	104.999	110.332	107.011
- otros gastos generales de administración.	71.558	72.017	75.180
- otras cargas de explotación	33.441	38.315	31.831
Gastos de personal	119.461	112.824	108.506
Impuesto sobre Beneficios	9.779	8.682	11.418
Intereses al capital	28.700	29.170	33.565
Inversión/Donaciones a la comunidad	19.583	21.478	23.712
- Fondo de Educación y Promoción (FEP)	7.833	8.591	9.485
- Fondo Social Intercooperativo (FSI)	11.750	12.887	14.227
<b>3. Valor económico retenido (1-2)</b>	<b>123.721</b>	<b>137.952</b>	<b>108.430</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 un beneficio de 7,4M€.

Concepto (miles de €). Gestión de los activos Inmobiliarios	2016	2017	2018
Ingresos (Ventas)	64.473	53.846	68.320
Costes operativos	2.383	4.876	6.588
Gastos de personal	0	0	0
Gastos financieros por intereses y dividendos	636	682	624
Impuestos brutos	3.582	4.347	2.527

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

Concepto (miles de €).	2016	2017	2018
Volumen de negocio (comisiones)	33.133	35.746	39.758
Gastos de Personal	13.035	12.926	10.703
Total de Gastos	32.197	33.382	37.459
Resultados antes de impuestos	942	2.363	2.457

El objetivo de las **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios** en 2018 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 terminado (viviendas, garajes, locales, etc.), como mediante la finalización de las obras en curso para la venta del producto final y la venta del suelo o la gestión del mismo para su transformación en viviendas, mediante el desarrollo de autopromociones, edificación.

En el año 2018, a través de la sociedad ISGA se ha estado trabajando en 21 proyectos inmobiliarios que suponen la construcción de 851 viviendas, de los que se han terminado 7 proyectos, que han supuesto la finalización de 291 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 2018 se procedió a integrar 14 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 2019, siguiendo la misma tendencia, se va a proceder a un ajuste adicional en la red comercial integrando 5 oficinas.

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

Zona geográfica	Número de oficinas		
	Año 2016	Año 2017	Año 2018
Araba	36	33	31
Aragón	19	19	18
Asturias	10	10	9
Bizkaia	94	92	89
Cantabria	4	4	4
Castilla y León	38	38	34
Cataluña	1	1	1
Gipuzkoa	73	69	67
La Rioja	8	8	7
Madrid	9	9	9
Navarra	43	41	40
<b>Dirección Territorial 1</b>	<b>178</b>	<b>172</b>	<b>160</b>
<b>Dirección Territorial 2</b>	<b>157</b>	<b>152</b>	<b>149</b>
<b>Total de oficinas</b>	<b>335</b>	<b>324</b>	<b>309</b>

(1) Dirección Territorial 1: Gipuzkoa, Navarra, La Rioja, Aragón, Barcelona, Madrid, Burgos, Valladolid y Palencia. Dirección Territorial 2: Bizkaia, Araba, Cantabria, Asturias, León, Zamora y Salamanca. Puede haber alguna oficina de estas provincias que dependa de otra Territorial.



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	2016	2017	2018
Gipuzkoa	2	2	1
Navarra (incluye Aragón y Barcelona)	1	1	1
Madrid	1	1	1
Castilla y León (cubre Asturias)	1	1	1
Bizkaia (cubre Cantabria)	3	3	2
Araba- La Rioja	1	1	1
<b>Total de oficinas</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>7</b>

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





# 4.

## 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 2018, 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 2018.

- ✓ En 2018 los productos de ahorro-inversión han seguido siendo un ámbito de trabajo intenso. En concreto, destaca la segunda edición del Plan de formación “**MIFID II**”, con el que se ha homologado el 95% del personal relevante que realiza actividades de asesoramiento financiero. En 2018 han sido 185 los participantes en los cursos para homologarse como “*Experto en asesoramiento financiero*” (el nivel más alto) o como “*Especialista en asesoramiento Financiero*”.
- ✓ 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 2018 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 renovado 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 €, se renovó en 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 €, pudiendo el importe de las operaciones llegar hasta los 500.000€.
- ✓ 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, es un hito importante la transformación en marcha de 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 2018 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

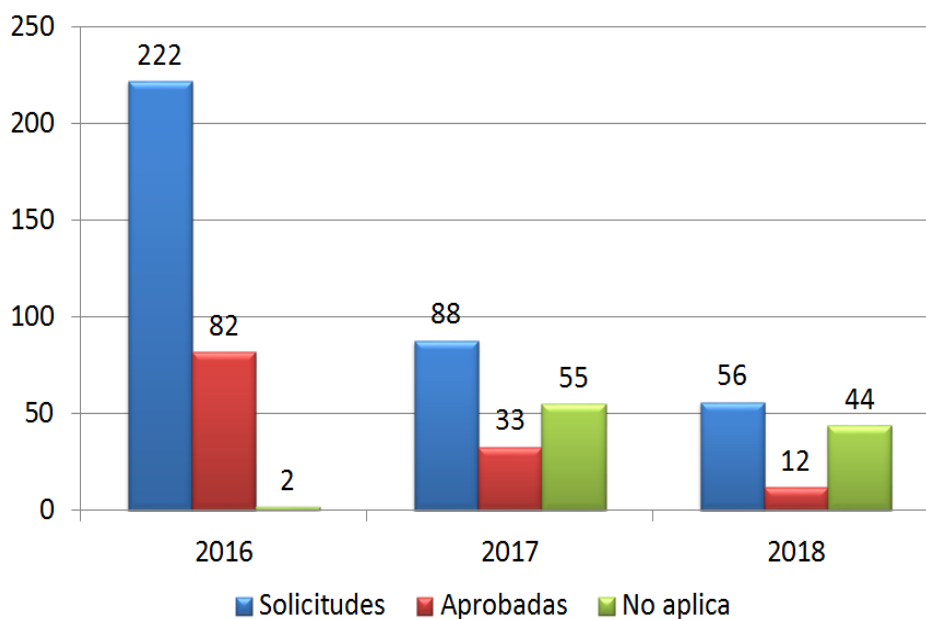
- ✓ LABORAL Kutxa es socia de Autocontrol desde el 29 de julio de 2008, asociación cuyo objetivo es contribuir a que la publicidad constituya un instrumento particularmente útil en el proceso económico, velando por el respeto a la ética publicitaria y a los derechos de los y las consumidoras, con la exclusión de la defensa de intereses personales. En 2018 LABORAL Kutxa ha realizado 372 consultas previas a Autocontrol, de las cuales en 1 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.).

Otro 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 DE BUENAS PRÁCTICAS



Como se observa, en 2018 se ha continuado reduciendo la necesidad de recurrir a la protección de este Código. A las 12 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.

- ✓ 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 2 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		2016			2017			2018		
		Total	Vivienda habitual	Otras	Total	Vivienda habitual	Otras	Total	Vivienda habitual	Otras
Daciones, entregas voluntarias		151	38	113	44	21	23	32	4	28
Ejecuciones hipotecarias	Suma	22	6	16	121	40	81	71	27	44
	Ocupadas	1	0	1	2	0	2	1	0	1
Se reconoce derecho a permanecer. No entrega		16	4	12	5	5	0	2	2	0
<b>TOTAL entregas</b>		<b>173</b>	<b>44</b>	<b>129</b>	<b>165</b>	<b>61</b>	<b>104</b>	<b>106</b>	<b>33</b>	<b>73</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. En total, a 31/12/2018 son 32 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 renovó, 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 desde 2017 el 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			%
	2016	2017	2018	
Araba	144.020	143.550	141.839	12,35
Aragón, Cataluña y La Rioja	74.359	73.690	72.149	6,29
Asturias y Cantabria	33.500	33.619	32.623	2,84
Bizkaia	361.751	359.088	350.029	30,50
Castilla y León	128.403	128.002	125.232	10,91
Gipuzkoa	285.238	284.728	280.056	24,40
Madrid	17.908	18.190	18.319	1,60
Navarra	122.034	121.713	119.990	10,45
Sede Central	7.614	7.598	7.568	0,66
Dirección Territorial 1	593.684	592.802	583.524	50,83
Dirección Territorial 2	581.143	577.376	564.281	49,17
<b>Total LABORAL Kutxa</b>	<b>1.174.827</b>	<b>1.170.178</b>	<b>1.147.805</b>	<b>100%</b>
Clientes Particulares (%)	86,3%	86,2%	87,47%	
Clientes Autónomos (%)	8,3%	8,3%	8,3%	
Clientes Negocios (%)	4,3%	4,4%	3,27%	
Clientes Empresas (%)	1,0%	1,1%	0,87%	

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)	2016	2017	2018
<b>Sector Público</b>	<b>330,9</b>	<b>336,5</b>	<b>201,4</b>
<b>Otros Sectores Residentes</b>	<b>13.589,7</b>	<b>13.415,2</b>	<b>13.344,2</b>
Economías Domésticas	10.728,1	10.524,4	10.433,2
- Hipotecarios	10.192,0	9.957,2	9.837,7
- Financiación al consumo	313,7	337,4	362,1
- Resto	222,4	229,8	233,4
Empresas	2.471,1	2.472,6	2.422
Otros Créditos	390,5	418,2	488,9
<b>Crédito a No Residentes</b>	<b>27,9</b>	<b>32,8</b>	<b>41,8</b>
<b>Total Crédito a Clientela Bruto</b>	<b>13.948,5</b>	<b>13.784,5</b>	<b>13.587,4</b>
Correcciones de valor por deterioro de activos	-451,7	-387,2	-352,8
<b>Total Crédito a Clientela Neto</b>	<b>13.496,8</b>	<b>13.397,3</b>	<b>13.234,6</b>

La distribución geográfica de la clientela es la siguiente:

Zona geográfica	Inversión crediticia			Depósitos		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Bizkaia	26,80%	27,23%	30,90%	30,49%	30,13%	34,31%
Gipuzkoa	24,50%	23,77%	18,35%	28,30%	29,19%	29,27%
Araba	10,97%	10,90%	11,46%	12,61%	12,56%	14,41%
Nafarroa	11,47%	11,45%	12,22%	9,00%	9,02%	10,19%
Burgos	2,73%	2,75%	2,68%	1,63%	1,61%	1,08%
Madrid	3,43%	3,83%	3,53%	0,93%	1,02%	1,01%
Valladolid	4,65%	4,75%	4,15%	2,21%	2,22%	2,21%
Zaragoza	5,01%	5,02%	6,71%	1,54%	1,53%	1,76%
Otras	10,44%	10,30%	5,43%	13,29%	12,72%	5,77%

TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%
-------	------	------	------	------	------	------

El perfil de la Clientela de **BancaSeguros** a 31/12/2018 es el siguiente:

Modalidad	Asegurados hombres			Aseguradas mujeres		
	Nº Pólizas	Capital promedio	Edad Media	Nº Pólizas	Capital promedio	Edad Media
Riesgo Vida	43.821	44.017	44	39.995	43.711	44
Amortización PGP	26.302	4.668	44	15.766	4.182	46
Amortización PGH	3.287	56.510	40	3.161	54.314	40
Hogar propietario/a	59.932	-	54	44.017	-	54
Hogar arrendador/a	6.312	-	55	5.153	-	56
Hogar inquilino/a	2.889	-	47	3.054	-	46

## 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 €. En 2018 se renovó 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 Caser.
- **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 2018, acuerdos con: AEK, Universidad de Navarra, Universidad Pública de Navarra, MONDRAGON Unib. y MONDRAGON Lingua.
- **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.*
- **Acuerdos y convenios con distintas empresas como puede ser SEA Empresas Alavesas, ELKARGI Sociedad de Garantía Recíproca, LUZARO Establecimiento Financiero de Crédito o SENDOTU**



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

	2016		2017		2018	
	Nº	Miles €	Nº	Miles €	Nº	Miles €
Microcréditos	1.573	23.762	1.188	17.818	1.447	22.709
Préstamo Personal	391	1.856	305	1.947	356	1.765
Préstamo Hipotecario	0	0	0	0	0	0
Tarjetas Aseguradas	298.009	---	273.599	---	291.794	---
Préstamo Erkide	13	288	3	53	0	0
Préstamo FCTC	12	45	0	0	0	0
Préstamo CEPES/ASLE	2	21	4	63	1	5
Préstamos EaSI ec. social	-	-	60	4.806	103	9.563

## 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 2016, 2017 y 2018 el volumen de estos convenios ha sido el siguiente:

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>
Organismo Público (miles de euros)	Nº de operaciones formalizadas 2018	Importe formalizado en 2018	Saldo dispuesto al 31/12/2018
ICO	0	0	9.999
Gobierno Vasco	11	1.797	101.234
Gobierno de Navarra	0	0	105.080
Junta de Castilla y León	0	0	7.291
Gobierno Central	0	0	53.341
Diputación de Araba	0	0	359
Diputación de Gipuzkoa	0	0	547
SPRI-AFI	0	0	18.233
Otros Convenios	314	1.348	3.230
<b>Suma</b>	<b>325</b>	<b>3.145</b>	<b>299.313</b>
<b>SGRs</b>	<b>270</b>	<b>38.893</b>	<b>149.809</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.

