

RSE

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2019

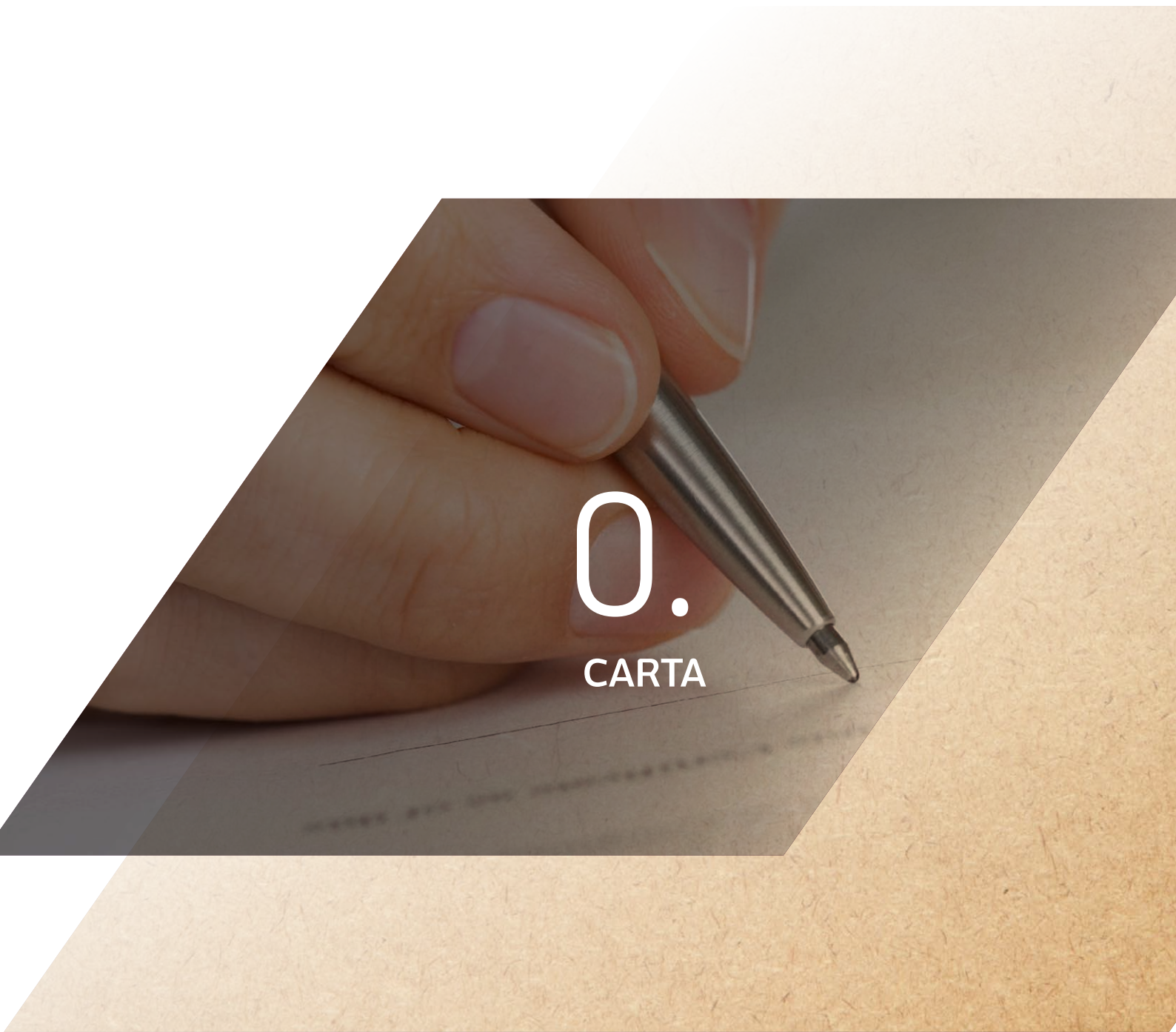


LABORAL Kutxa declara que esta Memoria se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción exhaustiva, y da cumplimiento a los requerimientos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, de acuerdo a la verificación externa realizada por AENOR.

ÍNDICE

0. Carta	4
1. Quienes somos	7
1.1. Presentación del Grupo	8
1.2. Estructura operativa.....	9
1.3. Cooperativismo.....	10
1.4. Valores, principios, estándares y normas de conducta.....	11
1.5. Distribución geográfica de las oficinas.....	12
1.6. Principales magnitudes del Grupo	13
1.7. Estrategia y gestión del riesgo	14
1.8. Principios y gobierno.....	17
1.9. Desarrollo de los órganos de gobierno	21
1.10. Retribución de los órganos de gobierno	21
1.11. Corrupción y soborno	21
1.12. Blanqueo de capitales	23
1.13. Cumplimiento normativo	24
2. Gestión responsable	25
2.1. Enfoque de gestión	26
2.2. Compromisos y logros	28
2.3. Hoja de ruta de RSE.....	29
2.4. Cuadro de mando RSE de LABORAL Kutxa	30
2.5. Análisis de materialidad	31
2.6. Pacto Mundial de las Naciones Unidas y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) ...	33
3. Gestión de los grupos de interés.	35
3.1. Nuestra relación con la clientela	36
3.1.1. Enfoque de gestión	36
3.1.2. Principales magnitudes de la clientela.....	36
3.1.3. Diálogo con la clientela.....	36
3.1.4. Gestión responsable con la clientela y Excelencia en la calidad de servicio.....	38
3.1.5. Protección de la privacidad y de la seguridad de los datos y las operaciones	41
3.1.6. Productos y servicios responsables.....	42
3.2. Nuestra relación con la plantilla	48
3.2.1. Enfoque de gestión	48
3.2.2. Principales magnitudes de la plantilla	49
3.2.3. Diálogo con la plantilla	49
3.2.4. Desarrollo de la plantilla	50
3.2.5. Diversidad e igualdad de oportunidades	53
3.2.6. Conciliación.....	56
3.2.7. Gestión de la remuneración	56
3.2.8. Seguridad y salud laboral	58

3.3. Nuestra relación con la sociedad	61
3.3.1. Enfoque de gestión	61
3.3.2. Principales magnitudes: Reparto de beneficios a la sociedad	65
3.3.3. Diálogo con la sociedad	66
3.3.4. Iniciativas suscritas por LABORAL Kutxa	67
3.4. Nuestra relación con el medioambiente	69
3.4.1. Enfoque de gestión	69
3.4.2. Principales magnitudes e iniciativas desarrolladas	70
3.5. Nuestra relación con las empresas proveedoras	76
3.5.1. Enfoque de gestión	76
3.5.2. Principales magnitudes.....	77
3.5.3. Diálogo con los proveedores	77
3.5.4. Iniciativas desarrolladas en el ejercicio para la gestión responsable de proveedores	78
4. Otras magnitudes	79
4.1. Clientela.....	80
4.2. Personas	83
4.3. Medioambiente	89
5. Información sobre la Memoria	90
6. Anexos.....	93
6.1. Tabla de equivalencias	94
6.2. Tabla de indicadores GRI	96
6.3. Nivel de reporte de la Memoria	101
6.4. Verificación de AENOR	101
6.5. Principios de Banca Responsable	102

A close-up photograph of a hand holding a silver ballpoint pen, writing on a piece of light-colored paper. The paper is placed on a larger, textured brown surface. The image is partially obscured by a dark, semi-transparent overlay that contains the text.

0.
CARTA

Se ha cerrado 2019, un año muy especial para las personas de LABORAL Kutxa ya que hemos celebrado nuestros primeros 60 años de existencia. Ha sido un año en el que al mirar al pasado hemos podido recordar el motivo y el objetivo por los que surgió este proyecto cooperativo, así como el camino que hemos recorrido para llegar hasta aquí. Pero ha sido también un año en el que hemos mirado al futuro. Recogiendo todo ese bagaje nos hemos planteado una reflexión estratégica para analizar los desafíos a los que nos vamos a enfrentar los próximos años. Unos retos exigentes y apasionantes que queremos encarar teniendo presente, al igual que lo hemos hecho durante los 60 años anteriores, esta forma nuestra de hacer las cosas en la que las personas y el compromiso con nuestro entorno sigue siendo un elemento principal de nuestra misión.

Durante la reflexión estratégica que nos guiará hasta 2022 hemos analizado nuestro posicionamiento y las iniciativas que debemos impulsar para afrontar retos como la aceleración de la digitalización o el open banking, al mismo tiempo que mantenemos el vigor de nuestro negocio tradicional. Hemos valorado también las capacidades tecnológicas, de talento y de gestión de datos que necesitamos reforzar para alcanzar las metas que nos hemos planteado. Es importante destacar aquí que, por primera vez de forma explícita, uno de los 5 grandes bloques en los que se ha estructurado el Plan contempla la sostenibilidad como un elemento estratégico para LABORAL Kutxa. Este bloque busca ser un elemento transversal que marque, desde la perspectiva de la gobernanza y del compromiso con la sostenibilidad, el cómo se afrontan el resto de los programas. De forma coherente con la importancia estratégica que le hemos otorgado, nos hemos comprometido para este período estratégico, junto a los habituales objetivos de negocio y de gestión, a alcanzar 10 objetivos medibles de sostenibilidad. Estos objetivos abarcan los principales retos sociales y ambientales a los que nos enfrentamos como sociedad: igualdad, medioambiente, gestión de las empresas proveedoras y contribución al progreso económico y social de nuestro entorno.

Además de nuestro 60 aniversario y del proceso de reflexión estratégica, un tercer elemento especialmente reseñable de 2019 ha sido el cambio por jubilación en la Dirección General de LABORAL Kutxa. El renovado equipo directivo lleva ya un año gestionando la Entidad tras un ordenado proceso de relevo que nos ha permitido conseguir los resultados que nos habíamos propuesto, logrando al mismo tiempo unas ratios de solvencia, liquidez y rentabilidad líderes dentro del sector.

Se atribuye a Víctor Hugo la frase que afirma que no hay nada más poderoso que una idea a la que le ha llegado su momento. Pues bien, 2019 ha sido el año en el que la sostenibilidad ha transformado la forma de pensar del sector financiero. Tanto desde los reguladores bancarios, como a través de iniciativas sectoriales o en todo lo relacionado con la llamada inversión socialmente responsable (ISR) se ha producido un punto de inflexión. El impacto de la actividad en la sociedad, el buen gobierno y especialmente la contribución de las finanzas a combatir la crisis climática que debemos encarar han pasado a ser protagonistas en las agendas, iniciativas y proyectos.

Dentro de esta transformación, un hito de 2019 del que nos sentimos especialmente orgullosos es el de haber sido en septiembre uno de los 130 bancos firmantes fundadores de los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas. Esta iniciativa, llamada a ser referente dentro del sector, busca definir el compromiso y las responsabilidades del sistema financiero para contribuir a un futuro sostenible, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los Acuerdos de París sobre cambio climático. Estos Principios proporcionan el marco para el sistema bancario sostenible del futuro y ayudan a la industria a demostrar cómo contribuye de manera positiva a la sociedad.

En LABORAL Kutxa, como cooperativa de crédito surgida precisamente para contribuir de una manera justa e igualitaria al progreso económico y social de nuestra sociedad, queremos ser protagonistas de esta nueva forma de entender la banca que promueven los Principios. Lo mismo podemos decir con respecto a los desafíos ambientales a los que nos enfrentamos, tanto por responsabilidad hacia nuestro planeta y las generaciones futuras, como porque somos conscientes de que las peores consecuencias de la crisis climática las van a sufrir las personas más desfavorecidas. Es por ello que de cara a 2020 un aspecto al que le queremos dar un mayor impulso es al análisis del potencial impacto para nuestra Entidad y para nuestro entorno de los riesgos, tanto directos y como los de transición, de la crisis climática.

Antes de terminar 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



1.

¿QUIÉNES SOMOS?

1.1. Presentación del Grupo

LABORAL Kutxa, se presenta en su web corporativa como **un modelo sólido y responsable de banca cooperativa y participativa**. *“LABORAL Kutxa representa una forma diferente de hacer banca, basada en la cooperación y el compromiso con nuestra sociedad. Nuestro principal objetivo es la satisfacción de cada cliente y la generación de riqueza y empleo en nuestro entorno. Somos una Banca Cooperativa, guiada por unos valores y filosofía que nos llevan a primar el interés común frente al individual, a tomar las decisiones de una forma participativa y responsable y a reinvertir nuestros beneficios en la sociedad”*.

Es una cooperativa de crédito en la que la mayor parte del capital está en manos de las cooperativas del grupo MONDRAGÓN y de los socios trabajadores en activo o jubilados (colaboradores).

El Grupo consolidado LABORAL Kutxa incluye las actividades bancarias y aseguradoras. El negocio “Banca Minorista”, ofrece productos tanto de inversión como de ahorro. En inversión destaca la comercialización de productos hipotecarios, crédito al consumo, circulante y financiación a empresas. Por lo que se refiere al ahorro, los principales productos son los depósitos (vista y plazo), avales, servicios de medios de pago (tarjetas de crédito y débito), fondos de inversión, fondos de pensiones y EPSVs. Este negocio es realizado, principalmente, por Caja Laboral Popular Coop. de Crédito (en adelante LABORAL Kutxa y con sede en Mondragón, Paseo JM Arizmendiarieta s/n 20.500 Gipuzkoa), a través de su red de sucursales, o por determinadas sociedades 100% dependientes de ésta, que se consideran una prolongación directa de la actividad desempeñada por la Entidad Dominante. La toma de decisiones estratégicas, de gestión y operativas se concentra en el Consejo Rector de la Caja Laboral Popular Coop. de Crédito.

El “Negocio Asegurador”, comprende la actividad desempeñada por el Grupo a través de Seguros Lagun-Aro Vida, S.A. y Seguros Lagun-Aro, S.A. El Grupo desarrolla la actividad de seguros de vida comercializando seguros vida riesgo, vida ahorro y unit linked. Adicionalmente, desarrolla la actividad de seguros de no vida, fundamentalmente en seguros de autos, responsabilidad civil y en ramos de multirriesgos, principalmente hogar. La toma de decisiones estratégicas, de gestión y operativas se concentra en los Consejos de Administración de ambas sociedades.

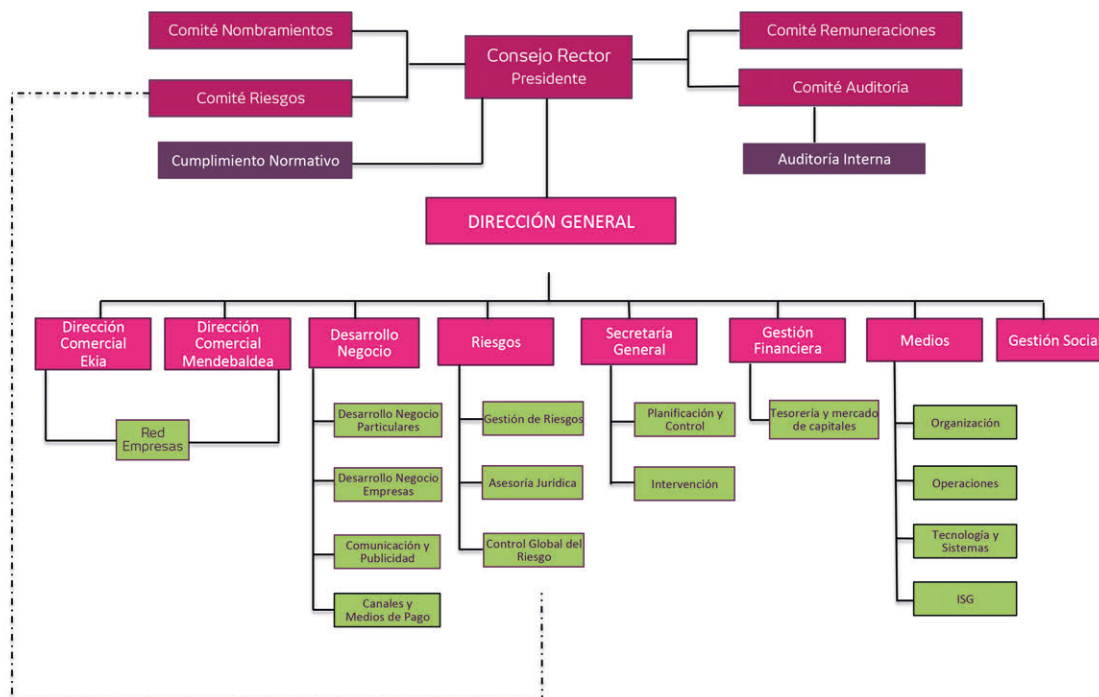
Seguros Lagun Aro Vida y Seguros Lagun Aro (en adelante Seguros Lagun Aro) son dos sociedades anónimas, participadas al 100% por LABORAL Kutxa. Así, aun cuando las personas trabajadoras no son propietarias de la empresa, participan de la gestión y de los resultados empresariales.