	2016	2017	2018
Facturación total (euros)	45.376.388	45.635.563	45.906.888
<b>Beneficio social canalizado (euros)</b>	<b>55.633</b>	<b>54.589</b>	<b>53.117</b>
• Medicus Mundi	25.060	24.615	23.743
• Caritas	3.519	3.481	3.324
• Ikastolak	27.054	26.493	26.050

## 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	2016	2017	2018
<b>Zaporeak.</b> Proyecto: "Ayuda en el ámbito de la alimentación". Escuela de Cocina y hostelería en la localidad etíope de Wukro y dar de comer a refugiados en la isla griega de Chios.	-	-	2.606
<b>Mundukide Fundazioa.</b> Proyecto: "Abre el grifo. Mozambique necesita motobombas para el riego".	5.900	4.940	2.530
<b>Mundubat.</b> "Apoyo al derecho de la salud del pueblo saharauí".	5.714	4.937	3.619
<b>Save the children.</b> Proyecto: " Invertir en educación es luchar contra la pobreza infantil " (nuevo)	7.805	6.351	5.564
<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>23.158</b>	<b>19.488</b>	<b>14.319</b>

## 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 49 asociaciones, con 808 asegurados.

## APOYO A LA CREACIÓN DE EMPRESAS

### GRUPO MONDRAGÓN

LABORAL Kutxa es parte de 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 266 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	2016	2017	2018
Aportación a MONDRAGÓN Inversiones	3.166	5.483	6.014
Aportación a MONDRAGÓN S. Coop.	4.644	4.739	4.338
Aportación a Fundación MONDRAGÓN	10.628	8.852	9.708
<b>Suma aportaciones</b>	<b>18.438</b>	<b>19.074</b>	<b>20.060</b>
Inversión en Empresas de MONDRAGÓN (1)	617.103	683.216	702.020
Puestos de trabajo en MONDRAGÓN (2)	80.217	80.818	(2)

(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 1.856 solicitudes de participantes interesados e interesadas. A partir de esas ideas empresariales con mayor o menor madurez, hemos colaborado en la creación de 415 pequeñas empresas y 810 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 5.325 empresas que han generado más de 9.566 empleos.

Gaztenpresa	2016	2017	2018
Empresas viables creadas	386	402	415
Puestos de trabajo iniciales	717	703	812

Se trata de pequeñas iniciativas, con una media de 2 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) continúa su avance en el sistema financiero español. Pese a no mostrar el dinamismo de otros países europeos, poco a poco su presencia es mayor en forma de productos financieros, noticias económicas e impulso normativo. 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 el aspecto referente a la oferta de productos financieros a la clientela, es relevante el impacto que presumiblemente tendrá en el sector la nueva normativa MIFID II, también denominada Green Mifid. Por la misma será necesario preguntar a la clientela, a la hora de establecer su perfil inversor, sobre su preferencia por productos con características ISR. Es de suponer que ello derivará en un mayor conocimiento y demanda por parte de los inversores minoristas en este tipo de productos. Dentro del Plan de Gestión de 2019 está previsto abordar esta nueva normativa.

En 2018 se ha mantenido 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.

Aportaciones	2017	2018
MEDICOS MUNDI	10.620,95€	11.866,33€
MUNDUKIDE	8.781,10€	8.883,89€
CARITAS	7.108,51€	8.566,60€
<b>TOTAL</b>	<b>26.510,56€</b>	<b>29.316,82€</b>

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.

En tercer lugar, en relación con la inversión crediticia a empresas, desde 2017 está procedimentada 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. En 2018 se ha decidido reducir la financiación a 1 empresa cliente que desarrolla su actividad en el ámbito de las apuestas on line.

## 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:

	2016	2017	2018
Dispuesto préstamos (miles de €)	31.150	37.555	18.412

## 4.4. ACCESIBILIDAD A SERVICIOS FINANCIEROS

### PEQUEÑOS MUNICIPIOS

Durante el proceso de racionalización de la red comercial que se está llevando a cabo durante los últimos años ante los nuevos retos del sector financiero, se está realizando un esfuerzo en evitar la exclusión financiera de plazas con población relativamente reducida. El objetivo es no dejar de prestar servicio en aquellas poblaciones rurales o escasamente pobladas en las que tenemos presencia desde hace muchos años. Así, se evita el cierre de oficinas, pese a la reducida rentabilidad de las mismas, implantando medidas como la apertura determinados días de la semana.

### 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.

Siguiendo con el compromiso en aras de mejorar la accesibilidad de nuestras instalaciones, en el año 2018 se ha culminado la obra de reforma de nuestra sede central, dotándola de nuevas instalaciones de aseos adaptados, así como instalando un nuevo ascensor con el que conseguimos que todas las plantas de nuestro edificio principal sean accesibles.

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

Desarrollo nueva **Banca Online**:

- Se ha seguido desarrollando la nueva Banca Online multicanal con nueva tecnología responsive para cualquier dispositivo. En 2017 se implantó la novedad para todos nuestros clientes Particulares y en 2018 se ha estado trabajando también para poder implantarlo a comienzos de 2019 para los clientes Autónomos.
- Se ha trabajado también en nuevos apartados en la Banca Online, añadiendo nuevas funciones y mejoras para clientes. Por ejemplo se ha desarrollado ARGITU, un entorno donde visualizar y gestionar gráficamente todas las finanzas personales, ver los ingresos y gastos de cuentas y tarjetas, visualizar los recibos domiciliados, sus importes, medias, ver en qué tipos de comercio se consume más con las tarjetas etc.
- El 2018 también se ha implementado por completo el alta desde la nueva Banca Online de Planes de Previsión y Pensión así como también el poder aumentar el límite de las tarjetas de crédito.

Mejoras en la **Banca Móvil**:

- Se ha desarrollado el acceso a la Banca Online con detección facial FaceID. Los clientes con dispositivos Apple con sensores de detección facial podrán acceder a su Banca Online tan solo con iniciar la aplicación y mirar al móvil sin necesidad de introducir su usuario ni clave personal.
- LABORAL Kutxa ha desarrollado, junto a Apple, el acceso a Apple Pay para poder realizar pagos con el móvil con los dispositivos de Apple.
- Se ha seguido trabajando en la mejora de la aplicación de LK-Pay de pagos a través de BIZUM entre particulares y también de Pago Móvil en comercios a través de la antena NFC de móviles Android.
- Se ha continuado mejorando todas las funciones de la Banca Online para que estuvieran disponibles también a través de dispositivos móviles.

<b>Clientela usuaria de Internet</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Nº de contratos CLNet</b>	581.507	615.487	646.802
<b>Cientes activos en CLNet</b>	338.954	365.137	397.264
<b>% clientela activa sobre contratos</b>	58,29%	59,32%	61,42%
<b>Banca Móvil (usuarios que han accedido a través de móvil)</b>	197.137	271.211	371.962
<b>Alertas (contratos activos)</b>	308.370	346.935	360.714

## 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 104 artículos de interés general, de los cuales, 22 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 2018 se ha enviado en cuatro ocasiones (marzo, mayo, octubre y noviembre) 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 1.101 consultas por parte del servicio Consulting Pro en 2018, 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 2018 se han impartido 12 seminarios. Los principales se han celebrado en las capitales del País Vasco y Navarra. Los temas tratados han sido:

**Marzo – El nuevo reglamento europeo de Protección de Datos** (288 asistentes, en 4 sesiones).

**Junio – Ayudas y Subvenciones para autónomos y pequeñas empresas** (104 asistentes en 4 sesiones).

**Diciembre – Entiende los impuestos que pagas y planifica las últimas decisiones en el IRPF** (120 asistentes, en total, de 4 sesiones).

Asimismo, se han celebrado en Pamplona y alrededores otros 3 con asociaciones de comerciantes navarros. A estas sesiones han acudido 50 personas, por tanto, el número total de asistentes a Seminarios en 2018 ha sido 562 personas.

- AMEDNA (Asoc. de Mujeres Empresarias y Directivas de Navarra): Competir Innovando.
- Asociación de Turismo Rural de Sakana Bidelagun : nueva ley de tratamiento de datos.
- Asociación de Empresarios del Comercio, Hostelería y Servicios del Ensanche de Pamplona: modelo Design Thinking.

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

## 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).
- Banorte (México).
- BMCE Banque Marocaine de Commerce extérieur.

## 4.5. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LA CLIENTELA

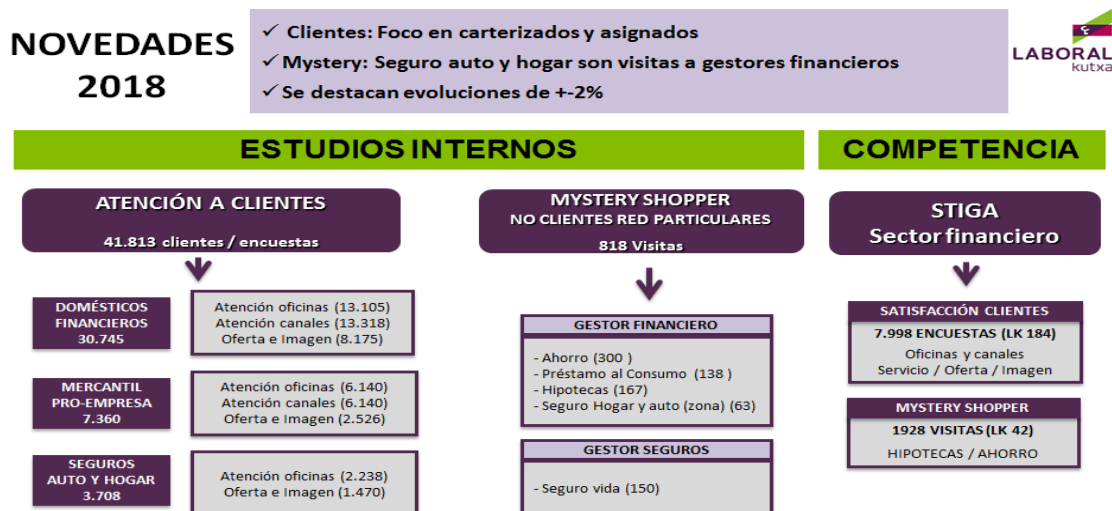
Al igual que en años anteriores, en 2018 se ha mantenido un esfuerzo muy destacado de diálogo con la clientela con el objetivo de conocer las expectativas y demandas respecto a los productos financieros y de seguros para así emprender nuevas acciones de mejora. Además, estos mecanismos se integran dentro 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 2018:

- ✓ 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 30.745 clientes Particulares.
- ✓ Un estudio similar se ha realizado con 7.360 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 3.708 encuestas.
- ✓ Estudio de calidad de servicio y atención a la clientela potencial, financiera y de seguros, con 818 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 7,83.
- ✓ Estudio multicliente de Calidad Objetiva en Oficinas Bancarias (EQUOS RCB) de Stiga. Realizado en 3.900 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. 8ª posición en 2018, con una valoración de 7,59.
- ✓ Servicio de Atención al Cliente: 9.121 expedientes abiertos en LABORAL Kutxa.
- ✓ Escucha y participación en Redes Sociales. Desarrollando blogs específicos para empresas.
- ✓ En cuanto a los estudios internos, mejora en 5,0 puntos en la explicación del producto (82,7). Sobre todo, destaca la evolución de la detección de necesidades del cliente (84,6) y, el asesoramiento profesional y personalizado (93,2) en visitas atendidas.
- ✓ Mejora significativa de la proactividad comercial, 7,9 puntos más (73,3 en visitas atendidas).
- ✓ 3ª Entidad en Satisfacción de clientes (78,3) tras ING y Banca March.
- ✓ 3ª en satisfacción con la Banca Online subiendo 2,2 pts.