Las empresas participadas que forman el Grupo LABORAL Kutxa:

Entidades Dependientes	Actividad	% Participación	Sede
Seguros Lagun Aro Vida, S.A.	Seguros	100%	Calle Capuchinos de Basurto nº 6, 2º, 48013 Bilbao (Bizkaia)
Seguros Lagun Aro, S.A.	Seguros	100%	
Seg. Lagun Aro 2003, A.I.E.	Seguros	100%	
Caja Laboral Gestión SGIIC, S.A.	Gestora fondos de inversión	100%	Paseo José María Arizmendiarieta 5, 1ª Arrasate-Mondragón 20500 Gipuzkoa
Caja Laboral Pensiones GFP, S.A.	Gestora fondos de pensiones	100%	Paseo José María Arizmendiarieta SN Edificio 5 1ª Arrasate-Mondragón 20500 Gipuzkoa
ISGA Inmuebles, S.A.	Promotora Inmobiliaria	100%	Paseo José María Arizmendiarieta 4 Arrasate-Mondragón 20500 Gipuzkoa
Caja Laboral Euskadiko Kutxa Cartera, S.L.U.	Tenedora de participaciones	100%	
Sociedad Gestión Activos Caja Laboral, S.A.U.	Gestora de Activos Inmob.	100%	
Caja Laboral Bancaseguros (CLBS) O.B.S.V., S.L.U.	Operador de Banca Seguros	100%	Calle Gran Vía Diego Lopez de Haro, 2 – PISO 1, Bilbao, 48001, Bizkaia
Entidades Asociadas			
ATEGI GREEN POWER, S.L.	Instalaciones fotovoltaicas	28,57%	Calle Goiru (ed b), 1 – Piso 3, Arrasate/Mondragón, 20500, Gipuzkoa

1.2. 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.



Seguros Lagun Aro



1.3. Cooperativismo

¿QUÉ NOS DIFERENCIA DE OTROS BANCOS Y CAJAS?

SOMOS UNA COOPERATIVA DE CRÉDITO	Las personas que te atendemos en LABORAL Kutxa somos socias de la entidad, estamos identificadas con el proyecto y creemos en él, por eso nos implicamos en dar a cada persona el mejor servicio. La satisfacción de nuestra clientela es la mejor garantía para nuestro proyecto empresarial.
RETORNO A LA SOCIEDAD. BANCA ÚTIL, COMPROMETIDA CON NUESTRA SOCIEDAD	Nuestro dividendo es el retorno a la sociedad: Un 25% de nuestros excedentes distribuibles se destina a financiar proyectos de interés económico y social, a la formación y a la generación de empleo. El resto, lo reinvertimos en la entidad para fortalecer su solvencia y su desarrollo futuro.
SOMOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS, SOCIAS Y PROTAGONISTAS	LABORAL Kutxa no cotiza en bolsa, no está sujeta a la presión especulativa de los mercados financieros. Todos los socios y socias participamos en el capital y en las decisiones de la entidad, con responsabilidad, asumiendo las consecuencias de nuestra gestión. Las decisiones clave se validan en la Asamblea General con la participación de todos los socios y socias, garantizando una gestión eficaz y responsable que nos permite obtener beneficios y reinvertirlos en nuestra sociedad.

MISIÓN

Cooperativa de crédito cuyo objeto es atender las necesidades financieras de sus socios/as y clientes,

preferentemente particulares y empresas y que considera la calidad de la gestión y del servicio como un diferencial competitivo que le permite alcanzar una posición muy destacada en Eficiencia y Rentabilidad y lograr la satisfacción de sus clientes y socios.

La Entidad se halla integrada en la Corporación MONDRAGÓN, canalizando preferentemente su voluntad de promoción social a través del apoyo singular a la actividad de las instituciones corporativas. Asimismo, extiende su compromiso social al

desarrollo económico y sociocultural de la sociedad en que actúa, con especial atención a la lengua y cultura vasca, en el caso de Euskal Herria.

Para desarrollar su misión, la Entidad se halla firmemente comprometida en el desarrollo profesional de las personas que lo integran y en la creación de un clima de confianza que estimule la innovación, el trabajo en equipo, el compromiso y la participación activa de las personas.

VISIÓN

La Entidad apuesta por el liderazgo en Calidad y Servicio a través de un asesoramiento cercano y personalizado,

con productos específicos para los segmentos de negocio identificados, sin perder el foco en los costes, donde aspira a mantener la destacada posición actual, y en la innovación que se impulsará de manera decidida.

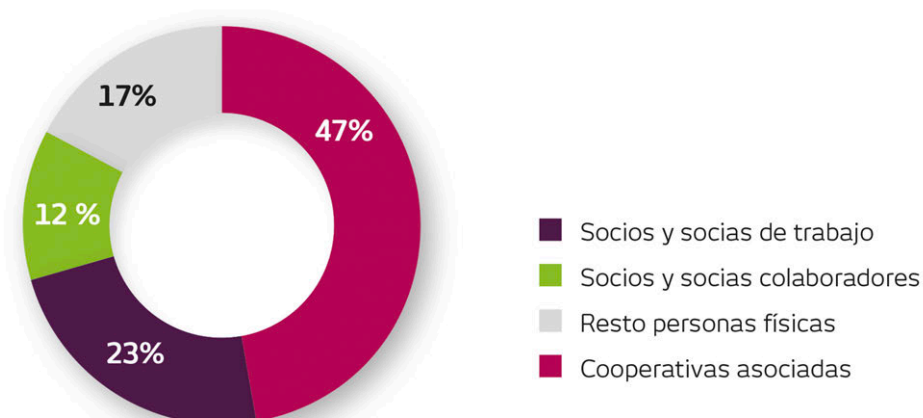
VALORES

Los valores son formas de ser y actuar, se expresan en forma de comportamientos, de todas las personas que integran la Entidad,

hacia nuestros grupos de interés, ya que los comportamientos éticos de las personas son la base del equilibrio sostenible en las decisiones de la empresa.

CAPITAL SOCIAL AL 31/12/2019

759,6 M EUROS

**1.4. Valores, principios, estándares y normas 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, de aplicación también a CLBS, 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 Gestión Social 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 2019 y 2018 no ha habido consultas ni denuncias.

Las compañías aseguradoras del Grupo, Seguros Lagun Aro y Seguros Lagun Aro Vida, pese a que por exigencias normativas tienen una forma jurídica de sociedad por acciones y no de sociedad cooperativa, comparten gran parte de las formas de hacer y los valores cooperativos. Seguros Lagun Aro es parte de la *Asociación europea de aseguradoras de economía social - EURES*, y comparte los valores de reciprocidad y cooperación que defiende esta Asociación, de modo que se compromete a:

- aplicar los principios rectores de la economía social en todas sus actividades,
- diseñar productos y servicios que satisfagan las necesidades reales de los consumidores,
- garantizar que los asegurados y los accionistas participen activamente en la vida de la empresa, ya sea de un modo directo o a través de sus representantes,
- combinar el balance económico con la conducta ética, y
- garantizar que sus actividades se enmarcan dentro del contexto de una economía centrada en las personas y orientada a un desarrollo sostenible y socialmente responsable.

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.

1.5. Distribución geográfica de las oficinas

LABORAL Kutxa integra la actividad aseguradora dentro de una estrategia de Banca-Seguros, de modo que las compañías del Grupo (Seguros Lagun Aro SA en los ramos de NO Vida y Seguros Lagun Aro Vida), comercializan sus productos en su mayor parte a través de las oficinas y la web de LABORAL Kutxa. Seguros Lagun Aro complementa estos canales bancarios con una red de mediadores seleccionados.

En las oficinas de Particulares se cuenta con personas de la plantilla de LABORAL Kutxa, y también con personas de su participada **Caja Laboral Bancaseguros SLU, Operador de banca-seguros vinculado-CLBS**. En **CLBS** 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. En 2019 se cerraron 5 oficinas.

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).

MAPA DE DISTRIBUCIÓN DE LAS OFICINAS



1.6. Principales magnitudes del Grupo

Concepto	2018	2019
Activos totales (MII)	22.989	25.058
Fondos Propios (MII)	1.689	1.764
Depósitos de la clientela (MII)	19.481	21.425
Crédito a la clientela (MII)	13.253	13.973
Oficinas	309	304
Cajeros automáticos	535	538
Margen de Intereses (MII)	246,5	249,9
Margen Bruto (MII)	394,7	395
Gastos de Administración (MII)	227,0	218,9
Resultado después de impuestos (MII)	124,2	127,4

La distribución de la riqueza generada por el **Grupo** se muestra en la siguiente tabla:

Concepto (miles de €).	2018	2019
1. Valor económico generado directo	392.642	401.806
Margen Bruto (antes de otras cargas de explot.)	389.674	399.130
Ganancias Venta Activo Material y Adjudicado	2.968	2.676
2. Valor económico distribuido	284.212	284.975
Pago a empresas proveedoras (Costes operativos)	107.011	104.733
- otros gastos generales de administración.	75.180	70.979
- otras cargas de explotación	31.831	33.754
Gastos de personal	108.506	108.406
Impuesto sobre beneficios	11.418	11.689
Intereses al capital	33.565	34.316
Inversión/Donaciones a la comunidad	23.712	25.831
Fondo de Educación y Promoción (FEP)	9.485	10.332
Fondo Social Intercooperativo (FSI)	14.227	15.498
3. Valor económico retenido (1-2)	108.430	116.831

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 una pérdida, incluida en los resultados consolidados del Grupo, de 14,3M€.

Concepto (miles de €). Gestión de los activos inmobiliarios	2018	2019
Ingresos (Ventas)	68.320	45.286
Costes operativos	6.588	4.274
Gastos de personal	0	0
Gastos financieros por intereses y dividendos	624	388
Impuestos brutos	2.527	2.085

Respecto a **CLBS**, las principales magnitudes económicas, incluidas en los resultados consolidados, son:

Concepto (miles de €). CLBS	2018	2019
Volumen de negocio (comisiones)	39.758	41.400
Gastos de Personal	10.703	10.270
Total de Gastos	37.459	37.911
Resultados antes de impuestos	2.457	3.490

El objetivo de las **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios** en 2019 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 2019, a través de la sociedad ISGA se ha estado trabajando en 17 proyectos inmobiliarios que suponen la construcción de 707 viviendas, de los que se han terminado 4 proyectos, que han supuesto la finalización de 87 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.

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. Los importes correspondientes a 2019 son los siguientes:

Impuestos y tributos (miles de €) LABORAL Kutxa	2018	2019
Impuesto sobre Sociedades	11.418	11.689
Tributos (I.B.I, I.A.E., etc...)	7.593	7.451
I.V.A	2.198	7.620(1)
Total	21.209	26.760
Impuestos y tributos (miles de €) Lagun Aro	2018	2019
Impuesto sobre Sociedades	1.951	1.904
Tributos (I.B.I, I.A.E., etc...)	92	89
Total	2.043	1.993

(1)Desde 2019 IVA del grupo de consolidación.

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)	2018	2019
Subvenciones (ayuda al empleo, formación e inversiones energéticas)	538	308
Concepto (miles de euros)	2018	2019
Subvenciones Lagun Aro (Euskera)	20	11

1.7. Estrategia y gestión del riesgo

Durante 2019 se ha llevado a cabo la reflexión estratégica que ha llevado a la confección de un Plan Estratégico para los años 2020-2022. La reflexión estratégica en LABORAL Kutxa sigue un ciclo anual, dentro de un proceso de direccionamiento que sistematiza la vigilancia competitiva en los diferentes mercados y la revisión de los modelos de negocio y las apuestas estratégicas, las cuales se desarrollan después en cada Plan de Gestión.

El Plan Estratégico 2020-2022 se ha elaborado tras un período de reflexión que se inició con la realización de la valoración del grado de cumplimiento del Plan Estratégico 2016 -2019 y de un diagnóstico de situación interna y externa. Esta ha sido la primera reflexión estratégica que se ha realizado desde una perspectiva transversal de Grupo, incluyendo en la misma también a las compañías de seguros. Ha sido un proceso liderado por el Consejo de Dirección en el que han participado diferentes escalones de la cooperativa, desde direcciones de departamento hasta responsables de secciones y personal de la red comercial. Para su realización se ha contado con el apoyo de Deloitte y una vez culminado ha sido aprobado por el Consejo Rector.



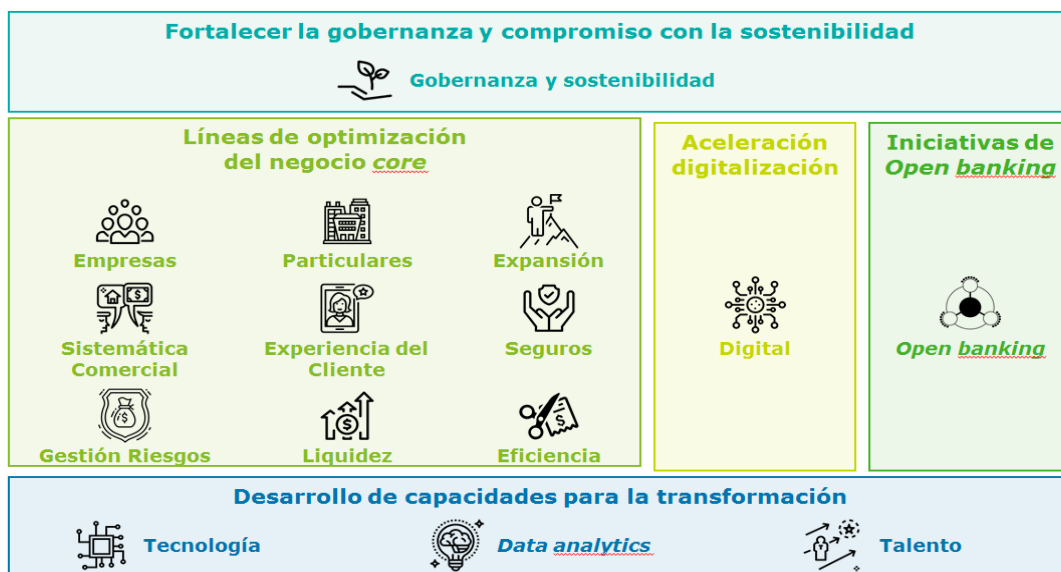
Se ha definido la siguiente ambición:

Transformación de la entidad para garantizar su competitividad y sostenibilidad futura en un entorno de mercado complejo a través de un posicionamiento diferencial.