El gráfico siguiente describe los numerosos mecanismos de diálogo implantados:





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)	2017	2018
Satisfacción entre clientes preferentes	7,67	7,24
Nivel de recomendación	7,48	6,97

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

Benchmarking comparativo con el sector bancario. Clientela potencial (puntuación 1 a 10)	2017	2018	Diferencial con sector. 2018
Estudio Calidad Objetiva Sectorial (EQUOS-Stiga)	7,52	7,59	+0,39
Satisfacción de la clientela bancaria (BMKS FIN–Stiga)	7,72	7,83	+0,38

Lagun Aro. Benchmarking en el sector asegurador	2017	2018
Satisfacción de los mediadores de seguros (puntuación 1 a 10)		
Satisfacción General con la compañía	8	7,4
Mercado Asegurador	7	7,1

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

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 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. En 2018 es novedad el lanzamiento del proyecto Onenak 4.0 para expandir la capacidad comercial de la Red, empoderamiento de los gestores y gestoras en su actividad, evolucionar los roles y habilidades de personas y equipos, asentar prioridades de gestión, adaptar nuestro modelo de banca relacional a la digitalización, e incrementar la eficiencia en la gestión comercial.
- 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. La actividad en el Servicio ha disminuido en un 40,69% con respecto al año anterior, debido sobre todo al menor número de quejas y reclamaciones referidas a gastos de formalización de préstamos hipotecarios. Los resultados de este Servicio son:

<b>Servicio de Atención al cliente</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Número de expedientes abiertos</b>	<b>3.609</b>	<b>15.748</b>	<b>9.121</b>
Escritos: folleto / carta	2.424	12.996	7.456
Internet/Teléfono	1.056	1.477	1.240
Organismos Públicos: OMIC / Gobiernos Autonómicos	129	1.275	336
Otros	-	-	89
<b>Naturaleza de los expedientes</b>			
Quejas	2.686	11.986	7.506
Reclamaciones	508	3.367	1.286
Consultas	14	12	5
Sugerencias	3	6	9
Felicitaciones / Agradecimientos	2	1	-
Peticiones diversas, otros	396	376	315
<b>Importes reclamados ( miles de euros)</b>			
Importes de expedientes resueltos a favor de la Entidad	269	6.394	1.627
Importes de expedientes resueltos a favor de la clientela	373	129	44
Importes indemnizados por la Entidad	371	129	44
Importes devueltos a Clientela por la Entidad, no corresponde cobro	0	0	0
Importes indemnizados o devueltos por terceros	2	0	0
	<b>642</b>	<b>6.523</b>	<b>1.671</b>

Por otro lado, durante el año 2018 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 2018 ya que en todo el año han entrado únicamente 23, 0 en los dos últimos meses, y ello supone el 19% de las que entraron en 2017 y el 2% con respecto a 2016.
- Las que traen causa de las cláusulas suelo de los préstamos hipotecarios, han aumentado a 942, aunque los números no son comparables a los de demandas por AFS en su época de máximos y tras unos meses con fuertes entradas, el número ha descendido en los últimos meses.
- Y los gastos derivados de la formalización de préstamos hipotecarios, que han ascendido a 2.665 en el año 2018, aunque el importe de cada reclamación individual no es elevado ascendiendo el importe medio que se ha pagado por gastos y demanda a 815€.

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

<b>Motivo de apertura de expedientes (SAC)</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Servicios centralizados a la clientela	8%	1%	3%
Comisiones y gastos	23%	83%	71%
Condiciones económicas	20%	9%	16%
Falta información o ésta es incorrecta	20%	1%	1%
Cobertura de necesidades	2%	1%	0%
Oficinas por elementos objetivos	10%	1%	2%
Elementos de relación con la clientela	3%	1%	1%
Campañas en general	1%	0%	0%
Cajeros	3%	1%	1%
<b>Cuantía de las reclamaciones</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
≤ 100 €	1,11%	0,14%	28,03%
> 100 ≤ 250 €	0,93%	0,13%	4,95%
> 250 ≤ 1.000 €	3,52%	8,48%	32,91%
> 1.000 €	94,44%	91,25%	34,11%

## 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	A dic 2018
- Rechazadas (no aplica RDL)	545	1.008
- Aceptadas	429	449
- Denegadas	2.573	3.337
- Gestionando	48	25
<b>TOTAL entradas</b>	<b>3.631</b>	<b>4.819</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 2018 se han recibido 942 (280 en 2017) 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 2017, 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 (6.999 clientes), clientes autónomos y microempresas (83.858), a clientes particulares de Banca Personal (10.800) y a los clientes particulares KIDE (149.246). En total a **250.903** clientes de los cuales un 40% han leído el correo.

En total ha habido 642 respuestas. A continuación se detallan los principales **resultados y conclusiones** de este proceso de **diálogo**:

- Al cuestionario han respondido 45 clientes empresa y valoraban con un 7,4 la importancia de un informe de estas características. A la pregunta de si su empresa elabora un informe de RSE, en la actualidad sólo un 7% elabora el informe de RSE, un 26% lo tienen previsto y un 67% dice que no está entre sus prioridades.
- En cuanto a los clientes autónomos y microempresas, fueron 424 los que respondieron a la encuesta y la valoración media de la importancia que le otorgan a este informe era un 7,6.
- Fueron 32 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 8,7 a la relevancia del informe.
- Por último, 141 clientes KIDE han respondido a la encuesta y valoraron la importancia del informe con una puntuación de 7,9.

Como conclusión se puede decir que la clientela valora notablemente la realización de la Memoria por parte de LK, siendo la valoración más alta en Banca Personal y la más baja en clientes empresa. 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
- ✓ Medidas de RSE: contra el blanqueo de capitales, control de la financiación a armamento, juego, pornografía,...
- ✓ Excelencia en la calidad de servicio: transparencia, amabilidad, evitar errores y rapidez y sencillez en la operativa

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
- ✓ Promover 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 2018 se hicieron **38.105** encuestas siendo el resultado:

- Identifica a LABORAL Kutxa como una entidad que se responsabiliza por el efecto ambiental y social de sus actuaciones. Valoración 73,3 (70,4 en 2017 y 74,2 en 2016).
- Con una gestión honesta y responsable, en la que se puede confiar: Valoración 76,7 (73,1 en 2017 y 78 en 2016).
- Compromiso social y desarrollo económico local: 73,9 (70,8 en 2017 y 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:

	2016	2017	2018
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación a la seguridad de los productos (1)	3	0	2
Nº reclamaciones en que BdE se ha pronunciado a favor de LABORAL Kutxa	1	0	1

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

	2016	2017	2018
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)	19	30	12(2)
Nº reclamaciones en que BdE y CNMV se han pronunciado a favor de LK	9	7	9

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

(2) A esta cifra se le deben añadir 290 reclamaciones referentes a gastos de formalización y/o sueltos archivadas a favor de LABORAL Kutxa.

	2016	2017	2018
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.	3	0	3
Nº reclamaciones en que BdE y CNMV se han pronunciado a favor de LK	2	0	3
Coste multas por incumplimiento de normativa de suministro y uso de servicios.	0	0	0

	2016	2017	2018
Sanciones (€) por incumplimiento de leyes y regulaciones	150.000	36.000	14.400

La sanción de 2016 fue impuesta por la CNMV en relación a la operativa de cruce de operaciones de AFS antes de 2012. Los importes de 2017 y 2018 corresponden a sanciones de la Agencia de Protección de Datos (AEPD).



# 5.

## **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 2018 hemos lanzado la segunda 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). En esta II edición han participado 185 personas (personas que por diferentes razones no lo pudieron hacer en 2017), de manera que el 95% del personal relevante cuenta ya con los conocimientos y competencias requeridas y el certificado correspondiente. De la misma manera que en la primera edición, 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.
- Teniendo en cuenta que el **desarrollo de las personas** es una palanca esencial de la gestión de las personas y el proceso que más relevancia tiene tanto en su desempeño como en el organizativo, durante 2018 hemos abordado un proyecto de rediseño e implantación del sistema con el objetivo de agilizar, flexibilizar y simplificar el proceso, implantar nuevas dinámicas centradas en el desarrollo futuro y fortalezas de las personas, fomentar el *feedback* continuo y el reconocimiento en tiempo real y hacer que la persona 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.
- Por otro lado, como el cambio digital que estamos viviendo es principalmente un **cambio de personas y cultura**, durante este ejercicio hemos abordado una labor de diagnóstico para conocer el nivel competencial de las personas en el ámbito digital a través de un cuestionario diseñado expresamente para nuestra Entidad. A partir de los resultados obtenidos, estamos poniendo en marcha los primeros planes de acción que nos permitirán desarrollar las competencias en el ámbito digital.
- Además, la transformación digital impacta en la necesidad de nuevas funciones y perfiles, generando nuevos campos de desarrollo profesional, tanto en el puesto actual ya que se enriquecerán o evolucionarán hacia un mayor contenido automatizando muchas tareas, pero también hacia nuevos campos, para lo que debemos mantener una antena permanente que observe e identifique futuras necesidades de perfiles. Deberemos reinventarnos, aprendiendo y desarrollando nuevos conocimientos, habilidades y competencias que nos permitan dar una respuesta adecuada a los retos futuros.

En 2018 hemos realizado un primer acercamiento para identificar posibles ejes de actuación en el presente y hemos identificado la necesidad de reforzar las capacidades de análisis de datos, por lo que hemos diseñado el programa **LK Business Analytics**, que busca que los y las participantes adquieran nuevos conocimientos y habilidades en relación con la gestión basada en datos. Este programa se pondrá en marcha en 2019.

En 2018 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 1960.** Plan universal y voluntario que permite a los socios y socias nacidos en 1960 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 2018 y mantenerse en situación de tiempo libre percibiendo una retribución del 75% hasta el cese definitivo en la Entidad.
- **Deslocalización de actividades a determinadas zonas geográficas con plantilla excedentaria.** Actividades hasta ahora subcontratadas, desarrolladas por otros equipos o nuevas actividades.

## 5.1. PERFIL DE LA PLANTILLA

Estructura de socios de trabajo en activo por categoría en LK	2016		2017		2018		2019
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Directores/as	35	n/d	30	n/d	27	n/d	n/d
Jefes/as	400	n/d	385	n/d	367	n/d	n/d
Técnicos/as	755	n/d	713	n/d	675	n/d	n/d
Administrativos/as	464	n/d	447	n/d	424	n/d	n/d
Otros	271	n/d	264	n/d	269	n/d	n/d
<b>Total Socios/as de trabajo LK.</b>	<b>1.925</b>	<b>1.960</b>	<b>1.839</b>	<b>1.853</b>	<b>1.762</b>	<b>1.772</b>	<b>1.772</b>
Evolución plantilla (socios de trabajo)	-31	4	-86	-72	-77	-67	-

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 al 31/12	2016			2017			2018		
	Tot	Homb	Muj	Tot	Homb	Muj	Tot	Homb	Muj
Socios/as en activo	1.925	1.020	905	1.839	943	896	1.762	889	873
Excedencias	44	9	35	28	6	22	28	8	20
Comisión de servicios	16	6	10	15	6	9	15	6	9
Prejubilados/as	104	67	37	134	93	41	161	120	41
<b>Contratos de Sociedad</b>	<b>2.089</b>	<b>1.020</b>	<b>905</b>	<b>2.016</b>	<b>1.048</b>	<b>968</b>	<b>1.966</b>	<b>1.023</b>	<b>943</b>
Eventuales T. Compl.	148	43	105	146	47	99	142	44	98
Eventuales T. Parcial	18	1	17	7	0	7	1	0	1
<b>Contratos Temp.</b>	<b>166</b>	<b>122</b>	<b>44</b>	<b>153</b>	<b>47</b>	<b>106</b>	<b>143</b>	<b>44</b>	<b>99</b>
<b>Contratos Indef.</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>
<b>Plantilla total al 31/12</b>	<b>2.263</b>	<b>1.154</b>	<b>1.109</b>	<b>2.176</b>	<b>1.102</b>	<b>1.074</b>	<b>2.115</b>	<b>1.073</b>	<b>1.042</b>

Plantilla por ubicación	2016				2017				2018			
	Socios	Cta. Aj.	Muj.	Homb	Socios	Cta. Aj.	Muj.	Homb.	Socios	Cta. Aj.	Muj.	Homb.
Servicios Centrales	400	29	213	216	411	41	227	225	398	37	219	216
Particulares	32	1	14	19	28	0	13	15	30	0	13	17
Seguros	35	0	10	25	32	0	10	22	30	0	9	21
Empresa	117	2	34	85	93	1	25	69	90	1	24	67
Red Ter. 1	634	104	423	315	615	87	410	292	578	69	384	263
Red Ter. 2	707	38	333	412	660	31	317	374	636	42	323	355
<b>Total 31/12</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>	<b>1762</b>	<b>149</b>	<b>972</b>	<b>939</b>

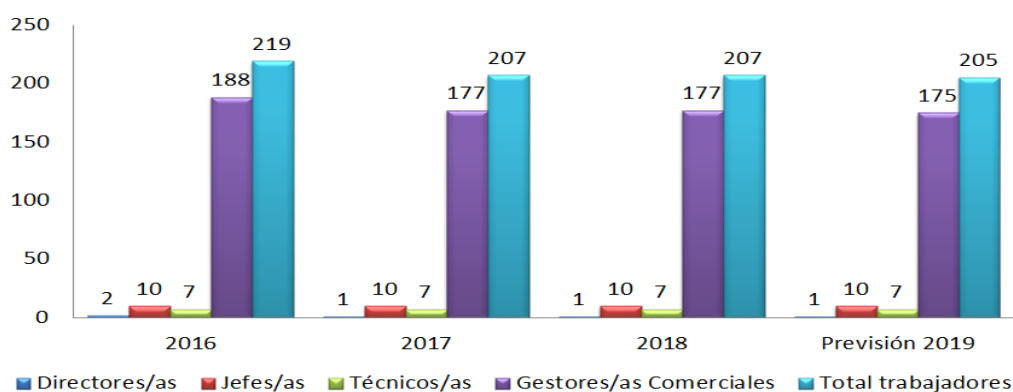
Bajas y rotación anual de Socios de trabajo en LABORAL Kutxa	2016	2017	2018
Bajas en el año:	<b>91</b>	<b>144</b>	<b>124</b>
Excedencia Voluntaria y por Cargo Público	10	0	6
Excedencia Cuidado hijos/familiares	41	41	37
Jubilación	21	16	8
Fallecimiento e Invalidez	0	3	4
Baja Voluntaria	5	4	2
A comisión de servicios	3	0	0
Prejubilados/as	11	80	67
Bajas de Mujeres en el año	57	65	63
Bajas de Hombres en el año	34	79	61
Tasa de salidas total (*)	4,7%	7,5%	6,70%
Tasa de salida de Directores/as	2,9%	20%	16,7%
Tasa de salida de Jefes/as	1,8%	7%	5,7%
Tasa de salida de Técnicos/as	4,4%	6,10%	6,2%
Tasa de salida de Administrativos/as	6,8%	8,60%	7,5%
Tasa de salida de mujeres	6,2%	7,3%	6,76%
Tasa de salida de mujeres < 30 años	0%	0%	0%
Tasa de salida de mujeres > 30 años	6,30%	7,3%	6,76%
Tasa de salida de hombres	3,3%	8,4%	7,09%
Tasa de salida de hombres < 30 años	0%	0%	0%
Tasa de salida de hombres > 30 años	3,30%	8,40%	7,09%

(\*) 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 2018 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. El cuestionario se envió a 595 personas y hubo un índice de respuesta del 63,7%, siendo la valoración global de la satisfacción con la calidad del servicio prestada desde SSCC del 6,6. 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 2016 y hasta el cierre de 2018 se han recibido 1.106 aportaciones de los trabajadores, de las que 130 (el 11,75%) 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 2018 se han celebrado una media de 188 reuniones trimestrales, el 56% de las posibles, con una asistencia media mensual de 898 personas que han aportado 2 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.	2016		2017		2018		2018 Objet.
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	
Número de cursos	568	406	413	486	415	430	323
Horas de formación	128.017	156.596	227.835	274.110	87.333	181.336	187.973
Horas de formación/persona	63,6	75,54	99,15	124,6	41,71	88,46	93,8
▪ Socio-a	53,02	n/d	108,05	n/d	41,85	n/d	n/d
▪ Eventual	230,4	n/d	59,2	n/d	40,26	n/d	n/d
<b>Formación media en horas por categoría (de forma individual)</b>							
Directores/as	240,35	42,86	91,13	483,98	71,12	81,30	159,96
Jefes/as y Directores/as Oficina	58,57	53,92	124,4	114,74	39,13	110,99	88,00
Técnicos/as	67,64	117,2	95,92	132,52	44,35	85,58	99,74
Administrativos/as	49,83	68,64	89,41	97,63	35,99	79,77	80,93

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 87.333 horas de formación impartidas al personal de LABORAL Kutxa en 2018, 47.235 horas han sido a mujeres (el 54,1%) y 40.098 horas a hombres (el 45,9%), frente al 50% en 2017 y el 52%/48% del 2016. La proporción entre asistentes a cursos por sexo (mujeres/hombres) en 2018 es del 1,61 frente al 1,04 de 2017 y el 1,29 de 2016.

La evaluación media de los cursos de formación en 2017 ha sido de 7,96, siendo en 2017 8,05 y en 2016 del 8,63. El objetivo para el 2018 es de 8,30.

El porcentaje de personas diferentes formadas ha sido del 99% 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 5,45%. Incorporando la antigüedad asciende al 36,61% (5,87% Y 41,11% EN 2017 Y 5,09% y 27,01% en 2016).

## PROGRAMAS DE FORMACIÓN CONTINUA

La actividad formativa en LABORAL Kutxa en el año 2018 se concretó en 415 cursos y 87.333 horas de formación. En marzo de 2018 se volvió a lanzar la segunda 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 que las Entidades 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.

En esta segunda edición han tomado parte 185 personas. De esta manera, el 95% de las personas afectadas por la Directiva cuenta con los conocimientos y competencias requeridas y con el certificado correspondiente a fecha 02/01/2019.

Por otra parte, las líneas generales que han guiado la gestión de la formación durante el año 2018 han sido:

- Seguros, incluyendo la formación prevista en el Plan de Gestión (inicial, autos, vida, agroseguro,...) así como la incluida en el Txoko del Seguro que computa para cumplir las horas de formación trienales exigidas por la Ley de mediación de seguros.
- Transformación digital, incluyendo formación sobre LinkedIn, omnicanalidad, multicanalidad y conferencias.

En cuanto a otro tipo de formación, aunque con menos intensidad en alguna de ellas, se ha continuado como en años anteriores:

- Desarrollo de habilidades (formación para nuevos mandos).
- Gestión de conflictos y afrontando emociones de manera saludable.
- 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 tres 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 2018 se realizaron 4 cursos y acudieron 46 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.

En 2018 no se ha realizado gestión del desempeño ya que el sistema ha estado en proceso de revisión y análisis. Resultado del mismo ha sido el lanzamiento de Bidean: sistema centrado en las personas y su desarrollo, promoviendo que sean adaptables, con iniciativa y capaces de aprender constantemente, así como una cultura de auto-exigencia, corresponsabilidad y trabajo colaborativo. Este proyecto se implantará en 2019.

## FORMACIÓN EN PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN

Todos los manuales y procedimientos relativos a aspectos relacionados con la lucha contra la corrupción y el código de conducta están colgados en la intranet y disponibles para el 100% de la plantilla.

Asimismo en 2016 se lanzó la formación “Sistemas y políticas de prevención de comportamientos delictivos” que tiene completada el 80,9% de la plantilla.

## FORMACIÓN A MIEMBROS DEL CONSEJO RECTOR

Durante el año 2018 ha finalizado el tercer Programa de formación dirigida a las personas que componen el Consejo Rector y a miembros de Dirección. Esta formación de 136 horas,

impartida por AFI Escuela de Finanzas Aplicadas, comenzó en octubre de 2017 y finalizó en junio de 2018, habiendo incidido 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 ha constado de tres módulos:

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

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

	2016	2017	2018
Salario mínimo de entrada socios en € / nº horas trabajadas	14,60	14,83	15,00
Salario mínimo entrada socios en €/Salario mínimo interprofesional*	2,66	2,50%	2,43%

(\*) 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:

	2016	2017	2018
Retribución total persona mejor pagada / retribución total media	3,60	3,58	3,61
Incremento retribución anual persona mejor pagada/Incremento retribución anual media*	No apl.	0,67	1,34

\*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 2016 la retribución de la persona mejor pagada descendió (1,10%) y la media también (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 2018 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:

	2016	2017	2018
Retribución Variable / Retribución Total (en %)	6,96%	7,21%	8,33%

### Remuneración al capital Social

Las aportaciones de los socios al Capital Social se han remunerado en 2018 al tipo anual del 4,5% bruto para las aportaciones obligatorias y las aportaciones voluntarias.

Remuneración al Capital Social (miles de euros)	2016	2017	2018
Pago total intereses al Capital (a empresas asociadas, a socios/as trabajadores/as, etc.)	28.700	29.170	33.565
Parte percibida por los socios/as de trabajo y colaboradores/as (1)	9.482	9.715	11.766

(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
<p><b>Medidas de conciliación</b> (todas las personas):</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p><b>Celebración anual de un día de encuentro y convivencia</b> (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.</p>
<p><b>Ventajas en productos financieros</b> (socios y socias):</p> <p>Activo: Préstamo bonificado vivienda habitual, préstamo complementario habitual, préstamo otro destino doméstico, anticipo de nómina.</p> <p>Pasivo: cuenta nómina.</p> <p>Servicios bancarios: exenciones de comisiones, cuotas de tarjetas, bonificaciones.</p> <p>Seguro de accidentes.</p>
<p><b>Otros beneficios</b> (socios y socias):</p> <p>Financiación de estudios privados y Euskera</p> <p>Fondos económicos para la atención de necesidades extraordinarias de carácter personal</p> <p>Comedor de empresa subvencionado (todas las personas).</p> <p>Cobertura daños en vehículo.</p> <p>Ayuda necesidades extraordinarias por defunción socios.</p> <p>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.</p>

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 2018 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 ha sido 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. Desde 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 (4,5% en 2018 y 4% en los anteriores dos 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)	2016	2017	2018
Cuantía global anual	9.792	10.739	11.857
Importe medio por socio/a	4,53	5,18	nd

## PLANES DE DINAMIZACIÓN

En la misma línea que otros planes anteriores, en 2018 se aprueba el Plan de Dinamización 1960, plan universal y voluntario dirigido a los socios nacidos en ese año, a los que permite cesar en la actividad a comienzos de 2019. 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 49 personas socias de las 55 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 2018 el 1,85 % sobre el anticipo de consumo bruto.

## PLAN DE SALUD

En 2018 se ha diseñado un plan de salud para el personal de LABORAL Kutxa. Zainduz es un programa dirigido a cuidar la salud y fomentar hábitos de vida saludable. Incide en aspectos como mejoras en la alimentación, la actividad física o la salud en el trabajo con el objetivo de mejorar la salud y el bienestar físico y emocional de las personas que forman el Grupo LABORAL Kutxa. Las acciones se pondrán en marcha en 2019.

## 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 2018 se han alcanzado acuerdos en las siguientes materias:

- Nuevo horario para Servicios Centrales, que con el fin de facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, amplía la flexibilidad horaria.
- Medidas para la gestión de excedentes (jornadas reducidas bonificadas, excedencias negociadas, salidas incentivadas y deslocalización de actividades).

Como todos los años, a la finalización del proceso de negociación anual, ambas partes hemos intercambiado la relación de materias a negociar en 2019.

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 2018 LABORAL Kutxa y BancaSeguros han pasado la auditoría reglamentaria y se renovó la certificación OHSAS. Para el logro de los objetivos definidos en la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), anualmente se planifican las actividades en el Plan de Gestión de SST:

<b>Programa de Gestión: Acciones propuestas para 2018 y su situación.</b>	
1.	Implantación de un aplicativo informático para la gestión documental y de la actividad de Coordinación de Actividades empresariales. Realizado
2.	Superar la auditoria de renovación de OHSAS. Realizado
3.	Revisión de una nueva estrategia para la realización de Evaluaciones de Riesgos. Retrasado a 2019 debido a cambios organizativos
4.	Realizar evaluaciones de riesgos que afecten a 500 trabajadores y trabajadoras. No cumplido: 444.
5.	Realizar evaluación de riesgos psicosociales a un mínimo de 400 personas. Recogidos 358 cuestionarios.

### Programa de Gestión: Compromisos 2019

1. Realizar 500 revisiones médicas (LK y CLBS).
2. Realizar evaluaciones de riesgos que afecten a 500 trabajadores.
3. Realización de un Plan de gestión del conflicto entre personas trabajadoras.
4. Cumplimiento de la formación de emergencias por un 85% de la plantilla.
5. Adecuar los mostradores de 30 oficinas y sustituir 150 sillas de modelo antiguo

El Comité de Seguridad y Salud es un comité paritario, al que también asisten la Directora del Área de Gestión Social y la Médica 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	2016	2017	2018
Tasa de accidentes del personal.	0,29	1,31	1,04
Nº accidentes del personal.	25	28	38
Nº de víctimas mortales entre el personal.	0	0	0
Nº de atracos	2	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.

En 2018 se ha desarrollado y aprobado un protocolo ante situaciones de violencia externa que contempla la actuación en caso de producirse agresiones, amenazas o insultos a nuestro personal. Estas situaciones han pasado a gestionarse accidente laboral, de ahí el aumento de los accidentes en 2018.