Las principales líneas de acción que se han derivado de la reflexión estratégica son:

- **Rentabilidad – cuenta de resultados.** En un entorno de tipos extremadamente bajos, sostener los actuales niveles de generación de beneficios será el principal objetivo del ejercicio. Para ello será necesario incrementar los volúmenes de negocio.
- **Solvencia.** La gestión de la solvencia será otro de los ejes fundamentales de la gestión, por ser el principal parámetro que garantiza el futuro y la independencia de la entidad.
- **Estrategia de negocio.** La estrategia comercial se orientará a incrementar las cuotas de mercado en mayor o menor medida según los distintos territorios, segmentos y negocios prioritarios, aumentando para ello la dinámica de la actividad comercial.
- **El negocio de los seguros.** Procede aprovechar las oportunidades y los diferenciales con respecto a la competencia para impulsar el crecimiento fomentando mayores niveles de integración de las estrategias, políticas y cultura de las organizaciones.
- **Política de riesgos.** La reflexión estratégica trae consigo la revisión del actual marco de apetito a riesgo, e igualmente se revisarán, y en su caso redefinirán, las políticas de riesgos. Las modificaciones en la estrategia de negocio, y las proyecciones y decisiones en el ámbito de la tesorería y mercados de capitales se alinearán con dicho marco.
- **Tesorería y mercados de capitales.** En un escenario como el actual, marcado por la continua generación de liquidez y un entorno inestable y con altas dificultades de obtener un binomio rentabilidad – riesgo aceptable, la estrategia de inversión de la liquidez excedentaria se desplegará con un criterio de prudencia.

El desarrollo del Plan Estratégico para los ejercicios 2020 – 2022 se apoyará en cinco grandes bloques en los que se engloban 15 programas.



La gestión de riesgos se considera en este plan estratégico un elemento clave. Por esa razón se ha revisado el marco de apetito al riesgo deseado por la entidad y posteriormente el encaje de los objetivos planteados en todos los programas en el mismo. Adicionalmente se plantean medidas para extender la cultura de riesgos en la red y se plantean los primeros pasos a dar de cara a la mejora de los modelos internos.

La sostenibilidad y el gobierno corporativo se materializan por primera vez en este Plan Estratégico como un elemento transversal que cubre todos los programas que lo configuran. En el ámbito de la sostenibilidad se continuará contribuyendo al progreso económico y social de nuestro entorno así como reduciendo el impacto de nuestra actividad en el medio ambiente. Estos proyectos se alinean con los *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)* y la Agenda 2030.

Plan de Sostenibilidad

Laboral Kutxa por primera vez se va a dotar de objetivos de sostenibilidad que acompañen las iniciativas comerciales y de negocio del Plan Estratégico



Por otro lado, anualmente **Seguros Lagun Aro** elabora su Plan de Gestión, en el que se establecen objetivos y planes de acción, de acuerdo con el balance de los indicadores cuantitativos de su *cuadro de mando* de gestión, así como de las conclusiones cualitativas.

1.8. Principios y gobierno

Gobierno corporativo

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) es natural de las áreas donde la Entidad opera.

En cuanto a **Gobierno corporativo**, podemos mencionar como avances en 2019 que:

- Con motivo de la renovación del Consejo Rector, se ha renovado la composición del Comité de Auditoría y del Comité de Riesgos y se han realizado informes de desempeño, respecto a consejeros/as rectores que se han presentado a la reelección.
- Se ha adaptado el manual que regula el procedimiento de selección y evaluación de idoneidad de consejeros/as y titulares de funciones clave a las directrices de la EBA.
- Se ha transpuesto a los procedimientos internos la “Guía Técnica de la CNMV 1/2019 sobre Comisiones de Nombramientos y Remuneraciones”.
- Se ha actualizado la política de selección, nombramiento, renovación y diversidad de candidatos/as a consejeros/as rectores. También 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 titulares de funciones clave.
- Se ha analizado la aplicación de los procedimientos seguidos para la selección y nombramientos de los miembros de la alta dirección nombrados en 2019.

En el Consejo de Administración de **Lagun Aro** de enero de 2019, de acuerdo con el art. 18 del Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (“RDOSEAR”), se dejó constancia en el acta del cumplimiento de los requisitos de aptitud y honorabilidad de todos y cada uno de los miembros integrantes del Consejo de Administración de la Sociedad.

Órgano de Gobierno	Entre 30 y 50 años				Mayores de 50 años			
	2018		2019		2018		2019	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Consejo Rector (1)	2	3	1	4	4	3	5	2
Interventores/as	1	0	1	0	1	1	1	1
Comité de Recursos (2)	9	3	9	3	-	-	-	-
Comisión de Operaciones	0	2	0	3	3	0	2	0
Comité de Auditoría	1	0	0	1	0	2	2	1
Comité Nombramientos	1	1	1	1	2	1	2	1
Consejo Social	10	7	10	10	2	1	2	1
Consejo de Dirección	1	0	3	1	6	1	3	1
Comité de Riesgos	0	2	0	3	2	1	2	1
Comité de Remuneraciones	0	1	1	1	2	1	2	1

(1) 4 de los cuales son socios trabajadores.

(2) No disponible el dato de edad.

Toda la información referente al gobierno corporativo está accesible en la web corporativa de LABORAL Kutxa. <https://corporativa.laboralkutxa.com/informes/>

Los órganos de supervisión de LABORAL Kutxa son:

Comité/Organismo	Funciones	Año const.
Estructura del órgano de administración		
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
Órganos de supervisión y asesoramiento		
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
Com. Seguridad y Salud	Órgano consultivo en materia de Prevención de Riesgos Laborales.	1996
Hizkuntza Batzordea	Comité para la normalización lingüística.	2000
Com. 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 y de seguros. Aprueba la Memoria de RSE. Está presidido por el responsable 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
Comité de Protección de Datos	Supervisar e impulsar las políticas y procedimientos en materia de protección de datos.	2019

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 5 personas, en este momento 3 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.

Sobre la gestión del riesgo, una descripción detallada de los distintos riesgos básicos se puede consultar en la **Información con Relevancia Prudencial** anual, en la cual se detalla la evolución y el impacto sobre la actividad de los riesgos más importantes: de crédito, de mercado, operativo, de interés, así como el perfil de riesgo y los mecanismos de gestión aplicados.

Por su parte, en **Seguros Lagun Aro** la responsabilidad final de la gestión, control y mitigación de los riesgos recae en el Consejo de Administración y en la Alta Dirección. Existe una "Política de adecuación de puestos clave" que tiene como finalidad garantizar que todas las personas que dirijan Seguros Lagun Aro cumplan los requisitos de aptitud y honorabilidad. Ambos órganos son los responsables de:

- La transmisión de los principios generales, y de las políticas de gestión documentadas, incluyendo el diseño y la actualización del marco de gestión del riesgo.
- La definición, conocimiento y revisión periódica del perfil de exposición que la Entidad quiere asumir en cada momento en función de la estrategia de negocio definida.

- Asegurar la adecuación y revisión periódica de la estructura de límites de los diferentes riesgos teniendo en consideración el perfil de exposición deseado.
- Asegurar una adecuada estructura organizativa de gestión de riesgos: asignar responsabilidades, asegurar que no existen conflictos de interés mediante la segregación adecuada de funciones.
- Aprobar las políticas de gestión de riesgos asegurando que incluyen las funciones que asume cada órgano en relación con la gestión y control del riesgo, la vinculación jerárquica entre funciones y las líneas de reporte.
- Asegurar la revisión independiente del marco de gestión del riesgo y las incorporaciones de las recomendaciones realizadas por Auditoría Interna.

Independientemente de los miembros de los órganos de administración y dirección, Seguros Lagun Aro tiene definidas las siguientes funciones fundamentales del sistema de gobernanza:

Función de Gestión de riesgos

- ✓ Definir las metodologías e indicadores a utilizar para la medición y evaluación de los riesgos y ayudar en su implementación.
- ✓ Colaborar con las áreas técnicas en la identificación y categorización de los riesgos y elaborar la matriz de riesgos de la Entidad.
- ✓ Realizar evaluaciones periódicas sobre el impacto que los escenarios futuros y situaciones de estrés tendrían en el nivel y solvencia de la Entidad.
- ✓ Ayudar a los departamentos técnicos en la aplicación de la metodología y de los modelos de medición y evaluación del riesgo de suscripción.
- ✓ Evaluar la falta de correspondencia estructural entre activos y pasivos.
- ✓ Evaluar la adecuación y la integridad de la información utilizada para cuantificar el riesgo
- ✓ Participar activamente en los procesos de aprobación de nuevos productos.
- ✓ Liderar el proceso de evaluación interna de riesgos y solvencia de la Entidad siendo responsable de la elaboración del informe correspondiente.

Función de Cumplimiento normativo

- ✓ Determina y evalúa el riesgo de incumplimiento normativo y mantiene actualizado el mapa de riesgos normativos.
- ✓ Asesora sobre nuevos productos, servicios y mercados desde el punto de vista normativo.
- ✓ Verifica la elaboración, coordinación y ejecución del Plan de Cumplimiento.
- ✓ Formación continua al personal en materia de cumplimiento normativo.

Función de Auditoría interna: Comprobar de la adecuación y eficacia del sistema de control interno y de los distintos elementos del Sistema de Gobierno.

Función Actuarial

- ✓ Coordinar y revisar el cálculo de Provisiones Técnicas.
- ✓ Expresar opinión sobre la estrategia de suscripción de cada Entidad.
- ✓ Expresar opinión sobre los acuerdos de reaseguro y estrategia de retención.
- ✓ Contribuir a la aplicación efectiva del sistema de gestión de riesgos.

Para cada una de las funciones anteriores existen políticas escritas aprobadas por el órgano de dirección y gobierno de la Entidad en donde se definen, entre otros, los cometidos y responsabilidades con una adecuada distribución y una clara separación de funciones de acuerdo a la normativa actual de Solvencia II en materia de independencia.

1.9. Desarrollo de los órganos de gobierno

En 2018 finalizó 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 2017, 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. Durante 2019 se ha diseñado el cuarto programa, que comenzará a ser impartido en febrero de 2020.

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.

1.10. Retribución de los órganos de gobierno

Las personas que forman parte del Consejo Rector de LABORAL Kutxa y del Consejo de Administración de Lagun Aro 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.

LK Concepto (miles de euros)	2018	2019
Retribución total por su trabajo	1.390	1.534
Retornos cooperativos capitalizados + Intereses Aportación	284	243
Total	1.678	1.777
Retribución media por persona	139,9	126,9

Con respecto a la retribución del Consejo de dirección de Lagun Aro:

Lagun Aro Concepto (miles de euros)	2018	2019
Retribución total por su trabajo	484	458
Retornos cooperativos capitalizados + Intereses Aportación	3	3,9
Total	487	461,9
Retribución media por persona *	97,4	92,38

* 3 hombres y 2 mujeres en 2019 y 4 hombres y una mujer en 2018.

1.11. Corrupción y soborno

LABORAL Kutxa cuenta con una *Política de Cumplimiento Penal*, y con varios Reglamentos y Códigos de Conducta, entre otros:

- Código Ético y de Conducta Profesional,
- Guía de Buenas Prácticas y Secreto Profesional,
- Reglamento interno de Conducta específico para el mercado de valores.

Organizativamente se ha dotado asimismo de un *Comité de Ética*, de un departamento de *Auditoría interna* y de un departamento de *Cumplimiento Normativo* con el objetivo de evitar las irregularidades y vigilar el cumplimiento de normas y procedimientos.

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:

	2018		2019	
	Real	Objet.	Real	Objet.
Nº Total de oficinas analizadas	83	83	93	88
% Oficinas analizadas	27%	27%	31%	29%

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**, no ha habido ningún caso en 2018 y 2019.

Durante el año 2019, 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 2019
Se ha modificado el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, introduciendo mejoras de diversa índole.
Se han elaborado los Informes semestrales, Resumen de Operaciones de Examen Especial, así como elaborado un Informe de Autoevaluación del Riesgo en la Entidad ante el Blanqueo de Capitales.
Se ha mejorado la transacción relativa a la “Declaración de Movimiento de medios de pago”, incorporando un aviso sobre las consecuencias de trasladar medios de pago sin el documento S1.
Internamente, se ha recordado a través de una Nota Informativa la existencia de un Canal de Denuncias en la Entidad para denunciar actuaciones ilícitas
Se ha actualizado el Plan de Remediación para abordar las deficiencias en la Identificación Formal de la clientela.
Los analistas y la responsable de la Unidad de PBC han recibido formación específica de carácter práctico en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales

La Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales ha enviado 10 comunicaciones de operaciones sospechosas de blanqueo de capitales, al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

En **Seguros Lagun Aro** la planificación de las *auditorías internas* para supervisar los riesgos inherentes de suscripción y cumplimiento de normativas y/o procedimientos administrativos, así como su gestión documental, se llevan a cabo en el 100% de sucursales, tanto del canal **CLBS** como en el de Mediación, en base a las alertas y análisis de las poblaciones de riesgo establecidas para las diferentes auditorías, tanto anuales como diarias.

Reglamentos y códigos de conducta

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

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

Como desarrollo del Código Ético, en el ámbito de la prevención y respuesta ante posibles conductas delictivas aplicables a la Entidad las normas internas están incluidas en el “Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos” y en la “Política de Cumplimiento Penal”. En 2019 se inició un proceso de reevaluación de riesgos penales, así como la actualización del Manual y la Política señalada que finalizará el próximo año.

Existe un “Canal de Denuncias” que permite la comunicación de irregularidades de potencial trascendencia vinculadas al Código Ético y a la Política de Cumplimiento Penal y existe también un “Comité de Ética” como órgano de prevención penal, con la misión de promover un comportamiento ético en la Entidad, resolviendo las consultas en la materia y dando curso a las denuncias recibidas en el Canal de Denuncias.

1.12. Blanqueo de capitales

Las políticas de gestión de **LABORAL Kutxa** identifican los mayores riesgos en los ámbitos de corrupción y soborno con *la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo*. En este sentido, se compromete a establecer los órganos y procedimientos necesarios conforme a la normativa vigente y a los estándares internacionales. A tal efecto,

- Dentro de la estructura organizativa de la Entidad se ha creado el *Comité de Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo* y una *Unidad de Prevención*, con funciones específicas en la materia de prevención,
- Se han establecido además normas y procedimientos precisos, que se contienen en un *“Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo”*, cuya última versión se aprobó el 30/1/2019.

Esta política afecta a todo el Grupo LABORAL Kutxa, incluyendo sus sociedades filiales.

Los objetivos de estas normas y procedimientos, de obligado cumplimiento, son:

- Cumplir estrictamente la normativa vigente en cada momento, así como las recomendaciones emitidas por organismos y autoridades nacionales e internacionales.
- Implantar normas de actuación y sistemas de control y comunicación adecuados para impedir que fondos de origen delictivo se canalicen a través del Grupo LABORAL Kutxa, así como para impedir el acceso a determinadas personas.
- Establecer políticas de admisión de la clientela.
- Garantizar que socios y socias de trabajo y demás empleados y empleadas observen los procedimientos relativos a la política de “conocer a su cliente”.

Estas políticas y procedimientos tienen un carácter eminentemente preventivo. Además, los procedimientos de control interno están sometidos a una evaluación anual por un experto externo de modo que se aplique una lógica de mejora continua en la reducción de la exposición a estos riesgos de blanqueo y financiación al terrorismo.

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 2019, se ha calificado de forma positiva sin ninguna incidencia.