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)	2016		2017		2018		2019
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Accidente y Enfermedad	98.500	83.501	95.744	98.500	117.184	95.743	117.184
Maternidad	34.686	32.521	28.704	34.686	22.918	28.704	22.918
Paternidad	3.119	3.111	3.689	3.119	3.998	3.689	3.998
Resto	0	2.824	4.971	3.736	5.669	4.971	5.669
Total Horas absentismo	136.305	121.957	133.107	140.041	149.770	133.106	149.770
Tasa de absentismo (2)	2,78%	≤3,00%	3,00%	≤2,90%	3,85%	≤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) 48 mujeres y 2 hombres han tenido baja maternal. 27 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, 34 mujeres y 2 hombres han optado en 2018 por una excedencia por cuidado de hijos (59 y 2 en 2017 y 51 y 2 en 2016).

En **BancaSeguros** la Tasa de Absentismo ha sido del 5,65%.

## 5.8. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

LABORAL Kutxa ha sido y sigue siendo una entidad pionera y referente en el desarrollo de políticas activas en favor de la igualdad entre mujeres y hombres. Hace ya dos décadas que nos comprometimos con la igualdad de género y comenzamos a trabajar esta cuestión en la Entidad. En 1997 fuimos la primera entidad en ser reconocida por **Emakunde**, el Instituto Vasco de la Mujer, como **Entidad Colaboradora** para el desarrollo de políticas de igualdad.

Desde entonces hemos recorrido un largo camino, años en los que hemos puestos en marcha diversas iniciativas que han contribuido a la igualdad de género en la Entidad. Gracias al trabajo realizado, 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 número de mujeres en el Consejo de Dirección y Consejo Social (el 40% de las personas que lo componen este órgano son mujeres).

Pero seguimos teniendo grandes retos que afrontar. El principal objetivo que tenemos en la actualidad es conseguir una **mayor presencia de las mujeres en puestos de responsabilidad** y ámbitos de toma de decisión y avanzar hacia un modelo de **liderazgo compartido** que incorpore la perspectiva de género y en el que los rasgos y comportamientos más asociados a la femineidad adquieran mayor relevancia (sean estos ejercidos por mujeres o no). En definitiva, queremos aprovechar todo el talento existente en la Entidad, sin que el sexo sea un obstáculo para ello.

De cara a conseguir dicho objetivo, a lo largo de 2018 hemos desarrollado diversas iniciativas. Por un lado, hemos puesto en marcha la Escuela de Empoderamiento dirigido a las mujeres de la organización. En primavera llevamos a cabo la prueba piloto del taller y con los aprendizajes que obtuvimos de la experiencia, en otoño lanzamos la primera edición de la Escuela liderada por Maru Sarasola, experta en liderazgo y *coach*. La participación ha sido voluntaria y en total han participado 31 mujeres. El taller ha tenido muy buena acogida y la valoración de las participantes ha sido muy positiva, de manera que en 2019 tenemos previsto organizar otras tres ediciones más.

Adicionalmente, desde la dimensión más social y relacional del empoderamiento, y atendiendo a una propuesta realizada por las mujeres que han participado en la prueba piloto de la Escuela, hemos creado una comunidad en nuestra intranet compuesta básicamente por las mujeres que han participado en la Escuela de Empoderamiento. La *Comunidad para el empoderamiento de las mujeres de LK: de lo individual a lo colectivo* pretende dar continuidad

a la labor iniciada en la Escuela, aunque está abierta a todas las mujeres que muestren interés. Se trata de crear una red para ayudar a las mujeres a transitar en su proceso de empoderamiento del trabajo personal al colectivo, ofreciendo un espacio donde poder opinar, debatir, compartir experiencias y generar pertenencia.

Por otra parte, con el objetivo de crear las condiciones adecuadas que garanticen la igualdad de género en la Entidad, hemos procedido a analizar nuestro estilo de liderazgo desde la perspectiva de género. Para ello, hemos lanzado un cuestionario diseñado por un equipo experto de la Universidad de Deusto a toda la organización y conocido la percepción de las personas y los líderes sobre cuestiones como igualdad, discriminación y liderazgo. Si las mujeres y los hombres perciben de la misma manera el estilo de liderazgo de LABORAL Kutxa, si se valora de la misma manera el liderazgo desarrollado por hombres y mujeres, o si las expectativas son diferentes según el líder sea hombre o mujer. Para dar a conocer los principales resultados del análisis, hemos realizado un *Galdegin* y el video explicativo de los resultados está disponible en nuestra intranet.

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. En este sentido, tomando en cuenta el camino recorrido hasta ahora, en los próximos meses diseñaremos el IV Plan para la Igualdad.

La composición de la plantilla en 2018 de LABORAL Kutxa es la siguiente:

Plantilla de LABORAL Kutxa por edad	2016		2017		2018	
	Socio/a	Event.	Socio/a	Event.	Socio/a	Resto
Hasta 30 años	43	138	22	110	14	89
Entre 31 y 40 años	450	27	480	38	410	49
Entre 41 y 50 años	892	6	835	11	853	8
Entre 51 y 60 años	513	3	474	1	453	3
Mayores de 60 años	27	0	28	0	32	0
<b>Total plantilla</b>	<b>1.925</b>	<b>174</b>	<b>1839</b>	<b>160</b>	<b>1762</b>	<b>149</b>

En **BancaSeguros** no hay personas menores de 30 años, 34 están entre 31 y 40 años, 96 están entre 41 y 50 y 47 están entre 51 y 63 años (0, 55, 94 y 46 en 2017; 13, 61, 100 y 40 en 2016).

Plantilla de LABORAL Kutxa por sexo	2016		2017		2018	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Socios/as	1.020	905	943	896	889	873
Resto de trabajadores/as	52	122	54	106	50	99
<b>Total</b>	<b>1.072</b>	<b>1.027</b>	<b>997</b>	<b>1.002</b>	<b>939</b>	<b>972</b>

Plantilla socios/as de LK por sexo y categoría profesional	2016				2017				2018			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores/as	32	1,7	3	0,2	25	1,4%	5	0,3%	22	1,2%	5	0,3%
Jefes/as	282	14,7	118	6,1	263	14,3%	122	6,6%	246	13,4%	121	6,6%
Técnicos/as	363	18,9	392	20,4	331	18,0%	382	20,8%	316	17,2%	359	19,5%
Administrativos/as	166	8,6	298	15,5	155	8,4%	292	15,9%	144	7,8%	280	15,2%
Otros/as	177	9,2	94	4,9	169	9,2%	95	5,2%	161	8,8%	108	5,9%
<b>Total</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>889</b>	<b>48%</b>	<b>873</b>	<b>47%</b>
<b>Socios/as activos</b>	<b>1.925</b>				<b>1.839</b>				<b>1.762</b>			

Plantilla de LK por sexo y área de negocio	2016				2017				2018			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
SSCC	208	52,4%	189	47,6%	209	11,4%	199	10,8%	203	11,0%	195	10,6%
Área Empr. (1)	84	71,8%	33	28,2%	-	-	-	-	-	-	-	-
Área Particul.	728	51,6%	683	48,4%	734	39,9%	697	37,9%	686	37,3%	678	36,9%
<b>Total socios activos</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>889</b>	<b>48%</b>	<b>873</b>	<b>47%</b>
SSCC	6	20,7%	23	79,3%	14	8,8%	40	25,0%	13	8,1%	24	15,0%
Área Empresa	1	50%	1	50%	-	-	-	-	-	-	-	-
Área Particulares	45	31,5%	98	68,5%	27	16,9%	79	49,4%	37	23,1%	75	46,9%
<b>Total resto plantilla</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>50</b>	<b>31%</b>	<b>99</b>	<b>62%</b>
<b>Plantilla Total</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>	<b>939</b>	<b>49,1%</b>	<b>972</b>	<b>50,9%</b>

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

Índice laboral medio	2016	2017	2018
Mujeres	2,16	2,18	2,19
Hombres	2,52	2,54	2,51
Diferencia H/M	16,7%	16,5%	14,5%

Respecto a **BancaSeguros**,

Plantilla por sexo, cat. profesional y área de negocio	2016				2017				2018			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores/as	2	1,0%	0	0,0%	1	0,5%	0	0,0%	1	100%	0	0%
Jefes/as	8	3,9%	2	1,0%	88	45,1%	2	1,0%	8	80%	2	20%
Técnicos/as	1	0,5%	6	2,9%	1	0,5%	6	3,1%	0	0%	6	100%
Ges. Comerciales	39	18,8%	149	72,0%	34	17,4%	143	73,3%	29	18%	131	82%
<b>Total plantilla</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>38</b>	<b>21%</b>	<b>139</b>	<b>79%</b>
Serv. Centrales	4	1,9%	7	3,4%	4	2,1%	7	3,6%	2	22%	7	88%
Red Comercial	46	22,2%	150	72,5%	40	20,5%	144	73,8%	36	21%	132	79%
<b>Total plantilla</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>38</b>	<b>21%</b>	<b>139</b>	<b>79%</b>
<b>Total plantilla</b>	<b>207</b>				<b>195</b>				<b>177</b>			

En relación al empleo de personal discapacitado, LABORAL Kutxa cuenta con 16 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 2018, al igual que en 2017 y 2016, no ha habido denuncias ni consultas en el canal de denuncias de acoso.



# 6.

**NUESTRA RELACIÓN  
CON LA SOCIEDAD**

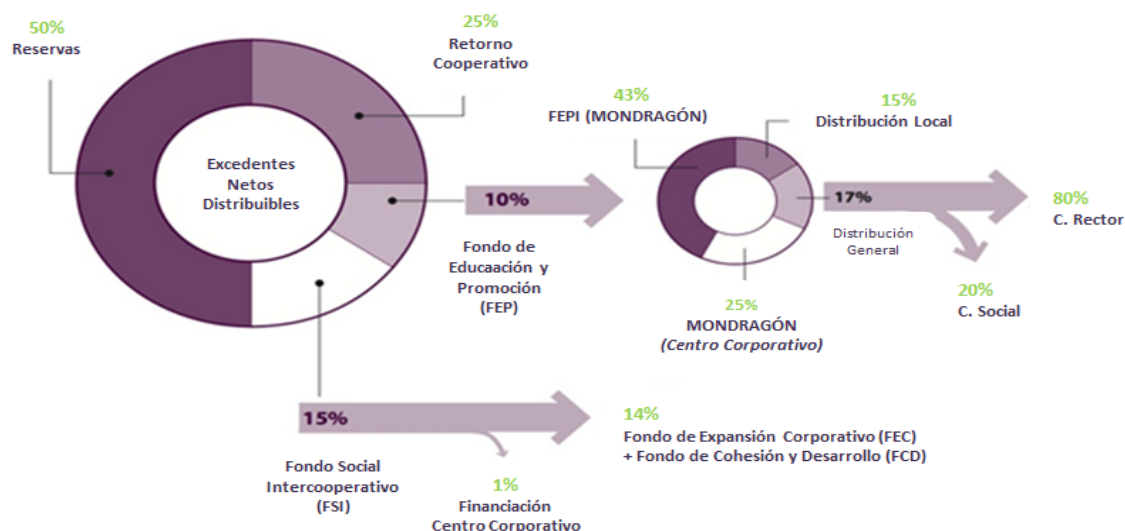
## APORTACIONES DIRECTAS A LA SOCIEDAD

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 309 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 Intercooperativo – 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		
	2016	2017	2018
Aportación solidaria al lanzamiento y consolidación de empresas cooperativas (a través de MONDRAGÓN)	11.306	11.750	12.887
<b>Fondo Social Intercooperativo - FSI (15% s/Resultados distribuibles)</b>	<b>11.306</b>	<b>11.750</b>	<b>12.887</b>
Promoción Cooperativa a través de MONDRAGÓN (68% FEP) y otros destinos (UNACC, etc.)	5.280	5.327	5.841
FRES, Fondo de Reestructuración y empleo Societario	831	818	698
Emprendizaje y Formación empresarial y laboral ( <i>Fundación Gaztenpresa</i> )	235	261	311
Actividades culturales en general y otras	339	397	543
Promoción del Euskara y de la Cultura Vasca	338	428	321
Instituciones Asistenciales y del Tercer Mundo	398	269	373
Sector agroalimentario	117	57	63
<b>Fondo de Educación y Promoción – FEP (10% s/Resultados distrib).</b>	<b>7.538</b>	<b>7.557</b>	<b>8.150</b>
<b>Suma FSI+FEP</b>	<b>18.844</b>	<b>19.307</b>	<b>21.037</b>

Durante el ejercicio 2018, 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 2018. Así los proyectos atendidos y que superan la fase de viabilidad **han generado 415 empresas**, creando **810 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	2016	2017	2018
Viables y abren el negocio	386	402	415
No viables/ Viables pero no abren el negocio	235	266	144
Consolidación	84	19	120
Derivados	87	160	108
Consultas	218	201	298
<b>Total</b>	<b>1.010</b>	<b>1.048</b>	<b>1.085</b>

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

Proyectos de Gaztenpresa en 2018	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Navarra	Total
Viables y abren el negocio	74	183	100	58	<b>415</b>

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

- la *inversión* media en 2018 es de 70.542€,
- la *financiación* media aportada por la Caja es 34.600€, el 49%,
- emplean a 2 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 43%.