1.13. Cumplimiento normativo

El Departamento de Cumplimiento Normativo incluye dentro de sus ámbitos de gestión la detección de operaciones sospechosas de abuso de mercado. En 2019 la aplicación informática registró 474 alarmas que, una vez analizadas, no fueron calificadas como operaciones sospechosas de abuso de mercado, por lo que en 2019 no se ha comunicado a la CNMV caso alguno.

Con respecto a Lagun Aro:

➤ **ADHESIÓN VOLUNTARIA A LAS GUÍAS SECTORIALES DE AUTORREGULACIÓN:** comprometidos con la excelencia empresarial y las mejores prácticas corporativas, estamos adheridos a las siguientes guías impulsadas por UNESPA cuyas recomendaciones seguimos:

- guía de buenas prácticas de gobierno corporativo
- guía de buenas prácticas de control interno
- guía de buenas prácticas de comercialización
- guía de buenas prácticas de resolución de reclamaciones

Igualmente, la compañía se encuentra adherida al Código de Buenas Prácticas para la Gestión de Siniestros impulsado por ADECOSE.



2.

GESTIÓN
RESPONSABLE

2.1. Enfoque de gestión

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 diferencias positivas 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 **3.1 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.

En el punto **3.2 Nuestra relación con la plantilla** 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 **3.3 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. Esta certificación ha sido renovada en 2019.

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.

Una novedad muy importante de 2019 es la firma por parte de LABORAL Kutxa de los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas. Aunque estos Principios hacen referencia a todo el ámbito de la sostenibilidad, dada la situación emergencia de la crisis climática, hacen especial hincapié en el impacto de nuestra actividad (crediticia e inversora) en el medioambiente.

En el punto **3.4 Nuestra relación con el medioambiente** se describen estos mecanismos.

Respecto a la gestión de los **proveedores**, conviene recordar 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, como se verá más adelante, LABORAL Kutxa mantiene varias iniciativas en marcha con respecto a los proveedores.

Especial mención dentro de los proveedores es el de los mediadores de Lagun Aro que alcanza el nivel de grupo de interés relevante dentro de la actividad aseguradora. A nivel de Grupo se considera un proveedor con unas características diferenciadas.

En el punto **3.4 Nuestra relación con las empresas proveedoras** se describen estos mecanismos.

2.2. Compromisos y logros

A continuación se muestran principales actuaciones en materia RSE desarrolladas durante 2019, según los compromisos asumidos por LABORAL Kutxa en sus anteriores memorias de RSE, así como los objetivos para 2020. Dichas actuaciones se detallan segmentadas conforme a los **grupos de Interés (además del medioambiente M)** definidos por la Entidad: **Personas-Plantilla (P), Clientela (C), Sociedad (S) y Empresas Proveedoras (Prov)**.

Actuaciones en materia de RSE	Situación de la acción/objetivo	Mecanismos de gobierno implantados y plazo de ejecución	Materialidad y grupos de interés afectados
Proyectos y acciones básicas de 2019 y pendientes de años anteriores			
Reforzar la solvencia y la liquidez	En continuo	Prioridad estratégica	Alta P y C
MiFID II. Planes de mejora en la información a la Clientela y en sistemáticas y herramientas para asesoramiento	Realizado	Proyecto priorizado 2017	Alta C
Desarrollo de procedimientos y sistemas de contratación proveedoras. Desarrollo aplicación y mesa contratación.	Realizado	Grupo de trabajo proyecto proveedores 2017	Media Prov
Despliegue del III Plan Berdintasuna – Igualdad. Elaboración del IV.	Realizado	Comité Berdintasuna 16-19	Alta P
Aprovechamiento de la digitalización para reducir consumos de papel y para impulsar la relación multicanal	Parcialmente Realizado.	Eje estratégico Digitalización	Media S
Realizar la integración de oficinas para aumentar la eficiencia evitando la exclusión financiera de pequeños municipios	Realizado	Área Comercial 2016	Media S
Normalización lingüística: Implantar el Plan Estratégico del Euskara 2016-2019	Realizado	Hizkuntza Batzordea 16-19	Baja C y P
Desarrollo de las competencias digitales de la plantilla	En continuo	Eje estratégico Competencias digitales 2018	Alta P
Mantener posiciones de excelencia en la gestión relacional con la clientela	En continuo	Proceso de Calidad Integral	Alta C
Seguir ampliando el alcance de la Inversión Socialmente Responsable	Parcialmente Realizado	Equipo específico	Media C y S
Green MiFID	Retrasado a 2020	Plan de gestión 2019	Media C y M
Implantar BIDEAN y asegurar su sostenibilidad	Realizado	Eje estratégico Cultura y valores 19	Alta P
Ren. convenio EIF InnovFin e Easi Social	Realizado	Convenios EIF 2019	Media-alta S y C
Desarrollo de sistemas de gestión que impulsan la cultura constructiva y colaborativa, con autorresponsabilidad y aprendizaje continuo	En continuo	Eje estratégico Cultura y valores 2019	Alta P
Revisión de los procedimientos de control de abuso de mercado	Parcialmente Realizado. A la espera de desarrollo informático	Plan de gestión 2019	Alta S
Constitución del Comité de Protección de Datos	Realizado	PDSI 2019	Alta S y C
Implantar un Sistema de Reconocimiento para las personas.	Diseñado, implantación en 2020	Eje estratégico Cultura y valores 19	Alta P
Desarrollo de la multicanalidad en la relación con la clientela, los medios de pago y la comercialización directa	En continuo	Eje estratégico Omnicanalidad, Onenak 4.0 2019	Media C y P

Implantar el Plan de Salud Zainduz	Realizado	Equipo de trabajo 2019 -	Alta P
Apoyo a la creación y consolidación de empresas a través de MONDRAGÓN	En continuo	Fondos a través de FSI y FEP 2019	Media-baja S y C
Plan de educación financiera.	Realizado	Comité de Educación Financiera 2019	Media-baja S y C
Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas para 2020			
Acompañamiento a 400 personas emprendedoras para lanzar su microempresa	Objetivo estratégico	Fundación Gaztenpresa	Media-alta S y C
Reducir un 8% el consumo de papel	Objetivo estratégico	Comité Medioambiente	Media M
Sustituir el suministro eléctrico por uno procedente exclusivamente de fuentes renovables.	Objetivo estratégico	Comité Medioambiente	Media M
Desarrollo de un producto de financiación verde	Objetivo estratégico	Desarrollo de Negocio	Media M y C
Avanzar en la aplicación de criterios de Inversión Socialmente Responsable (ISR) en los activos gestionados por la Gestora, Tesorería y en la concesión de riesgos	Objetivo estratégico	Desarrollo de Negocio Treasurería Gestora Riesgos	Media-alta C, S y M
Realizar un análisis de impacto de los riesgos directos y de transición del cambio climático.	Compromiso adquirido con los Principios de Banca Responsable	Comité de RSE	Media-alta S y M
Implantar medidas de movilidad sostenible para el personal.	Movilidad sostenible	Comité Medioambiente	Media M y P

2.3. Hoja de ruta de RSE

Como consecuencia de la reflexión y consulta realizada a los grupos de interés (ver análisis de materialidad) se ha definido la Hoja de ruta de RSE que 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.

	Priorización de áreas de actuación	G. interés/ ámbito
1	Excelencia en la calidad de servicio: transparencia, amabilidad, evitar errores y rapidez y sencillez en la operativa	Cientela
2	Protección de la privacidad y la seguridad de los datos y las operaciones	Cientela
3	Reforzar la solvencia y la liquidez de la Entidad	Económico
4	Gestión responsable con la clientela: explicación y venta de productos de ahorro complejos, evitar el sobre-endeudamiento de la clientela,...	Cientela
5	Gestión de las personas: igualdad de género, conciliación, niveles e intervalos salariales, etc.	Personas
6	Medidas de RSE: contra el blanqueo de capitales, control de la financiación a armamento, juego, pornografía,...	Cientela /Sociedad
7	Desarrollo en la digitalización de los canales (banca electrónica, banca telefónica, banca móvil)	Cientela
8	Fomento de la igualdad entre mujeres y hombres	Sociedad/personas
9	Revisión y mejora de los mecanismos de control internos (decisiones de los administradores, código ético, corrupción, control de gastos).	Gobierno Corporativo
10	Contribución al desarrollo económico y financiero del tejido empresarial: Convenios de financiación a empresas, apoyo a emprendedores, Universidad,...	Sociedad
11	Productos y servicios socialmente responsables	Cientela/Sociedad
12	Gestión de proveedores. Criterios de compra responsable: compra local y tener en cuenta criterios sociales y ambientales además del precio.	Proveed.
13	Mejorar la comunicación con la clientela y otros grupos de interés	Cientela
14	Control de la actuación responsable de nuestros proveedores: condiciones de trabajo, riesgos laborales, pagos a Hacienda...	Proveed./Personas
15	Equilibrio justo en costes cobrados e intereses pagados. Beneficio mutuo.	Cientela
16	Reducción de la emisión de gases de efecto invernadero y huella de carbono	Medioambiente
17	Gestión medioambiental: reciclaje, reducción de consumos y de residuos, recogida selectiva,...	Medioambiente

2.4. 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.

Indicadores de desempeño económico (datos consolidados):

Indicadores	2018	2019
Resultados después de Impuestos (M€)	124.173	127.364
Índice de Eficiencia (%) (1)	61,93	61,00
Depósitos clientela (M€)	19.481	21.425
Crédito clientela (M€)	13.278	13.973
Solvencia (%) (2)	18,76	20,17
Fondos Especiales (M€)	1.059	954
% Riesgos Dudosos s/Inversión	4,46	3,54

(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 2018	Año 2019
Personas		
Número de personas en activo (LK+CLBS)	2.105	2.074
Formación		
Horas formación/plantilla total	41,71	81,38
Evaluación de la formación (1-10)	7,96	7,91
Seguridad y salud		
Absentismo en %	3,85	3,80
Desarrollo profesional		
Índice laboral medio	2,4	2,36
Promoción: Incremento en Índice Estructural	5,5	7,09

Aspecto/Indicador	Año 2018			Año 2019		
	Mujeres	Hombres	%	Mujeres	Hombres	%
Dinámica de empleo						
Tasa de salidas/ rotación	7,5%	7,3%	8,4%	6,70%	6,76%	7,09%
Igualdad						
% Mujeres socias	48,7%			49,54%		
% Mujeres directivas/ total personal directivo	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	2018	2019
Aport. fondos (FEP y FSI) (mil €)	21.037	23.437
Impuestos pagados (mil €)	21.209	26.760
Empresas creadas Gaztenpresa	415	405

Indicadores de desempeño ambiental:

Consumos de:	2018	2019
Papel publicitario: Kgrs/Cliente	0,093	0,116
Papel interno (Kgrs/Cliente)	0,238	0,251
Agua en m ³	7.447	10.898
Electricidad (Kwh)	13.277.248	12.915.786
Tóner: Unidades consumidas	3.317	3.502
Gasoil en litros	1.505	581
Kgrs. residuos gest. (1)	158.950	162.283

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

2.5. Análisis de 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 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 y en 2019 se ha revisado la metodología y el cuestionario, comparando los resultados con los obtenidos por otros competidores y ajustándolas a las demandas de los grupos de interés.

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

- Clientela (consulta anual): 43 empresas, 417 autónomos y microempresas, 45 clientela y clientas de banca personal y 163 clientes KIDE (vinculados), en total **668**, Se trata de clientela tanto de LABORAL Kutxa como de Lagun Aro.
- 14 empresas proveedoras (consulta bianual),
- 109 personas trabajadoras (socios, eventuales y CLBS; consulta anual),
- Las consulta bianual realizada a las personas miembros del Comité de RSE, cuyas opiniones resultan, por las personas que lo componen, representativas de las de Dirección.

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

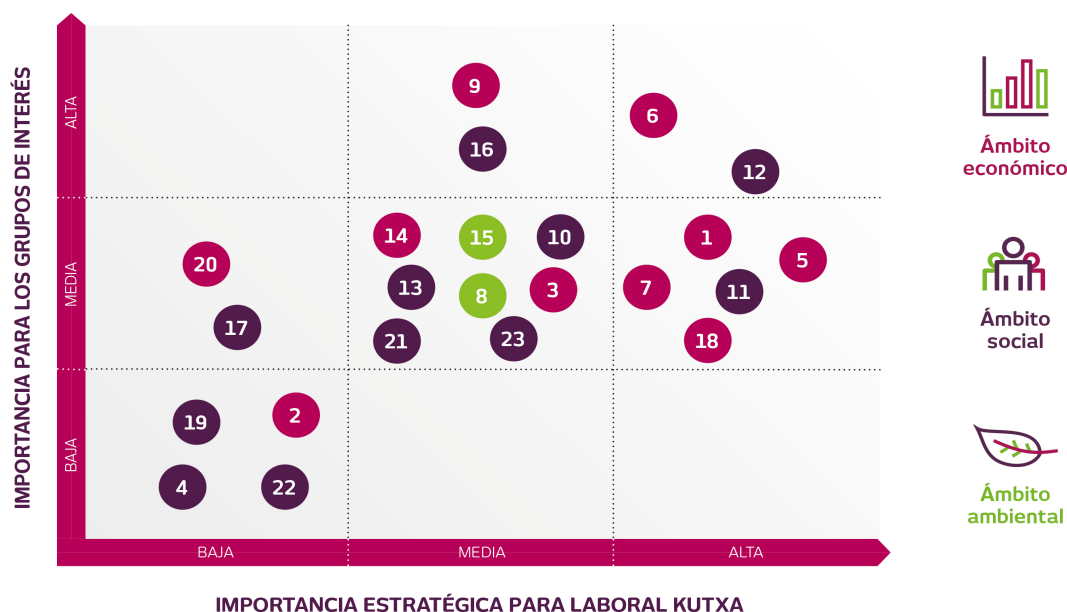
- Destaca el alineamiento entre las priorizaciones de los grupos de interés y las de LABORAL Kutxa. El 61% de los aspectos valorados se sitúan en el mismo cuadrante de importancia y no existen aspectos en los cuadrantes alto-bajo/bajo-alto.
- Los resultados son muy consistentes, variando muy poco a lo largo del tiempo los aspectos priorizados y los considerados menos materiales.
- Progresivamente va aumentando la sensibilización en aspectos como el cuidado del medioambiente y la gestión de proveedores, aunque en ambos casos su materialidad se sigue considerando media.

En el análisis de materialidad hay dos elementos cuya relevancia interna y externa se clasifican 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 del apoyo a las cooperativas de 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 2019

Mater.	Aspecto
ALTA	6-Excelencia en la calidad de servicio: reducir errores y mejorar la operativa
	12-Protección de la privacidad y la seguridad de los datos y las operaciones
MEDIA-ALTA	1-Reforzar la solvencia y la liquidez de la Entidad
	16-Fomento de la igualdad entre mujeres y hombres
	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.
	5-Gestión responsable con la clientela: explicación y venta de productos de ahorro complejos, evitar el sobre-endeudamiento de la clientela,...
	7-Desarrollo en la digitalización de los canales (banca electrónica, telefónica, móvil)
MEDIA	18-Revisión y mejora de los mecanismos de control internos (decisiones de los administradores, blanqueo de capitales, código ético, corrupción, control de gastos).
	15-Gestión medioambiental: reciclaje, reducción de consumos y de residuos, recogida selectiva,...
	3-Contribución al desarrollo económico y financiero del tejido empresarial: Convenios de financiación a empresas, apoyo a emprendedores, Universidad,...
	10-Productos y servicios socialmente responsables

	<p>13-Mejorar la comunicación con nuestra clientela y otros grupos de interés</p> <p>21-Control de la actuación responsable de nuestros proveedores: condiciones de trabajo, riesgos laborales, pagos a Hacienda...</p> <p>23-Gestión de proveedores. Criterios de compra responsable: compra local y tener en cuenta criterios sociales y ambientales además del precio.</p> <p>8-Reducción de la emisión de gases de efecto invernadero y huella de carbono</p> <p>14-Equilibrio justo en costes cobrados e intereses pagados. Beneficio mutuo.</p>
MEDIA-BAJA	<p>17-Acción Social: patrocinios, aportaciones a ONG, actividades sociales, cooperación al desarrollo,...</p> <p>20-Flexibilidad en el recobro y refinanciación de deudas impagadas</p>
BAJA	<p>22-Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.</p> <p>2-Apoyar a las cooperativas de Mondragon</p> <p>4-Colaborar con la educación financiera de la clientela y de la sociedad</p> <p>19-Fomento del euskera y de la cultura vasca, así como promover el uso del euskera en las relaciones internas y con la clientela</p>



2.6. Pacto Mundial de las Naciones Unidas y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

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 sumado a este descargo el avance conseguido sobre los [Objetivos de Desarrollo sostenible \(ODS\)](#) y este año sobre los [Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas](#).

En el apartado Compromisos y logros de la segunda parte de esta Memoria se recogen los principales aspectos sobre los que ha trabajado LABORAL Kutxa en 2019, 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, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con los Principio de Banca Responsable:

Objetivos y retos en materia de RSE asumidos en la Memoria RSE de 2019	Pacto Mundial	ODS	Principios Banca Responsable
Realizar la integración de oficinas para aumentar la eficiencia evitando la exclusión financiera de pequeños municipios	Principio 1	Objetivos 1, 3 y 8	Principios 1, 2, 3 y 4
Despliegue del III Plan Berdintasuna – Igualdad y desarrollo del IV.	Principios 1 y 6	Objetivo 5	Principios 1 y 4
Aprovechamiento de la digitalización para reducir consumos de papel y para la relación personalizada a distancia	Principio 9	Objetivos 13 y 15	Principios 1, 2 y 3
Normalización lingüística: Implantar el Plan Estratégico del Euskara 2016-2019	No aplica ningún principio	Objetivo 11	Principios 1 y 4
Implantación de procedimientos y sistemas de contratación con empresas proveedoras	Principios 1 al 5	Objetivos 1, 3, 5, 6, 8, 10, 12 y 16	Principios 1, 4, 5 y 6
Desarrollo de las competencias digitales de la plantilla	Principio 9	Objetivos 8, 9 y 12	Principio 4
Implantar el plan de salud- Zainduz para todas las personas.	Principios 1 y 8	Objetivos 3, 8, 11, 12 y 17	Principios 1 y 4
Mantener posiciones de excelencia en la gestión relacional con la clientela	Principio 1	Objetivo 8	Principios 3 y 6
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	Principios 1, 5 y 6
Renovación de acuerdos de garantía EIF para microcréditos y empresas innovadoras	Principio 1	Objetivos 1, 5, 8, 9 y 10	Principios 1 y 3
Acompañamiento a 425 emprendedores y emprendedoras para lanzar su microempresa	Principio 1	Objetivos 1, 5, 8, 9 y 10	Principios 1, 2 y 3
Implantar Green MIFID	Principios 1 a 10	Todos los objetivos	Principios 3 y 6
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	Principio 3
Seguir ampliando el alcance de la Inversión Socialmente Responsable	Todos los principios	Todos los objetivos	Todos los Principios
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	Principios 1 y 4
Implantar BIDEAN y asegurar su sostenibilidad	Principios 7, 8 y 9	Objetivos 8, 9 y 12	Principios 4 y 5
Revisión de los procedimientos de abuso de mercado	Principio 10	Objetivo 16	Principios 5 y 6
Plan de educación financiera.	Principio 1	Objetivos 4, 12 y 17	Principios 1, 3 y 4
Constitución del Comité de Protección de Datos	Principio 1	Objetivos 8, 9, 12 y 16	Todos los Principios

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS): Actividades en marcha

A continuación se resumen las principales acciones que está desarrollando LABORAL Kutxa y que se explican en esta Memoria ligadas a los aspectos considerados como prioritarios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030 de las Naciones Unidas:

- **Obj. 5 Igualdad de género:** Elaborado el IV Plan de Igualdad de LK; Objetivos de igualdad del Plan Estratégico.
- **Obj. 8 Trabajo decente y crecimiento económico:** Gaztenpresa; Mesa de contratación y aplicativo de gestión de proveedores; Plan de salud Zainduz, Educación financiera; Movilidad sostenible.
- **Obj. 9 Industria, innovación e infraestructura:** Diferentes avances en digitalización; PDSI-2; Comité de protección de datos.
- **Obj. 10 Reducción de las desigualdades:** Green MIFID; Revisión de los procedimientos de control de abuso de mercado; Inversión Socialmente Responsable.
- **Obj. 17 Alianzas para lograr los Objetivos:** Posicionamiento de marca; Renovación convenio EIF InnovFin y EaSI Social; Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas.



3.

GESTIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

3.1. Nuestra relación con la clientela

3.1.1. Enfoque de gestión

En Memorias anteriores y en el enfoque de gestión de la gestión responsable se ha recogido la política del Grupo LABORAL Kutxa en su relación con la clientela y la responsabilidad sobre los productos. La importancia dada a este ámbito queda reflejada en la existencia de un Área cuya función básica es aplicación de este enfoque. Dentro de la clientela se segmenta entre clientes Particulares, clientes Autónomos, clientes Negocios y clientes Empresas. Para cada uno de estos segmentos se realiza una gestión específica y se dispone de una oferta comercial ajustada a sus necesidades y expectativas.

3.1.2. Principales magnitudes de la clientela

La siguiente tabla muestra la evolución de la clientela del Grupo. 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		%
	2018	2019	
Araba	141.839	136.658	12,17
Aragón, Cataluña y La Rioja	72.149	72.176	6,43
Asturias y Cantabria	32.623	33.041	2,94
Bizkaia	350.029	348.540	31,05
Castilla y León	125.232	125.397	11,17
Gipuzkoa	280.056	260.435	23,20
Madrid	18.319	18.968	1,69
Navarra	119.990	119.848	10,68
Sede Central	7.568	7.585	0,68
Total LABORAL Kutxa	1.147.805	1.122.648	100%
Clientes Particulares (%)	87,47%	87,14%	
Clientes Autónomos (%)	8,3%	8,5%	
Clientes Negocios (%)	3,27%	3,41%	
Clientes Empresas (%)	0,87%	0,95%	

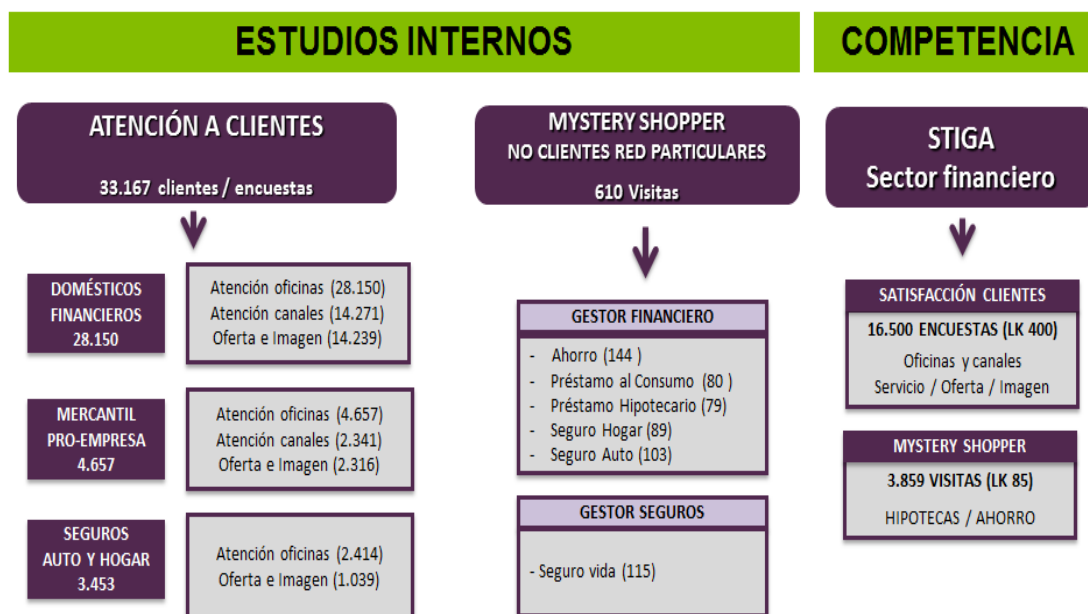
3.1.3. Diálogo con la clientela

Al igual que en años anteriores, en 2019 se ha mantenido un esfuerzo 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.

El gráfico siguiente describe los numerosos mecanismos de diálogo implantados:

NOVEDADES 2019

- ✓ Clientes: Foco en carterizados y asignados
- ✓ Se destacan evoluciones de +2%



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)	2018	2019
Satisfacción entre clientes preferentes	7,24	7,21
Nivel de recomendación	6,97	7,01

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)	2018	Diferencial con sector. 2018	2019	Diferencial con sector. 2019
Estudio Calidad Objetiva Sectorial (EQUOS-Stiga)	7,59	+0,39	7,75	+ 0,39
Satisfacción de la clientela bancaria (BMKS FIN–Stiga)	7,83	+0,38	7,73	+ 0,25

Lagun Aro. Benchmarking en el sector asegurador Satisfacción de los mediadores de seguros (puntuación 1 a 10)	2018	2019
Satisfacción General con la compañía	8,1	7,4
Mercado Asegurador	8,1	7,3

Fuente: Estudio continuo de satisfacción ICEA.

Destacar que Lagun Aro es la segunda entidad del estudio en recomendadores netos en autos con un NPS del 26,5.

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.

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 28,05% con respecto al año anterior, debido sobre todo al menor número de quejas y reclamaciones referidas a gastos de formalización de préstamos hipotecarios y también al descenso de los expedientes relacionados con la actividad bancaria.

Los resultados de este Servicio son:

Servicio de Atención al cliente	2018	2019
Número de expedientes abiertos	9.121	6.563
Escritos: folleto / carta	7.456	5.228
Internet/Teléfono	1.240	972
Organismos Públicos: OMIC / Gobiernos Autonómicos	336	341
Otros	89	22

Tras la elaboración de la Memoria RSE 2018, 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 (6.755 clientes), clientes autónomos y microempresas (82.409), a clientes particulares de Banca Personal (14.684) y a los clientes particulares KIDE (156.437). En total a **260.285** clientes de los cuales un 30% han leído el correo.

En total ha habido 668 respuestas. A continuación se detallan los principales **resultados y conclusiones** de este proceso de **diálogo**:

A la pregunta de si su empresa elabora un informe de RSE, en la actualidad un 23% elabora el informe de RSE, un 27% lo tienen previsto y un 50% dice que no está entre sus prioridades.

Cuestionario	Nº de envíos	Nº de respuestas	Valoración	
	2019	2019	2018	2019
Clientes empresa	6.755	43	7,4	7,8
Clientes autónomos y microempresas	82.409	417	7,6	7,6
Clientes particulares de Banca Personal	14.684	45	8,7	8,7
Clientes particulares KIDE	156.437	163	7,9	8,2
Total	260.285	668	7,9	8,075

A la pregunta a los clientes empresa de si elaboran un informe de RSE, en la actualidad un 23% lo hacen, un 27% lo tienen previsto y un 50% dice que no está entre sus prioridades.

3.1.4. Gestión responsable con la clientela y Excelencia en la calidad de servicio

La gestión responsable con la clientela de LABORAL Kutxa se centra principalmente en la venta de productos de ahorro complejos. 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 2019 la financiación ha sido un ámbito de trabajo intenso. En concreto, en mayo de 2019 hemos dado inicio al proceso de acreditación en la Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario (LCCI) y 1.589 personas han obtenido el APTO exigido por el Banco de España (94% del personal afectado).
- ✓ 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 2019 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. Renovado en octubre de 2019 para otros 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 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 clientela interna, las Sucursales).
- ✓ 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.

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 2019 LABORAL Kutxa ha realizado las siguientes consultas a Autocontrol:

Asesoramiento previo	2018	2019
Positivos	319	370
Con modificaciones	52	126
Negativos	1	0
TOTAL	372	496
Consultas deontológicas	69	65

- ✓ Desde la página inicial de nuestra Web laboralkutxa.com, así como en la página de Lagun Aro, está disponible toda la información sobre principales productos/servicios (Ahorro, tarjetas, Hipotecas, Préstamos, Planes, Fondos, Seguros, Servicios, Banca online), 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 buenas prácticas	2018	2019
Solicitudes	56	67
Denegadas	44	53
Aprobadas	12	14

A las 14 operaciones aprobadas se les han aplicado las condiciones que contempla este Decreto y que incluyen además beneficios fiscales. De ellas 12 se han firmado.

Asimismo existen 31 viviendas asignadas, de 35 disponibles, para el Fondo Social de Viviendas.

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 39 viviendas (26 de ellas no habituales), 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 1 caso se ha reconocido el derecho de permanencia en la vivienda de la persona que ha dejado de ser propietaria después de la ejecución.

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 se establecieron cauces, regulados por el RDL 1/2017, para facilitar a los clientes la posibilidad de llegar a acuerdos extrajudiciales para eliminar el efecto de estas cláusulas.

LABORAL Kutxa comunicó 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 acumulados de reclamaciones recibidas son los siguientes:

Reclamaciones extrajudiciales de cláusulas suelo. RDL 1/2017	A dic 2018	A dic 2019
- Rechazadas (no aplica RDL)	1.008	1.089
- Aceptadas	449	465
- Denegadas	3.337	3.427
- Gestionando	25	24
TOTAL entradas	4.819	5.005

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. Como se ve, en 2019 el número de reclamaciones recibidas ha sido muy inferior a los dos años anteriores.

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 dos preguntas directamente relacionadas con su percepción de LABORAL Kutxa como entidad financiera socialmente responsable. En 2019 se hicieron 2.400 encuestas en las que se pregunta: ¿qué entidades considera Vd. que destacan en el ámbito de ...? (Respuesta múltiple y espontánea). El resultado ha sido:

- Con una gestión honesta y responsable, en la que se puede confiar: Un 20% de los encuestados menciona a LABORAL Kutxa.
- Entidad del país, comprometida con la sociedad y el desarrollo local: 35%.

Servicio de Atención al cliente	2018	2019
Total expedientes	9.121	6.563
Naturaleza de los expedientes		
Quejas	7.506	5.073
Reclamaciones	1.286	1.319
Consultas	5	13
Sugerencias	9	12
Felicitaciones / Agradecimientos	-	2
Peticiones diversas, otros	315	144

3.1.5. 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”*) y
- 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 (PDSI)

En 2019, hemos dado continuidad y abordado nuevas iniciativas de seguridad, incluidas en el plan que se aprobó en 2016. Durante este año, la Entidad ha aumentado sus capacidades de seguridad en el ámbito de Gobierno (divulgación del Cuerpo Normativo de Seguridad, actividades de formación continua en ciberseguridad, evolución recurrente en el cumplimiento normativo, etc.), Protección (Evolución de su modelo de gestión de terceros, mejora en la gestión de identidades de usuarios privilegiados, actualización de guías para mejorar el desarrollo seguro de *software*, etc.), Vigilancia (servicio SOC/SIEM, ciberinteligencia, ejercicios de hacking, etc.) y Resiliencia (actualización de procedimientos de respuesta ante incidentes, implantación de un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, etc.).