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	2016	2017	2018
<b>Talleres – nº</b>			
de Acogida	54	37	39
de Creación empresarial	8	4	-
de Consolidación	8	32	12
seminarios PRO	16	8	13
para mentores y mentorizados	14	14	11
<b>SUMA Talleres</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>75</b>
<b>Empresas en consolidación</b>	<b>84</b>	<b>83</b>	<b>120</b>
Consultas atendidas en servicio PRO	1.402	402	432

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 27 las nuevas relaciones mentor – emprendedor puestas en marcha durante 2018. 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*.

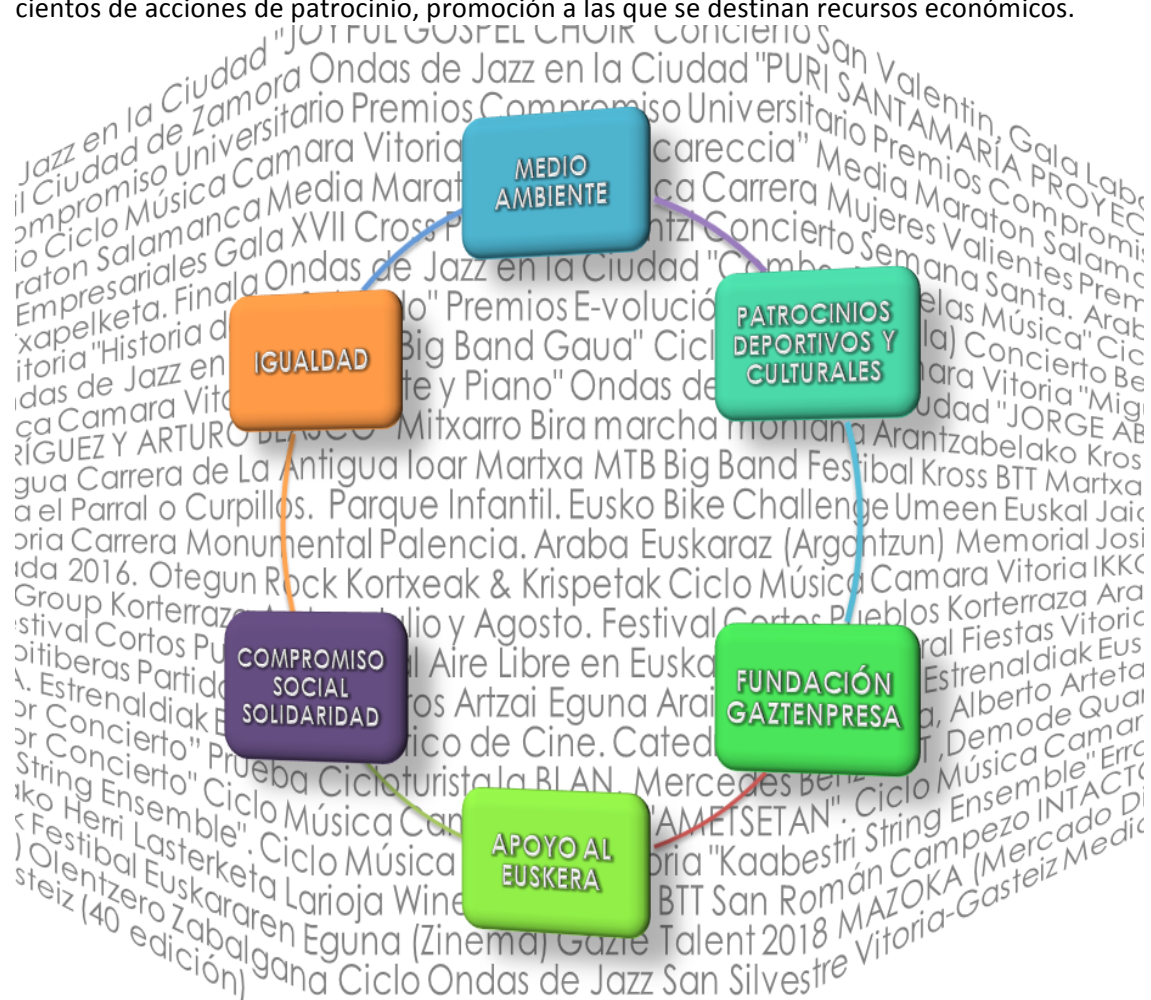
## IMPUESTOS Y TRIBUTOS

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 €)	2016	2017	2018
Impuesto sobre Sociedades	9.779	8.682	11.418
Tributos (I.B.I, I.A.E., etc...)	7.085	7.306	7.593
I.V.A	1.790	2.247	2.198
<b>Total</b>	<b>18.654</b>	<b>18.235</b>	<b>21.209</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.





## 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 2018:

- Pertenencia a Izaite, Asociación de empresas vascas por la sostenibilidad que dirige su actuación a la promoción social y ambiental.
- Red social entre emprendedores para recoger inquietudes y plantear acciones de colaboración a través de la Fundación Gaztenpresa. Y adhesión, como socia fundadora, a YBI- YBS Youth Business International en España, red internacional de Buenas Prácticas y apoyo al emprendizaje de los jóvenes.
- Participación y dinamización de comunidades virtuales con presencia en blogs y redes sociales de Internet (Facebook, Twitter, Youtube, etc.), para reforzar el contacto y la recogida de ideas e iniciativas.
- Análisis específico de las opiniones y expectativas de las personas usuarias de Banca OnLine a través de seguimientos, con herramientas de Internet, de opiniones, foros, redes sociales y comentarios de expertos.
- Reconocimientos, en colaboración con diversas instituciones, como: Premio Navarra a la solidaridad que ha recaído en “Mujeres Africana y Derechos Humanos en África”, Premio Humanidades (con Eusko Ikaskuntza) que ha recaído en Teresa del Valle, Premio de Traducción Etxepare que ha recaído en Amaia Gabantxo.
- 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 2017.
- 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, es especialmente relevante la presencia de nuestro Presidente en la cuarta edición del Foro Global de la Economía Social (GFES). GSEF es una red internacional que reúne a las administraciones y las partes interesadas de la sociedad civil del ámbito local comprometidas con el desarrollo de la Economía Social. El Foro se celebró en Bilbao entre los días 1 a 3 de Octubre de 2018 y contó con el patrocinio de LABORAL Kutxa. En el mismo se puso en valor la capacidad que tienen empresas como la nuestra de contribuir al desarrollo local de manera inclusiva y sostenible sin dejar de lado sus valores ni perder por ello capacidad competitiva.

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. 2.4)
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> </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 sobre-endeudamiento 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>
Privacidad y la seguridad de los datos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PDSI- Plan Director de Seguridad Integral</li> <li>• Adaptación a la nueva ley de Protección de Datos</li> <li>• Proyecto Zabaltek</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 2018 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 250.000 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 2018, 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 2018

- 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 revisado la parametrización de las alertas.
- Se ha mejorado el aplicativo de canje de billetes facilitando la verificación de las autorizaciones otorgadas en favor de terceros.
- Actualizado el Plan de Remediación para abordar deficiencias en la Identificación Formal de clientes.
- Los analistas de la Unidad de PBC han recibido formación específica de carácter práctico en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y la responsable de la Unidad ha recibido formación adicional relacionada con el blanqueo de capitales y el fraude fiscal.

La Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales ha enviado 5 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 2018, se ha calificado de forma positiva sin ninguna incidencia.

### 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 2018 se aprobó la adaptación al Reglamento 596/2014 del referido Reglamento Interno de Conducta, informando de ello a la CNMV.

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 al Departamento de Auditoría Interna. Las modificaciones del Código Ético y de Conducta Profesional requieren de la aprobación del Consejo Rector.

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 2018 no ha habido consultas ni denuncias. 2017 hubo 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 2018 que:

- ✓ Con motivo de la jubilación del Director General, se ha nombrado a un nuevo Director General y se ha modificado la estructura y composición del Consejo de Dirección.
- ✓ Se ha evaluado el equilibrio de conocimientos, capacidad, diversidad y experiencia del Consejo Rector.
- ✓ Se ha realizado la evaluación anual de idoneidad tanto de los miembros del Consejo Rector como de los miembros del Personal Clave.

- ✓ Se ha actualizado la política de Selección de Candidatos a Consejeros Rectores
- ✓ Se ha puesto en marcha el proceso de renovación de parte de los miembros del Consejo Rector.
- ✓ Se ha revisado la política del Consejo Rector en materia de selección, nombramientos y renovación de los miembros de la Alta Dirección.

### 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:

	2016		2017		2018	
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.
Nº Total de oficinas analizadas	74	74	90	93	83	83
% Oficinas analizadas	22%	22%	28%	29%	27%	27%

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, no habiendo ninguna en 2017 y 2018.

## 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:

	2016	2017	2018
Eusko Alkartasuna	7	10	118
EAJ - PNV	1.078	919	793
Aralar (aval)	3	3	0
<b>Créditos (miles de euros)</b>	<b>1.088</b>	<b>932</b>	<b>911</b>

## CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El Departamento de Cumplimiento Normativo amplió en 2009 sus ámbitos de gestión, abarcando también la Detección de operaciones sospechosas de abuso de mercado. En 2018 la aplicación informática registró 623 alarmas que, una vez analizadas, no fueron calificadas como operaciones sospechosas de abuso de mercado, por lo que en 2018 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 76.

## EDUCACIÓN FINANCIERA

En el ámbito de la **Educación Financiera**, hemos puesto en marcha el programa de talleres denominados "Finanzas para universitarios/as", destinados a promover la educación financiera de las personas universitarias. A lo largo del año se ha iniciado el diseño de los mismos con vistas a desarrollarlos en 2019.

Al mismo tiempo, en colaboración con varios colegios e ikastolas, se ha iniciado el diseño de materiales para que los alumnos puedan adquirir competencias en aspectos financieros como el ahorro.

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

### Datos de Carácter personal.

En cumplimiento del Reglamento 2016/679, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales LABORAL Kutxa debe aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas a fin de garantizar y poder demostrar que el tratamiento es conforme a la indicada normativa.

A tal efecto, LABORAL Kutxa ha aprobado un "Manual de protección de datos personales" y ha designado una Delegada de Protección de Datos con el fin de dar cumplimiento a los siguientes principios de protección de datos, en virtud de los cuales, los datos personales deben ser:

- a) tratados de manera lícita, leal y transparente en relación con el interesado (*"licitud, lealtad y transparencia"*)
- b) recogidos con fines determinados, explícitos y legítimos, y no tratados ulteriormente de manera incompatible con dichos fines (*"limitación de la finalidad"*)
- c) adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados (*"minimización de datos"*)
- d) exactos y, si fuera necesario, actualizados (*"exactitud"*)
- e) mantenidos de forma que se permita la identificación de los interesados durante no más tiempo del necesario para los fines del tratamiento de los datos personales (*"limitación del plazo de conservación"*)
- f) tratados de tal manera que se garantice una seguridad adecuada de los datos personales, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación de medidas técnicas u organizativas apropiadas (*"integridad y confidencialidad"*)

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:

- 1er premio Experiencias de Igualdad de Mujeres y Hombres en empresas de Gipuzkoa 2018, concedido por la Diputación Foral de Gipuzkoa.
- 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.

# 7

## • 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 ha suscrito al Pacto Mundial. **BancaSeguros** está englobada dentro del Sistema de Gestión Medioambiental de LABORAL Kutxa.

Las principales acciones y logros cualitativos conseguidos en 2018 son los siguientes:

- Se ha superado la auditoría externa de seguimiento de **la certificación ISO 14001:2015**.
- 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. Desde entonces 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 2018 el 24 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.
- Comunicación realizada sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Los resultados cuantitativos del año 2018, el grado de consecución de los compromisos ambientales asumidos en la Memoria y los objetivos para 2019 se recogen a lo largo de los indicadores. Además, se pueden destacar para 2019 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 y el cálculo de la huella de carbono.

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

- El papel de oficina de 2017. Dentro del proceso de mejora continua de nuestro sistema ambiental se detectó la existencia de un error en el cálculo del papel de oficina consumido. 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. Desde este año se incluye todo el consumo eléctrico de LABORAL Kutxa.

## PAPEL Y TÓNER

En 2017 el consumo de papel ha seguido descendiendo.