Adicionalmente, a finales de año, LABORAL Kutxa ha realizado un nuevo diagnóstico de seguridad, para evaluar su nivel de madurez en base a un marco de referencia, con el objetivo de ser consciente de sus fortalezas, debilidades, compararse con otras entidades similares, y tener información suficiente ante la toma de decisiones, de forma que le permitiese definir un nuevo plan de seguridad integral para los próximos 3 años, alineado con la estrategia de la Entidad.

3.1.6. Productos y servicios responsables

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

- **Microcréditos:** Ver la información referente a Gaztenpresa. En 2019 se ha renovado 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:** A través de la línea EASI, facilitando préstamos y cuentas de crédito de hasta 500.000€ a empresas con facturaciones inferiores a 30 millones de €. En total, LABORAL Kutxa se destinarán 50 millones.
- **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 2019, 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* (Fed. de Coop. de Trabajo de Catalunya), con *CEPES* para la financiación de aportaciones al capital y 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*.

Convenios y colaboraciones con las Administraciones Públicas

Tal y como se ha venido exponiendo a lo largo de esta Memoria, 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). Algunos de ellos se pueden consultar en nuestra web:

- Para empresas: <https://www.laboralkutxa.com/es/empresas/financiacion/convenios>
- Negocios y profesionales: <https://www.laboralkutxa.com/es/pro-negocios-y-profesionales/financiacion/convenios>
- Empresas de economía social: <https://www.laboralkutxa.com/es/empresas/financiacion/convenios/easi-economia-social>
- Ayudas: <https://www.laboralkutxa.com/es/pro-negocios-y-profesionales/apoyos-para-tu-negocio/convenios>

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.

Importe donado Tarjetas AFINITY	2018	2019
Facturación total (euros)	45.908.906	46.256.939
Beneficio social canalizado (euros)	53.117	52.670
• Medicus Mundi	23.743	23.494
• Caritas	3.324	3.311
• Ikastolak	26.050	25.864

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 países en desarrollo. Los proyectos e importes asignados son los siguientes:

Importe donado por la clientela (euros) por proyecto	2018	2019
Zaporeak. 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	3.572
Mundukide Fundazioa. Proyecto: "Abre el grifo. Mozambique necesita motobombas para el riego".	2.530	4.436
Mundubat. "Apoyo al derecho de la salud del pueblo saharai".	3.619	-

Save the children. Proyecto: "Invertir en educación es luchar contra la pobreza infantil"	5.564	-
Alboan. Proyecto: "Contra la discriminación y la exclusión en India". Desarrollo de proyectos que promueven la defensa de los derechos y el acceso a la educación de la población Dalit.	-	3.283
Medicus Mundi. Proyecto: "Promoviendo los derechos sexuales y reproductivos". Programas de apoyo, en Perú y R. D. del Congo, que promueven la igualdad real entre hombres y mujeres, la educación sexual y el compromiso de las instituciones públicas hacia estos derechos.	-	2.543
Importe (con IVA incluido) total donado	14.319	13.834

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).
- 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. En 2019 el seguro cubre a 46 asociaciones, con 725 asegurados.

Apoyo a la creación de empresas. Grupo Mondragón

Aparte de la financiación a través de inversión crediticia, LABORAL Kutxa apoya el desarrollo de las cooperativas de Mondragón 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.

Aportaciones Grupo Mondragón Miles de euros	2018	2019
Aportación a MONDRAGÓN Inversiones	6.014	6.639
Aportación a MONDRAGÓN S. Coop.	4.338	4.429
Aportación a Fundación MONDRAGÓN	9.708	10.718
Suma aportaciones	20.060	21.786
Inversión en Empresas de MONDRAGÓN (1)	702.020	608.000

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

Inversión socialmente responsable

La inversión socialmente responsable (ISR) es aquella que aplica criterios sociales, ambientales y de gobierno corporativo (criterios ESG) a la hora de seleccionar los proyectos de inversión o financiación. 2019 ha sido un año en el que la ISR ha cobrado una gran fuerza dentro del sector financiero, con numerosas iniciativas y propuestas de avance tanto desde la industria como desde los reguladores.

En LABORAL Kutxa se lleva trabajando en este campo desde hace años, estando establecidos unos criterios de exclusión que evitan que se invierta o financie actividades contrarias a

nuestros principios. Estos criterios de exclusión afectan a aspectos tales como el juego, la pornografía, el tabaco, armas, carbón,...

Dentro del Plan Estratégico desarrollado en 2019 para 2020-2022 se ha establecido el objetivo de aplicar criterios de ISR en el 100% de los activos gestionados por la Gestora de Fondos/Planes, Tesorería y en la concesión de riesgos. Del mismo modo se pretende avanzar y profundizar en los criterios aplicados, pasando de los actuales de exclusión a otros conceptos más avanzados.

En 2019 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	2018	2019
MEDICOS MUNDI	11.866,33€	18.533,45
MUNDUKIDE	8.883,89€	14.490,74
CARITAS	8.566,60€	11.130,57€
TOTAL	29.316,82€	44.154,77€

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 decidió reducir la financiación a 1 empresa cliente que desarrolla su actividad en el ámbito de las apuestas online.

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 de **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:

	2018	2019
Dispuesto préstamos (miles de €)	18.412	20.616

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

En todos los proyectos de intervención en oficinas que se acometen se establece como objetivo la mejora en la accesibilidad, tanto en el acceso como en las instalaciones interiores. Se eliminan así las barreras arquitectónicas existentes y se da cumplimiento a 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. En 2019 se ha puesto en marcha la obra de reforma de la oficina de Hondarribia.

Acceso a través de internet y teléfono móvil. Banca multicanal

Desarrollos en 2019:

- Mejora/ ampliación de información de tpv-s en la banca online.
- Nuevo portal para autónomos en la banca online: Portal con servicios exclusivos para autónomos agrupados en un solo apartado.
- Seguros:
 - Pretarifado seguro de hogar: se ofrece al cliente el precio del seguro de hogar, con el dato de la dirección postal y los metros cuadrados que obtenidos en el registro.
 - Postanet de Lagun Aro: En el apartado de correspondencia de la Banca Online se integran las comunicaciones de Seguros Lagun Aro.
 - Postamail de seguros: comenzamos a enviar por email las comunicaciones de seguros.
 - Portal de siniestros de seguros de hogar, comercio y autos: posibilidad de gestionar y realizar el seguimiento a través de mensajes SMS. Push y Banca online.
- Contratación de planes de previsión/pensión en la banca online.
- Nueva opción de encender y apagar las tarjetas temporalmente.
- LKpay. Cambio de diseño integral y acceso biométrico con huella dactilar y con reconocimiento facial.
- Firma multicanal: Posibilidad de iniciar la contratación de una cuenta corriente en oficina y diferir la firma de los intervinientes a otras oficinas o a la Banca online.
- Contacto con el gestor: La transacción permite contactar con el gestor desde la nueva Banca online, enviar documentos para firmar, realizar videollamadas o escribir.

- Cambio de sistema de firma para particulares y autónomos: Por PSD2 se ha modificado la forma de firma y acceso a la Banca online. Se firma con el envío de SMS al móvil del cliente y también para acceder cada 90 días se solicita la introducción de las claves enviadas por SMS.
- Alertas. Aviso de aportación regular a plan no realizado por falta de saldo.

Cultura financiera

LABORAL Kutxa ha continuado con el uso de las redes sociales para crear cultura financiera e impulsar el conocimiento del cooperativismo. Así, en el blog de la Entidad, (blog.LABORALKutxa.com), se han incorporado 67 artículos de interés general, de los cuales 21 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 2019 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 952 consultas por parte del servicio Consulting Pro en 2019, realizadas bien presencialmente, bien por vía telefónica (teléfono gratuito 900 100 240), o a través del [Formulario](#) habilitado en la página web.

Los **Seminarios Pro** son acciones formativas dirigidas a titulares de pymes y autónomos. En 2019 se han impartido 16 seminarios. Los principales se han celebrado en las capitales del País Vasco y Navarra. Los temas tratados han sido:

- **Abril: Qué supone cotizar en el Régimen de Autónomos: aspectos prácticos** (239 asistentes/4 sesiones).
- **Junio: Ayudas y subvenciones para autónomos y pequeñas empresas** (150 asistentes/4 sesiones).
- **Octubre: Potencia la comunicación de tu empresa con LinkedIn** (138 asistentes/4 sesiones).
- **Diciembre: Entiende los impuestos que pagas y planifica las últimas decisiones en el IRPF** (126 asistentes/4 sesiones).

Asimismo, se han celebrado en Pamplona y alrededores otros 4 con asociaciones de comerciantes navarros a los que han acudido 50 personas, por lo que, el número total de asistentes a Seminarios en 2019 ha sido 853 personas.

- Asociación de comerciantes de Sakana – Ayuntamiento de Etxarri: “Cómo asegurar tu presencia online sin morir en el intento”
- Asociación de empresarios del comercio, hostelería y servicios del Ensanche de Pamplona – Taller Design Thinking
- Asociación de comerciantes de Ansoain – Escaparatismo para comercios

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 2018, 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 la clientela. 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.

3.2. Nuestra relación con la plantilla

3.2.1. Enfoque de gestión

En relación con la actividad directa de LABORAL Kutxa respecto a sus propios trabajadores y trabajadoras, la forma jurídica de cooperativa es un desarrollo ambicioso de los principios inspiradores de la *Declaración universal de los Derechos Humanos*, en concreto que todos los seres humanos son iguales en dignidad y en derechos.

En efecto, la forma cooperativa implica que las personas que trabajan en la empresa sean socios y socias con iguales derechos y obligaciones, independientemente de sus conocimientos o su situación en la jerarquía. Exigiendo a todas las personas compartir derechos y obligaciones, ya que todas ellas participan en los riesgos y en los beneficios de la actividad empresarial.

Y el concepto de cooperación se extiende también al compromiso con nuestra sociedad. Somos una *Banca Cooperativa, guiada por unos valores y filosofía que nos llevan a primar el interés común frente al individual, a tomar las decisiones de una forma participativa y responsable, y a reinvertir nuestros beneficios en la sociedad.*

En el ámbito de personas, los riesgos más relevantes ligados al incumplimiento de los derechos humanos están relacionados con la corrupción y al acoso en el trabajo.

- Respecto a la corrupción, ver Gobierno Corporativo dentro del Apartado 1.
- En referencia al acoso en el trabajo, indicar que se trata de una problemática con escasa incidencia cuantitativa, pero un potencial efecto relevante sobre las personas que puedan estar implicadas en una eventual situación de estas características. Desde los procedimientos, existe un *Protocolo de actuación ante situaciones de Acoso en el trabajo*, actualizado el 31/1/2015. Organizativamente, incorpora un *Comité de Investigación*, que dispone de un *canal de denuncias* específico. Este protocolo contempla situación de *acoso moral* (conocido como *mobbing*), *sexual* y *sexista*. En los años 2019 y 2018 no ha habido denuncias ni consultas en el canal de denuncias comentado.

La actividad financiera que desarrollamos, el ámbito geográfico de nuestra actuación y la estructura de propiedad imposibilitan que se produzcan amenazas de vulneración de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo.

Lagun Aro también cuenta con un procedimiento de gestión de conflictos, acoso y violencia en el trabajo. No ha habido ninguna denuncia siguiendo este Procedimiento. En el marco del II Plan de Igualdad se ha definido y aprobado el Protocolo contra el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo.

3.2.2. Principales magnitudes de la plantilla

Los indicadores sobre las personas del Grupo, tanto globales como segmentados por distintas categorías (género, edad, etc.) se encuentran disponibles en el apartado 4. Otras magnitudes.

3.2.3. Diálogo con la plantilla

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, aporte sugerencias de mejora y haga los comentarios que estime oportuno. El cuestionario se envió a 516 personas y hubo un índice de respuesta del 61,8%. A raíz de las valoraciones cuantitativas y cualitativas obtenidas de la encuesta se han puesto en marcha numerosas acciones de mejora.
- ✓ Sistema de Sugerencias Internas. Desde 2017 y hasta el cierre de 2019 se han recibido 1.038 aportaciones de los trabajadores, de las que 126 (el 12,14%) 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.

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 2019 se han alcanzado acuerdos en las siguientes materias:

- Permisos Retribuidos y no Retribuidos.
- Beneficios Sociales.

Como todos los años, a la finalización del proceso de negociación anual, ambas partes hemos intercambiado la relación de materias a negociar en 2020.

Seguros Lagun Aro mantiene una relación fluida con la Representación Legal de los Trabajadores (R.L.T.) con la que se negocia el Convenio Estatutario de Empresa. En 2018 se firmó un nuevo convenio para el cuatrienio 2018-2021 que cubre al 100% de la plantilla.

En relación al personal de Caja Laboral **Bancaseguros** S.L.U (CLBS, 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.

3.2.4. Desarrollo de la plantilla

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 mayo de 2019 hemos dado inicio al proceso de acreditación en la Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario (LCCI) y 1.589 personas han obtenido el APTO exigido por el Banco de España (94% del personal afectado), demostrando una vez más el compromiso y saber hacer de las personas de LABORAL Kutxa.
- Lanzamiento de BIDEAN, el nuevo sistema para el desarrollo de las personas, que busca la mejora continua a partir de la revisión de una serie de competencias profesionales, de negocio y digitales, una cultura de *feedback* continuo y la definición de unos Planes de Desarrollo Individual de calidad. BIDEAN ha dado inicio a un proceso de cambio cultural en LABORAL Kutxa que transforma la manera en la que se desarrollan las personas. Teniendo en cuenta de que se trata de la primera implantación, la valoración es muy positiva en relación a las entrevistas de desarrollo mantenidas y los Planes de Desarrollo Individual acordados, así como en lo referente a su seguimiento.
- Entre abril y noviembre se ha desarrollado la primera edición del programa **LK Business Data Analytics** con el objetivo final de dotar a los y las participantes de nuevos conocimientos y habilidades en relación con la gestión basada en datos.
 - Se han trabajado el “Qué”, centrado a través del Ciclo de Vida del Dato, los “Cómos”, mediante técnicas y herramientas como Microstrategy y SAS, pero con un marco claro del “Para qué”, muy centrado en la generación de oportunidades de negocio con y desde los datos para lo que se ha contado con ponentes externos de alto nivel.

En paralelo a las sesiones de “descubrimiento”, de conceptos y herramientas se han ido poniendo en práctica los conocimientos adquiridos mediante la realización grupal de tres proyectos reales.

El programa ha sido valorado muy positivamente. Tanto la dirección académica del programa como el enfoque híbrido de ponentes externos versus ponentes internos, así como su aplicabilidad. No obstante, la edición que lanzaremos en 2020 incorporará algunas mejoras.

- Hemos procedido a la incorporación societaria de una parte importante de la plantilla de Caja Laboral Bancaseguros-CLBS y a la puesta en marcha del plan de integración societaria correspondiente.
- Definición y lanzamiento del programa ZAINDUZ, un Plan para la Gestión de la Salud, con perspectiva preventiva, que busca sensibilizar a toda la organización e impulsar un cambio cultural, facilitando herramientas de gestión y protocolos de actuación.
- En el marco de la Educación Financiera dirigida a favorecer la cultura financiera de la sociedad, hemos puesto en marcha diversas iniciativas para la mejora de la comprensión de los productos financieros y el desarrollo de habilidades para la toma de decisiones. Destaca el diseño de la competencia de Educación Financiera para alumnos de primero de bachiller y la impartición del curso “finanzas inclusivas” para los colectivos más desfavorecidos.
- Por último, en el marco de definición del Plan Estratégico de la Entidad para 2020-22, en el que la función transformadora también implica al área de gestión de personas, se ha desarrollado el programa “Cultura y Talento” que introduce nuevas perspectivas más allá de la gestión de los procesos que tradicionalmente ha tenido asignados la función. La ambición es facilitar un posicionamiento diferencial para la clientela y la sociedad a través de personas y líderes comprometidos, con las capacidades requeridas en el entorno de transformación actual.

En todas las compañías del grupo la organización del trabajo se circunscribe al horario habitual de oficinas.

Programas de formación continua

La actividad formativa en LABORAL Kutxa en 2019 se concretó en 456 cursos y 168.298 horas (81,38 por persona). De ellas 88.185 horas han sido a mujeres (el 52%) y 80.113 horas a hombres (el 48), frente al 54/46% en 2018). La evaluación media de los cursos de formación en 2019 ha sido de 7,94, siendo en 2018 7,96.

Tras la publicación en marzo de la Ley 5/2019, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y posteriormente en abril del Real Decreto y la Orden Ministerial especificando los conocimientos y competencias requeridos por las autoridades reguladoras, en julio se pone en marcha el proceso de acreditación de la personas que diseñan, informan y comercializan productos de crédito inmobiliario. Se trata de un proceso formativo de 50 horas de duración que culmina con una prueba evaluativa (examen).

La acreditación de las personas afectadas por esta regulación se ha llevado a cabo en 4 momentos: julio, octubre, noviembre y diciembre. Al finalizar el año hemos alcanzado la meta que nos habíamos marcado y el 99,6% de las personas presentadas han obtenido el Apto en la acreditación exigida.

Por otra parte, las líneas generales que han guiado la gestión de la formación durante el año 2019 han sido:

- MiFID II: Formación continua exigida por los reguladores de 30 horas por persona.
- Seguros, incluyendo tanto la formación prevista en el Plan de Gestión 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.
- La formación incluida en BIDEAN-Gestión del desempeño.
- Digitalización, con un programa específico elaborado con Mondragon Unibertsitatea dirigido a todo el personal de ADN y que consta de 3 módulos. El primero de los módulos es el realizado en el 2019. El resto se llevará a cabo durante 2020.

Nuevo modelo comercial-Onenak 4.0

2019 ha sido el año del despliegue a toda la red comercial del nuevo modelo de excelencia comercial. Onenak 4.0 tiene como objetivos expandir la capacidad comercial en la red, evolucionar los roles y habilidades de las personas y de los equipos comerciales, y empoderarlos en su actividad. Además de ello, pretende asentar las prioridades de la red comercial hacia gestiones y operaciones de mayor valor añadido y adaptar nuestro modelo de banca relacional al mundo digital y al nuevo entorno competitivo. Los objetivos de Onenak 4.0 se resumen en cinco:

1. Aprovechar las oportunidades que brinda la digitalización para conocer mejor las necesidades de la clientela.
2. Redefinir las funciones de las personas y los canales en la relación con la clientela.
3. Orientar la estrategia comercial en mayor medida hacia la vinculación de la clientela.
4. Adaptar nuestro modelo de banca relacional a la digitalización e incrementar la eficiencia de la parte de la planificación.
5. Optimizar las sistemáticas directivas para impulsar la transformación y capacitar a las personas de la organización desarrollando sus habilidades y competencias para adecuarlos a los nuevos retos.

Gestión del desempeño- Bidean

En 2019 se ha lanzado un nuevo sistema para la gestión del desarrollo de las personas, denominado BIDEAN. Consiste en un 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. Es la evolución del antiguo Sistema de Gestión del Desempeño (SGD), alineado a la estrategia empresarial, a la cultura organizativa y a la transformación.

Este sistema se ha diseñado en base a los siguientes pilares:

- Es un sistema centrado en las personas y su desarrollo,
- Pone el foco en las conversaciones continuas entre mando y colaborador/a, fomentando el feedback continuo,
- Pivota sobre las fortalezas y tiene una orientación a futuro,
- Incorpora una dinámica de aprendizaje y autoaprendizaje continuo,
- Es ágil, sencillo y flexible, en clave de autogestión y corresponsabilidad, que nos convierte en responsables y protagonistas de nuestro propio desarrollo.

Un sistema que permitirá identificar el potencial organizativo, generando un contexto de empoderamiento y desarrollo que contribuya a la consecución de la estrategia de LABORAL Kutxa y a la satisfacción y compromiso de las personas.

La implantación de este nuevo sistema, conlleva el desarrollo de nuevos conocimientos y habilidades y para ello, se ha diseñado un plan de formación específico, que se ha ido desplegando a lo largo de toda la organización durante el año.

El 67% de personas de LABORAL Kutxa y CLBS han mantenido una entrevista de desarrollo con su responsable en 2019. El sistema se implantará en 2020 en Lagun Aro.

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.

Euskera

El proceso de la elaboración del Plan Estratégico de Euskera, aprobado por el Consejo de Dirección en enero de 2020, ha tenido las siguientes fases:

- ✓ Fase de escucha.
- ✓ Fase de creación.
- ✓ Fase de puesta en común.
- ✓ Fase de comunicación.

A lo largo de las diferentes fases, han participado las personas que forman la Comisión de Idiomas, la Comisión Técnica de Euskera y el Grupo de Coordinación del proceso. Además, se ha contado con la ayuda y opinión de 110 socios/as y 910 clientes/as, a través de sendas encuestas. Por lo tanto, ha sido un proceso altamente participativo y colaborativo.

El documento aprobado contiene 2 ámbitos de trabajo y 5 retos principales:

- IDIOMA DE SERVICIO
 - 1. Garantizar y fomentar el uso del servicio en euskera a la clientela.
 - 2. Mostrarse como una Entidad comprometida con el euskera.
- IDIOMA DE TRABAJO
 - 3. Integrar el euskera en la dinámica de la organización.
 - 4. Incrementar el conocimiento del euskera de los trabajadores.
 - 5. Incrementar el uso interno del euskera.

Por otra parte, de cara a los próximos años, se ha establecido la siguiente VISIÓN respecto al desarrollo del euskera en nuestra Entidad: “Que LABORAL Kutxa sea una entidad euskalduna referente en el País Vasco”.

3.2.5. Diversidad e igualdad de oportunidades

LABORAL Kutxa ha sido y sigue siendo una entidad pionera y referente en el diseño y la implementación de políticas activas en favor de la igualdad entre mujeres y hombres; ejemplo de su compromiso con los valores cooperativos y la promoción de la igualdad de oportunidades entre todas las personas.

Hace ya más de dos décadas que nos comprometimos con la igualdad. En 1997 conseguimos el distintivo de **Entidad Colaboradora de Emakunde**, el Instituto Vasco de la Mujer, convirtiéndonos así en la primera entidad financiera en obtener dicho reconocimiento.

Durante todos estos años, además de crear una estructura estable para impulsar las políticas para la igualdad y activar diversos grupos de trabajo destinados a trabajar temáticas específicas, hemos conseguido **integrar la igualdad en la estrategia de la Entidad**, que sea un tema que esté presente en la agenda de la Dirección, y contar con los recursos económicos necesarios para poder desarrollar las políticas y actividades que se han ido definiendo en los Planes para la Igualdad que hemos diseñado e implantado de manera ininterrumpida en los últimos años.

Gracias al trabajo realizado, hemos hecho realidad que tanto el Consejo Rector como el Consejo Social tengan hoy una composición paritaria. En cuanto a las direcciones de oficina de particulares, en la red de Nafarroa el 53% y en la de Gipuzkoa el 50% son mujeres.

Sin embargo, todavía nos queda camino que andar y seguimos teniendo **grandes retos que afrontar**. Nuestra ambición es lograr una mayor presencia de las mujeres en puestos de responsabilidad y en ámbitos de toma de decisión, y avanzar hacia un modelo de liderazgo compartido que incorpore la perspectiva de género. Un modelo 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 2019 hemos desarrollado diversas iniciativas.

- Por un lado, al finalizar el período de vigencia del III Plan para la Igualdad el año pasado, hemos trabajado en el diseño del **IV Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres**. Para ello, primeramente hemos evaluado el nivel de cumplimiento y eficacia del III Plan para la Igualdad y, a continuación, hemos realizado la labor de diagnóstico. Para abordarlo hemos considerado tanto la información cuantitativa disponible en la organización como información cualitativa, obtenida a través de la difusión a toda la plantilla de un cuestionario en el que hemos recogido la percepción de las personas de la organización sobre la situación de la igualdad en LABORAL Kutxa. Este cuestionario además ha contribuido a la sensibilización de las personas en temas de igualdad. A partir de los resultados del trabajo de diagnóstico realizado y las aportaciones recibidas, hemos procedido al diseño del IV Plan para la Igualdad (2020-2022).
- Por otro lado, en el marco del proyecto **Hacia un liderazgo compartido**, hemos organizado tres nuevas ediciones de la **Escuela de Empoderamiento** dirigido a las mujeres de la Organización. El taller pretende contribuir a la transformación personal de las participantes y tiene como objetivo mejorar la percepción de las mujeres sobre su capacidad de liderazgo y generar conciencia crítica sobre los roles y los estereotipos de género. Las sesiones han sido lideradas por Maru Sarasola, experta en temas de liderazgo y *coach*. En total han participado 40 mujeres y el nivel de satisfacción ha sido muy alto, de modo que en 2020 tenemos previsto organizar más ediciones.
- Además, hemos puesto en marcha el **taller de sensibilización para hombres**. En primavera llevamos a cabo la prueba piloto del taller, con la participación del Lehendakari Juan José Ibarretxe, y con los aprendizajes obtenidos, en otoño organizamos la primera edición del taller, dirigida también por Maru Sarasola. A través del taller hemos querido mostrar las

conexiones que existen entre el nuevo estilo de liderazgo que estamos impulsando y la igualdad de género; poner en valor las competencias “blandas” y dotarlas de sentido (escucha activa, empatía, capacidad para construir relaciones y conexiones, etc.); y sensibilizar sobre la diferencia de oportunidades que existen entre mujeres y hombres para acceder a los puestos de responsabilidad de la Entidad. En los talleres han participado un total de 31 hombres y han valorado la iniciativa de manera muy positiva, por lo que en 2020 continuaremos con estas sesiones de sensibilización.

- En cuanto a la **comunicación y difusión externa**, hemos desarrollado diversas iniciativas para dar a conocer el trabajo que estamos realizando en el ámbito de la igualdad. A modo de ejemplo, hemos participado en la jornada organizada por la Inspección de Trabajo de la Comunidad Autónoma de Euskadi sobre *Control público de la discriminación salarial por razón de género*; hemos explicado el proyecto *Hacia un liderazgo compartido* en la revista *TULankide*; y hemos participado en la red *BaiSarea* de Emakunde junto con otras organizaciones con el calificativo de *Entidades Colaboradoras*, compartiendo buenas prácticas de igualdad y aprendiendo conjuntamente.

Además, hemos seguido con el **patrocinio de diversas iniciativas** que tienen como objetivo la participación y el empoderamiento de las mujeres; tales como *Euskadi Fundación*, *Emakume Master Cup*, *Lilatón*, etc.

Cabe destacar que la **Diputación Foral de Gipuzkoa** ha organizado por primera vez el premio *Experiencias para la Igualdad de Mujeres y Hombres* dirigido a empresas de ese territorio y que el trabajo presentado por LABORAL Kutxa ha recibido el primer premio otorgado a finales de 2018. El certamen tiene como objetivo principal reconocer las actuaciones realizadas a favor de la igualdad y la conciliación corresponsable.

Somos conscientes de la repercusión que tienen las formas de hacer de la Entidad en el territorio y estamos convencidas y convencidos de que podemos ser motor de transformación social. Por ello, en los próximos años continuaremos impulsando iniciativas a favor de la igualdad y la diversidad.

La Entidad atiende a los requerimientos sobre políticas de *diversidad* en cumplimiento con lo establecido en las directrices y normativa sobre la evaluación de la idoneidad de los miembros del órgano de administración y los titulares de funciones clave, considerando en la Política de Selección de Candidatos a Consejo Rector y en los procesos de evaluación e idoneidad aspectos tales como el perfil académico, perfil profesional, género y edad.

Cabe indicar que al 31 de diciembre de 2019, se supera el porcentaje mínimo establecido para el género menos representado ya que se mantiene la paridad de género en los componentes del Consejo Rector, máximo órgano de administración de la cooperativa, conseguida en el ejercicio 2017.

Asimismo, en materia de selección y nombramientos y renovación de los miembros de la Alta Dirección, Caja Laboral cuenta con un Plan de Sucesión para los puestos clave, en el que se identifican los puestos críticos y los recorridos profesionales y perfiles de procedencia para su relevo, estableciendo planes de desarrollo profesional para las personas identificadas y planes de sucesión para cada uno de los puestos. La identificación tanto de los puestos clave, susceptibles de disponer de un plan de sucesión, como de las personas capacitadas para ser el futuro relevo de los actuales ocupantes de dichos puestos, considera variables como

formación, experiencia y conocimientos, trayectoria directiva, historial de rendimiento, capacidades y habilidades personales, compromiso con la Entidad, potencial, etc.

En relación al empleo de personal discapacitado, LABORAL Kutxa cuenta con 17 personas en estas condiciones y CLBS con dos, mientras que en Seguros Lagun Aro no hay ninguna. 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.

Con respecto a políticas contra la discriminación no referidas a razón de género, la política de RSE menciona expresamente la discriminación por razón de orientación sexual y las derivadas de la maternidad y la asunción de obligaciones familiares. De la misma manera, la Política de Cumplimiento Penal contempla la discriminación por motivos contrarios a los derechos y libertades constitucionales.

3.2.6. Conciliación

Medidas de conciliación

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 la plantilla. Hacen referencia a aspectos de horario de trabajo, trabajo no presencial, permisos retribuidos y permisos no retribuidos.

En 2019 estas ventajas se han ampliado 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.

Jornada flexible

Todas las personas que desarrollan habitualmente su trabajo en los Servicios Centrales, tanto en la Sede Central como en las Direcciones Territoriales, pueden acogerse al sistema de horario flexible en cuanto a entradas y salidas. En 2019, para facilitar la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable por parte de los progenitores, se ha ampliado la flexibilidad horaria de esta plantilla. Así, se ha pasado a realizar un cómputo mensual de horas, con un mínimo diario de 5,15 horas de trabajo y entrada y salida flexible. Al mismo tiempo, las personas socias con hijos menores de 12 años y/o personas dependientes por edad o enfermedad, previa solicitud y visto bueno, podrán ampliar hasta las 9.30 el horario de entrada.

Por otro lado, en la actualidad no existen políticas en marcha referentes a la desconexión laboral.

3.2.7. Gestión de la remuneración

En LABORAL Kutxa la retribución se recibe en función de la categoría profesional. Todos los puestos tienen asignadas una categoría y una remuneración (a igual puesto de trabajo, igual salario, independientemente de que sea hombre o mujer), siendo los incrementos salariales iguales para toda la plantilla. Tampoco existen diferencias por edad excepto por el efecto de los quinquenios de antigüedad.

Para **Lagun Aro**, aun cuando las personas trabajadoras no son propietarias de la empresa, participan de la gestión y de los resultados empresariales. Lo hacen:

- a través de una Retribución Variable Individual, de carácter universal, y
- una Retribución Variable Colectiva de aplicación a personas con contrato indefinido (prácticamente el 100% de la plantilla) voluntariamente adheridas a una sociedad constituida precisamente para hacer posible la participación de los trabajadores en los resultados de la empresa.