Consumo papel (1) kgrs	2016		2017		2018		2019
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Papel publicitario	97.187	80.000	96.457	97.000	106.578	95.000	100.000
Papel de oficina	283.303	276.000	283.172	276.000	272.922	230.000	275.000
<b>Consumo total de papel</b>	<b>380.490</b>	<b>356.000</b>	<b>379.629</b>	<b>346.000</b>	<b>379.500</b>	<b>325.000</b>	<b>375.000</b>
Papel publicitario/cliente	0,083	≤ 0,066	0,082	0,059	0,093	0,082	0,087
Papel oficina/cliente	0,241	≤ 0,235	0,242	≤ 0,235	0,238	0,200	0,239
<b>Consumo total/cliente</b>	<b>0,324</b>	≤ 0,301	<b>0,324</b>	≤ 0,294	<b>0,331</b>	0,282	0,326
Consumo total/pers (2)	162,7	≤ 153	171,8	≤ 150	181,75	152,28	179,59

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

(2) Totalidad de personas de LABORAL Kutxa y BancaSeguros (2.088 en 2018).

**Desciende muy ligeramente el consumo de papel.** Se ha detectado un error en el cálculo del papel de oficina de 2017, lo cual ha obligado a reelaborar las cifras de ese año. Los objetivos para 2018 se habían establecido en función a esos datos erróneos, lo cual explica su incumplimiento general. Con respecto a la evolución del consumo de papel, se observa que se mantiene estable. Los esfuerzos e iniciativas que se llevan a cabo para reducir el consumo de papel (principalmente la digitalización), se ven compensados por las mayores exigencias normativas que obligan a entregar mayor cantidad de papel a la clientela.

Consumo papel publicitario valorizado (1)	2016		2017		2018		2019
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
% Papel publicitario reciclado s/total publicitario.	20,9%	≥ 20%	14,3%	Nd	12%	Nd	Nd
% Papel publicitario ecológico y sin cloro s/total publicitario.	79,1%	≥ 70%	85,7%	Nd	88%	Nd	Nd
% Papel publicitario valorizado s/total publicitario.	100%	≥90%	100%	≥90%(2)	100%	≥90%	≥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	2016		2017		2018		Objet. 2019
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	
Consumo total cartuchos de tóner	1.877	≤ 1.700	2.644	≤ 1.700	3.317	≤ 2.700	≤ 3.300
Consumo de cartuchos por persona	0,80	≤ 0,85	1,20	≤ 0,80	1,58	≤ 1,20	≤ 1,60
Consumo cartuchos tóner reciclado	1.385	≥ 1.530	632	≥ 1.020	471	≥ 500	≥ 500
Consumo tóner reciclado sobre total %	73,8%	≥ 90%	23,9%	≥ 60%	14,2%	nd	nd
Consumo total en kgs	3.886	nd	2.520	nd	2.438	nd	nd

**Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido**

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

En 2017 se introdujeron las nuevas impresoras multifuncionales que realizan varias funciones (impresora, fotocopidora y escáner) y vienen con cartuchos de tóner más pequeños. Este hecho provoca que el número de tóner utilizados aumente. Es por ello que se ha añadido el peso total del tóner, en el cual se evidencia el ahorro que se está produciendo.

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	2016	2017	2018
Número de personas usuarias.	456.229	497.166	531.150
% Usuarios sobre el total de la clientela	38,83%	42,49%	46,28%

## ENERGÍA

Los consumos de energía internos (A) han mejorado respecto al año anterior.

Energía (Gj)	2016		2017		2018		2019
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Electricidad	12.318	7.920	50.001	7.920	47.798	46.800	46.800
Gasoil	1.395	2.340	438	1.440	54,2	324	54
Propano	0,63	0,75	0,57	0,66	0,49	0,57	0,51
<b>Consumo de energía A</b>	<b>13.713</b>	<b>10.261</b>	<b>50.447</b>	<b>9.361</b>	<b>47.853</b>	<b>47.125</b>	<b>46.855</b>
<b>Consumo energ./pers.</b>	<b>31,97</b>	<b>n/d</b>	<b>22,83</b>	<b>n/d</b>	<b>22,92</b>	<b>n/d</b>	<b>n/d</b>

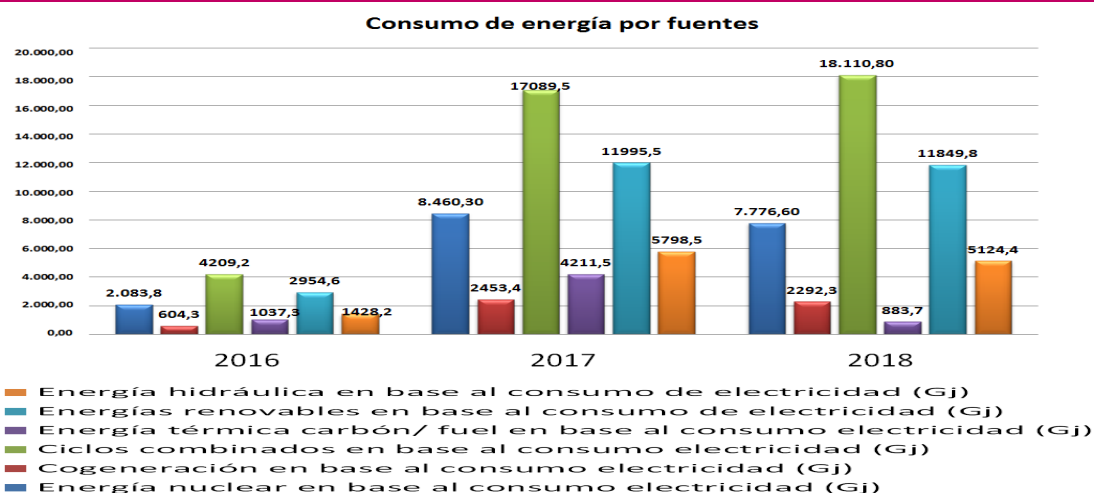
Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

Los datos que se presentan de 2016 corresponden a los tres edificios de la Sede Central incluidos en el SGA y las personas las que trabajan en los Servicios Centrales. En 2017 y 2018 se tiene en cuenta toda LABORAL Kutxa, así como toda la plantilla.

Con respecto a los objetivos de electricidad para 2019, al igual que ocurrió en años anteriores, los cierres de oficinas y las inversiones en marcha permiten pensar en que continuará descendiendo. El consumo de propano depende del número de comidas. El consumo de gasoil prácticamente ha desaparecido 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 2017). En 2018 y 2017 se utiliza el consumo total de electricidad de LK (SSCC y oficinas). Para 2016 es el consumo de los SSCC.

El **consumo energético externo B**, la gasolina de los desplazamientos, ha supuesto un consumo de 9.591 GJ (10.819 GJ en 2017 y 10.519 GJ en 2016).

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 2018 de 27,51 (27,72 en 2017 y 10,36 en 2016, año en el que solo se tuvo en cuenta los SSCC).

## EMISIONES Y HUELLA DE CARBONO

Hasta 2015 venía calculando el desglose de emisiones-huella de carbono teniendo en cuenta los resultados del programa ambiental. Para calcularlo utilizábamos los consumos de los edificios de los servicios centrales de Mondragón. 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. A eso le añadíamos, como emisión indirecta, el transporte realizado por los trabajadores durante la jornada laboral. Este nuevo cálculo ha pasado a ser el año base del cálculo.

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

- El **alcance 1** incorpora los consumos propano para la cocina y gasoil de las calderas de calefacción.
- 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** se tienen en cuenta los viajes de trabajo mediante el 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. Además 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 utilizado la calculadora de emisiones de STOP CO2 Euskadi.

Desglose emisiones según origen. Huella de Carbono.	2016	2017	2018	Obj. 2018	Obj. 2019
Alcance 1: Emisiones directas (gasoil y propano)(1)	144	57	25	56	25
Alcance 2: Emisiones indirectas (electricidad)	4.997	4.739	4.529	4.500	4.500
Alcance 3: Otras emisiones indirectas	794	818	740	800	750
<b>Emisiones totales Toneladas CO2</b>	<b>5.935</b>	<b>5.613</b>	<b>5.293</b>	<b>5.356</b>	<b>5.275</b>

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

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 sería en este caso de 2,54, la misma que en 2017 y 2016 al haber descendido tanto las emisiones como las personas.

## AGUA

El consumo de agua ha descendido debido a la finalización de las obras y al resultado de las inversiones realizadas que minimizan las pérdidas del sistema. Todo el consumo se realiza a través de la red municipal.

Consumo (m3) en Sede Central	2016		2017		2018		2019
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Consumo de agua	11.239	7.500	8.129	7.500	7.447	7.500	7.500
Consumo/persona – año (1)	26,02	n/d	18,06	n/d	17,12	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 (2016: 432, 450: 2017 y 435 2018).

## 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		
		2016	2017	2018
Chatarra	Kgrs	0	0	17.760
Cartón y papel (1)	Kgrs	176.760	131.135	105.994
Residuos de podas	Kgrs	35.020	39.100	27.840
Equipos informáticos (1)	Kgrs	0	0	0
Aceite vegetal usado	Kgrs	1.350	1.200	1.520
Lodos fecales (2)	Kgrs	0	2.000	2.000
Cartuchos de tóner (1)	Kgrs	1.338	2.694	3.821
Materiales impregnados de residuos	Kgrs	0	0	0
Baterías agotadas	Kgrs	0	0	0
Pilas agotadas	Kgrs	35.15	15	15
Residuos sanitarios	Kgrs	1	3	0
Plásticos impregnados de residuos	Kgrs	0	0	0
Residuos de madera	Kgrs	-	2.320	0
<b>Suma</b>	Kilogramos	214.504	178.467	158.950

(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.

## 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 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>

## Año 2018

Segmento	Nº Operac.	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Empresas	561	723.472	22	80	459
Particulares	14	47.480	1	1	12
Autónomos	0	0	0	0	0
Negocios	10	10.465	0	3	7
Promotores	121	296.651	0	0	121
Institucional	150	415.131	4	30	116
Público	32	435.029	0	0	32
Fin. Cred.	6	10.975	0	0	6
<b>Total</b>	<b>894</b>	<b>1.939.203</b>	<b>27</b>	<b>114</b>	<b>753</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.

## 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* publicó en 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 miles €	2017	2018
<b>Exposición a Riesgo de crédito</b>		
Riesgo circulante	8.353,4	16.714,3
Saldos de riesgo estructural, y avales	5.294,6	6.513,2
<b>Participaciones en riesgo mayorista</b>	10.458,4	10.839,5
<b>Total exposición</b>	<b>24.106,9</b>	<b>34.067</b>

Se constata que la exposición de LABORAL Kutxa a la incidencia del riesgo climático en estas industrias es muy modesta.

## GASTOS AMBIENTALES

Gastos directos imputados al SGA	2016		2017		2018		2019
	Real	Obj.	Real	Obj.	Real	Obj.	Obj.
Mantenimiento del SGA (1)	9.880	10.700	8.674	11.750	4.106	7.950	10.950
Gestión de residuos (2)	4.718	5.850	4.010	5.800	5.220	6.600	6.600
Promoción ambiental	-	-	-	-	3.763	-	-
Mediciones (vertido)	968	550	0	550	1.118	550	550
<b>Total en €</b>	<b>15.566</b>	<b>17.100</b>	<b>12.684</b>	<b>18.100</b>	<b>14.206</b>	<b>15.100</b>	<b>18.100</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.



# 8.

**NUUESTRA 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 2018 las siguientes 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 300 centros de trabajo en LABORAL Kutxa al que acuden a realizar labores profesionales numerosas personas pertenecientes a otras empresas: subcontratas, obras, mantenimientos... En 2018 se ha adquirido e implementado una herramienta informática que permite establecer 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 determinados.

Asimismo se ha establecido como objetivo vincular la herramienta al control de accesos de forma que ninguna subcontrata pueda acceder a nuestras instalaciones sin tener la documentación actualizada.

- 2) Se ha avanzado en el **proyecto de gestión de empresas proveedoras** para ordenar la gestión de compra de los distintos departamentos. Dentro de este proyecto, el Comité de Responsabilidad Social Empresarial ha aprobado la siguiente documentación que desarrolla de forma integral la voluntad de LABORAL Kutxa de trabajar con sus empresas proveedoras de una forma ética y sostenible:
  1. Política de compras responsables de LABORAL Kutxa.
  2. Código ético de proveedores.
  3. Código de conducta de compras responsables.

Acciones a realizar en 2019:

1. Desarrollo de una herramienta informática para la implantación del procedimiento de compras. Dentro de la misma será necesario que las empresas proveedoras asuman el Código ético de proveedores.
2. Dentro del proceso de alta de las empresas proveedoras habilitar espacios para recabar información de las empresas proveedoras referentes a aspectos de sostenibilidad: gestión ambiental, calidad, igualdad, compra local,...
3. Avanzar en la inclusión de aspectos sociales y ambientales (aparte del precio, servicio y calidad) a la hora de seleccionar a las empresas proveedoras.
4. Divulgar a todas las partes, internas y externas, el nuevo procedimiento.

Dadas las características de nuestras empresas proveedoras no se considera necesario realizar auditorías sobre ellas sobre aspectos no relacionados con las características del producto o servicio que proporcionan.

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:

	2016	2017	2018
Volumen de compra (miles de euros)	198.797	173.690 (2)	173.369
% de bienes y servicios comprados a empresas locales	94,9%	96,3%	94,2%
% de empresas proveedoras locales sobre total	94,5%	95,0%	93,3%
% de compras interiores, no importadas (1)	99%	100%	98,9%

(1) En 2018 LABORAL Kutxa hubo 17 empresas proveedoras (el 1,12% del total y que suponen el 1,08% de los bienes y servicios adquiridos), de fuera del Estado. Estas son todas de países de la Unión Europea excepto 2 procedentes de USA y una de Israel.

El 48,4% del importe y el 46,5 de las empresas provienen de la denominada Red Tradicional (CAV y Navarra).

(2) Desde 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.

Con respecto al **diálogo** con las empresas proveedoras sobre RSE, para la realización de la presente memoria se envió un cuestionario a 98 empresas proveedoras. Se escogió a empresas especialmente vinculadas ya que sus trabajadores realizan labores dentro de nuestras instalaciones. Ello incluía a empresas subcontratistas y de actividades externalizadas. Se recibió respuesta de 15 de ellas, que valoraron con un 8,5 la importancia de esta memoria.

Con respecto a si ellos realizan una memoria de RSE, el 57% afirmaron que la realizaban y otro 29% dijeron que no pero que lo tenían previsto.

Con respecto a su priorización, los aspectos más relevantes para ellos eran:

- ✓ Contribución al desarrollo económico y financiero del tejido empresarial: Convenios de financiación a empresas, apoyo a emprendedores, Universidad,...
- ✓ Gestión de las personas, igualdad de género, conciliación, niveles e intervalos salariales, etc
- ✓ Medidas de RSE: contra el blanqueo de capitales, control de la financiación a armamento, juego, pornografía,...



## 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

# AENOR

## VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

**VMS-2019/0007**

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

### CAJA LABORAL POPULAR, COOP. DE CREDITO LTDA.


**TITULADA: MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2018**

Conforme con: La Guía G4 del Global Reporting Initiative

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: 2019-04-03



Rafael GARCÍA MEIRO  
Director General

**AENOR INTERNACIONAL, S.A.U**  
Génova, 6. 28004 Madrid. España  
Tel. 91 432 60 00 - www.aenor.com

Original Electrónico

## 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.	34-35 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 32 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).	32 Mercado de LABORAL Kutxa 39 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	29-32 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.	55-56 Perfil de la Plantilla
102-9	Describa la cadena de suministros de la organización.	89-90 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.	13-14 Perfil de la Memoria 25-27 Estructura Organizativa 28 Estructura Operativa 29 Empresa Participadas 89 Nuestra relación con las empresas proveedoras
102-11	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	21-23 Estrategia de la Entidad y gestión del riesgo 34-38 Nuestra relación con la Clientela 80 Nuestra Relación con el Medioambiente 89-90 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.	77 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.	21-23 Estrategia y gestión del riesgo 14-17 Materialidad 8-11 Compromisos y Logros RSE 12-13 Cuadro de Mando RSE 29-30 entorno macroeconómico y objetivos cuantitativos

## ÉTICA E INTEGRIDAD

102-16	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización.	27 Comité de Ética 75 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.	74-76 Lucha contra la corrupción 49-51 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.	25-27 Estructura Organizativa 51-52 Diálogo con la clientela sobre RSE 14-17 Materialidad Ver <a href="#">Informe de Gobierno Corporativo</a>
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 <a href="#">Informe de Gobierno Corporativo</a>
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.	25-27 Estructura Organizativa Ver <a href="#">Informe de Gobierno Corporativo</a>
<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, ambientales y sociales de la organización.	25-27 Estructura Organizativa Ver <a href="#">Informe de Gobierno Corporativo</a>

<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.	59 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.	25-27 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.	25 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.	25-27 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.	57 Mecanismos de diálogo con las personas En el reporte anual al Consejo Rector de las actividades de RSE se identificaron 14 actividades
<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.	27-28 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.	60-61 Sistema retributivo 27-28 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	25-27 Estructura de la Entidad 60-61 Sistema retributivo
102-38	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada).	60-61 Sistema retributivo
102-	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución	

39	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.	8-11 Compromisos y logros RSE Los Grupos de Interés se contemplan anualmente en el estudio de materialidad. 14-17 Materialidad 48-51 Mecanismos de Diálogo con Clientela 57 Mecanismos de Diálogo con las Personas 63 Negociación Colectiva 73-74 Mecanismos de Diálogo con la Sociedad
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	a) Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes b) Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	29 Empresas Participadas
102-46	a) Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b) Explique cómo ha aplicado los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	13-14 Perfil de la Memoria 14-17 Materialidad
102-47	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	14-17 Materialidad
102-48	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	A lo largo de la memoria se describen los cambios producidos 81 Nuestra relación con el medioambiente
102-49	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	13-14 Perfil de la Memoria

102-50	Período objeto de la memoria.	Año 2018
102-51	Fecha de la última memoria (si procede).	Memoria de 2017 publicada en mayo de 2018
102-52	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal).	13 Perfil de la Memoria
102-53	<u>Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.</u>	En la página Web: <a href="http://www.LABORALKutxa.com">www.LABORALKutxa.com</a> o del correo: <a href="mailto:rse@LABORALKutxa.com">rse@LABORALKutxa.com</a>
<b>INDICE DE GRI</b>		
102-54	Indique qué opción “de conformidad” con la Guía ha elegido.	1 Portada
102-55	Facilite el índice de GRI de la opción elegida.	93-102 Indicadores GRI
102-56	Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	92 Verificación de AENOR
<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. b) Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de	13-14 Perfil de la Memoria El Director del Area Financiera da el visto bueno a la solicitud de verificación de la memoria.



	<p>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>	
--	--	--

## ENFOQUE DE GESTIÓN

103-1	Indique la cobertura de la organización de cada Aspecto material.	14-17 Materialidad 21-23 Estrategia y gestión del riesgo
103-2 103-3	Enfoque de gestión y sus componentes Evaluación del enfoque de gestión.	18-20 Enfoque de gestión 29-31 Principales magnitudes 81 Nuestra relación con el medioambiente 14-17 Materialidad 21-23 Estrategia y gestión del riesgo 54-55 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.	29-32 Principales Magnitudes
201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	45 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables. 87 Transparencia en la exposición a combustibles fósiles
201-3	Cobertura de las obligaciones derivadas de su plan de prestaciones.	60 Sistema Retributivo 62 Retornos Coops. Capitalizados
201-4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	27 Estructura Organizativa

### Aspecto: presencia en el mercado

202-1	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local.	60 Sistema Retributivo
202-2	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local	25 Estructura Organizativa

### Aspecto: impactos económicos indirectos

203-1	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	81 Nuestra relación con el Medioambiente 69-71 Aportaciones Directas a la Sociedad-Gaztenpresa-Impuestos y tributos
203-2	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	72 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.	90 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.	74-76 Lucha contra la Corrupción
205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	59 Formación en Procedimientos Anticorrupción y formación a miembros del Consejo Rector 74-76 Lucha contra la corrupción
205-3	Casos confirmados y medidas adoptadas	74 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.	82-83 Papel y Tóner
301-2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	82-83 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.	83-84 Energía
302-2	Consumo energético externo	83-84 Energía 84-85 Huella de carbono
302-3	Intensidad energética	84-85 Huella de carbono
302-4	Reducción del consumo energético.	84-85 Energía 81 Nuestra Relación con el Medioambiente
302-5	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	81 Nuestra relación con el Medioambiente 45 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables

**.....Aspecto: agua**

303-1	Captación total de agua según la fuente.	85 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	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	84-85 Emisiones-Huella de carbono
305-2		
305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	84-85 Emisiones-Huella de carbono
305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	84-85 Huella de carbono
305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	81 Nuestra Relación con el Medioambiente 83-84 Energía 84-85 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.	85 Vertidos y Residuos
306-2	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	85 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 residuos transportados internacionalmente.	No se trabaja con el tipo de residuos definidos en el indicador

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	89 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.	55-56 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.	61-62 Beneficios Sociales
401-3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	64 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.	64 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.	64 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.	63-65 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.	57 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.	58 Formación Continua 59 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.	59 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.	65-67 Diversidad e Igualdad de Oportunidades 25 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.	60 Sistema retributivo 67 Índice laboral medio 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 significativas 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 forzados
-------	--	--

### 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	69-71 Aportaciones Directas a la Sociedad 48-51 Mecanismos de diálogo con la clientela 14-17 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
414-2	Impactos negativos significativos en materia social, reales y	

	potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	implicar un riesgo significativo en materia de DDHH. Sin embargo, ya se ha recogido que LABORAL Kutxa pretende avanzar en la definición de un sistema de evaluación de Empresas proveedoras desde un punto de vista social y ambiental, coherente con los principios del Pacto Mundial
--	---	--

**Aspecto: política pública**

415-1	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	76 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	34-38 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	52 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,...). 35-38 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.	52 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	52 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	52 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	52 Incidentes e Incumplimientos 76 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 43 Fundación Gaztenpresa 44 Inversión Socialmente Responsable 81 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	65-67 Diversidad e Igualdad de Oportunidades 44 Inversión Socialmente Responsable 80 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	81 Nuestra relación con el Medioambiente

FS5	Descripción de las interacciones con la clientela y otros grupos de interés en cuanto a la gestión de riesgos y oportunidades ambientales y sociales	48-51 Mecanismos de Diálogo con la Clientela 57 Mecanismos de Diálogo con las Personas 73-74 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	39-40 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	40 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	45 Créditos para Energías Renovables 40 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.	13 Perfil de la Memoria 81 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.	48 Diálogo con Clientela RSE 88-91 Nuestra relación con las empresas proveedoras
FS11	Porcentaje de activos sujetos a "screening" social y ambiental positivo y/o negativo	40 Productos para financiación 85 Evaluación de riesgos ambientales 44 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 despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso.	45-46 Accesibilidad a Servicios Financieros/Áreas Despobladas
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a la gente con minusvalías o impedimentos	45 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. 35-38 Nuestra Relación con la Clientela
FS16	Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios	46 Cultura Financiera 69-70 Aportaciones Directas a la Sociedad 70-71 Fundación Gaztenpresa 72 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
- Estado de Información No Financiera

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, dirijase al siguiente correo electrónico: [RSE@LABORALkutxa.com](mailto:RSE@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 2018 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 2018, 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 y desarrollo del IV.	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
Lanzar el plan de salud- Zainduz para todas las personas.	Principios 1 y 8	Objetivos 3, 8, 11, 12 y 17
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
Renovación de acuerdos de garantía EIF para microcréditos y empresas innovadoras	Principio 1	Objetivos 1, 5, 8, 9 y 10
Acompañamiento a 425 emprendedores y emprendedoras para lanzar su microempresa	Principio 1	Objetivos 1, 5, 8, 9 y 10
Implantar Green MIFID	Principios 1 a 10	Todos los objetivos
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
Implantar BIDEAN y asegurar su sostenibilidad	Principios 7, 8 y 9	Objetivos 8, 9 y 12
Revisión de los procedimientos de abuso de mercado	Principio 10	Objetivo 16
Implantar un sistema de reconocimiento para las personas	Principio 1	Objetivos 8, 9 y 12
Constitución del Comité de Protección de Datos	Principio 1	Objetivos 8, 9, 12 y 16



# COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

En LABORAL Kutxa queremos contribuir a la consecución de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** y la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Para ello **hemos identificados 5 Objetivos prioritarios sobre los que actuar.**

A continuación se resumen las principales acciones que vamos a desarrollar en 2019 con respecto a ellos:



## IGUALDAD DE GÉNERO

- Elaboración del IV Plan de Igualdad de LK.



## TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- Desarrollo del Plan estratégico de Gaztenpresa para fomentar el emprendizaje.
- Implantación de la mesa de contratación y del aplicativo informático de gestión de nuestras empresas proveedoras.
- Puesta en marcha del plan de salud Zainduz para nuestra plantilla.
- Impulso a la educación financiera, especialmente entre los alumnos universitarios.



## INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

- Continuar avanzando en la digitalización de nuestra actividad y procesos.
- Desarrollo del 2º Plan Director de Seguridad integral.
- Sustituir nuestra infraestructura informática: Proyecto Zabaltek.



## REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

- Implantar Green MIFID.
- Constituir el Comité de Protección de Datos.
- Revisión de los procedimientos de control de abuso de mercado.



## ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

- Trabajar nuestro posicionamiento de marca.
- Renovación de los convenios con EIF InnovFin y EaSI Social para financiar la economía social.