En cuanto a los **niveles retributivos**, los abanicos salariales en son sustancialmente más estrechos que los habituales en el resto del sector bancario.

Salario inicial LK	2018	2019
Salario mínimo de entrada socios en € / nº horas trabajadas	15,00	15,18
Salario mínimo entrada socios en €/Salario mínimo interprofesional*	2,43%	2,01%

(*) 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 **CLBS** la relación para ambos datos es la misma que para LK.

Salario inicial Lagun Aro	2018	2019
Salario mínimo de entrada en € / nº horas trabajadas	11,19	11,30
Salario mínimo de entrada en € / Salario mínimo interprofesional	1,48	1,49

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

	2018	2019
Retribución total persona mejor pagada LK / retribución total media	3,61	3,6
Incremento retr. anual persona mejor pagada LK/Incr. retr. anual media	1,34	0,82
Retribución total persona mejor pagada CLBS / retribución total media	Nd	2,02
Incremento retr. anual persona mejor pagada CLBS/Incr. retr. anual media	Nd	0,59
Retribución total persona mejor pagada / retribución total media Lagun Aro	2,3	2,1
Incremento retr. anual persona mejor pagada Lagun Aro/Incr. retr. anual media	Nd	3,33

*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.

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 523 de ellos objetivos individuales en 2019 (513 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:

	2018	2019
Retribución Variable / Retribución Total (en %)	8,33%	Nd (1)

(1) Dato no disponible a cierre de esta Memoria

Remuneración al capital social

Las aportaciones de los socios al Capital Social se han remunerado en 2019 al tipo anual del 4,5% bruto para las aportaciones obligatorias y las aportaciones voluntarias.

Remuneración al Capital Social (miles de euros)	2018	2019
Pago total intereses al Capital (a empresas asociadas, a socios/as trabajadores/as, etc.)	33.565	34.316
Parte percibida por los socios/as de trabajo y colaboradores/as (1)	11.766	12.189

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

3.2.8. Seguridad y salud laboral

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 CLBS pasaron la auditoría reglamentaria y se renovó la certificación OHSAS. En 2019 se ha superado la primera auditoría de seguimiento. 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:

Programa de Gestión: Acciones propuestas para 2019 y su situación.	
1.	Realizar 500 revisiones médicas (LK y CLBS). No cumplido: 369
2.	Realizar evaluaciones de riesgos que afecten a 500 trabajadores. Realizado (537)
3.	Realización de un Plan de gestión del conflicto entre personas trabajadoras. Descartado al solaparse con otras iniciativas en marcha desde G Social (Bidean y Onenak.4).
4.	Cumplimiento de la formación de emergencias por un 85% de la plantilla: Pospuesto al primer trimestre de 2020.
5.	Adecuar los mostradores de 30 oficinas y sustituir 150 sillas de modelo antiguo: Realizado (52 mostradores y 675 sillas).
Programa de Gestión: Compromisos 2020	
1.	Implantar una nueva sistemática de inspección de lugares de oficinas por parte de las direcciones de las oficinas.
2.	Adecuar el sistema de gestión a la norma ISO 45001.
3.	Realizar 500 revisiones médicas (LK y CLBS).
4.	Cumplimiento de la formación de emergencias por un 85% de la plantilla
5.	Vincular la aplicación informática de coord.. de actividades empresariales al control de accesos en SSSC.

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	2018	2019
Tasa de accidentes del personal.	1,04	1,07
Nº accidentes del personal.	38	46
Nº de víctimas mortales entre el personal.	0	0
Nº de atracos	2	6

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 desarrolló y aprobó 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.

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.

Una novedad de 2019 ha sido la puesta en marcha, de la mano de Osarten-Psia, de un servicio de apoyo psicológico. Consiste en derivar a un servicio externo, que garantiza el anonimato, aquellas situaciones que puedan requerir intervención psicológica. Quienes detecten esas necesidades serán Gestión Social y el Servicio Médico. Asimismo, durante 2019 se ha procedido a realizar una adecuación documental del sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales a la nueva norma ISO 45001.

Lagun Aro mantiene también de un Comité paritario de Seguridad y Salud con representación del personal y que cubre a toda la plantilla.

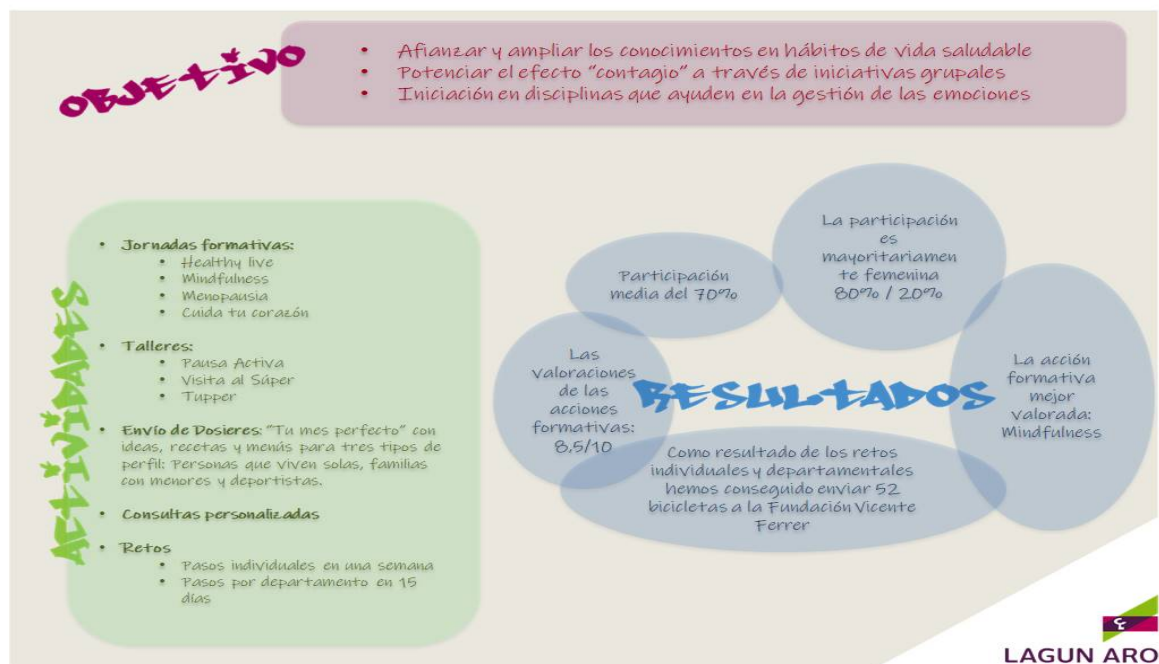
Plan de salud-Zainduz

En 2018 se diseñó 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 han puesto en marcha en 2019. Las principales acciones llevadas a cabo han sido:

- Creación de un equipo de trabajo multidisciplinar y transversal, así como de un logo identificativo y un espacio específico en la intranet.
- Organización de una conferencia sobre alimentación saludable.
- Entrega de una botella de agua de cristal con el logo de Zainduz a todas las personas como medida para sensibilizar sobre la importancia de la hidratación durante la jornada laboral.
- Publicación de videos de promoción de la salud: gestión de emociones, para dormir mejor, cuidado de la espalda, prevención de enfermedades cardiovasculares,...
- Cuidado nutricional mediante la eliminación en las máquinas de vending de productos no saludables, así como del azúcar, por defecto, en los cafés.
- Píldoras informativas sobre nutrición, sorteo de cestas de frutas, intervención en el comedor,...

En **Seguros Lagun Aro** en 2019 se ha dado continuidad al Proyecto de Promoción de la Salud “En Seguros Lagun Aro cuidamos de lo nuestro”.

Como resumen:



Paquete de beneficios sociales

LABORAL Kutxa ha desarrollado las siguientes iniciativas centradas en la mejora de los beneficios sociales percibidos por sus personas:

Beneficios Sociales

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

Ventajas en productos financieros (socios y socias):

Activo: Préstamo bonificado vivienda habitual, préstamo complementario habitual, préstamo otro destino doméstico, anticipo de nómina.

Pasivo: cuenta nómina.

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

Seguro de accidentes.

Otros beneficios (socios y socias):

Financiación de estudios privados y Euskera.

Fondos económicos para la atención de necesidades extraordinarias de carácter personal.

Comedor de empresa subvencionado (todas las personas).

Coertura daños en vehículo.

Ayuda necesidades extraordinarias por defunción socios.

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

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

Club Lankide

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

Además de la realización de las jornadas de confraternización anuales (Elkarte Eguna) en 2019 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 30.532€.

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 2019) 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)	2018	2019
Cuantía global anual	11.856	12.915
Importe medio por socio/a	5,91	Nd(1)

(1) Dato no disponible hasta la Asamblea General.

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 2019 el 1,85 % sobre el anticipo de consumo bruto.

3.3. Nuestra relación con la sociedad

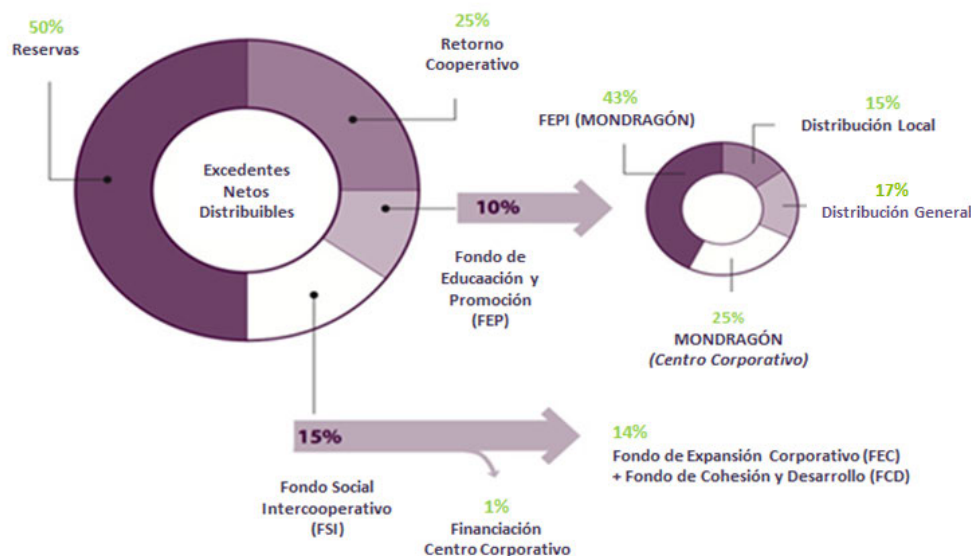
3.3.1. Enfoque de gestión

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.

¿Cómo se reparten los beneficios de LABORAL Kutxa?



- Además, reserva un apartado específico de las obras sociales a la atención local (Distribución Local), mediante asignaciones a través de las 304 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.).

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).

Durante el ejercicio 2019, 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 2019. Así los proyectos atendidos y que superan la fase de viabilidad **han generado 405 empresas**, creando **787 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	2018	2019
Viables y abren el negocio	415	405
No viables/ Viables pero no abren el negocio	144	195
Consolidación	120	50
Derivados	108	96
Consultas	298	295
Total	1.085	1.041

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	65	182	97	61	405

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

- la *inversión* media en 2019 es de 81.000€,
- la *financiación* media aportada por la Caja es 42.100€, el 49%,
- emplean a 2 personas en el momento inicial,
- la edad media de la persona emprendedora es de 39 años y
- por sexos, el porcentaje de mujeres que emprenden es del 47%.

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	2018	2019
Talleres nº	75	50
Empresas en consolidación	120	175
Consultas atendidas en servicio PRO	432	372
Programa de mentoring	27	20

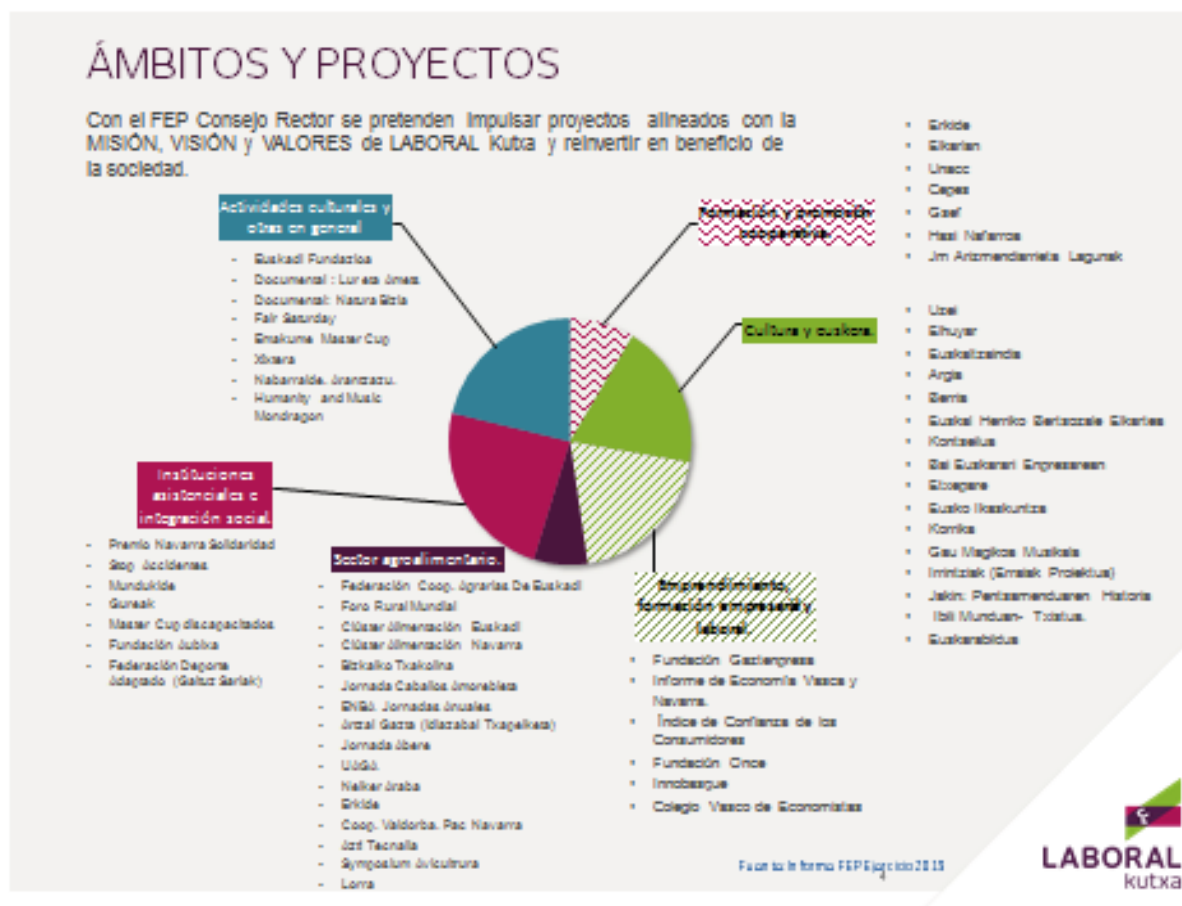
Adicionalmente, con el programa de **mentoring** se ofrece acompañamiento personalizado durante un año. Una persona voluntaria con experiencia emprendedora ayuda a una persona emprendedora que está iniciando su primera aventura empresarial a potenciar sus habilidades y competencia, posibilitando tanto su desarrollo personal y profesional como la consolidación de su negocio. El 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*.

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.

En 2019 se han apoyado más de 200 acciones: conferencias, premios, actividades culturales o de promoción del euskera, deportivas o solidarias.

Algunos de ellos son:



<https://blog.laboralkutxa.com/todos-los-patrocinios-de-laboral-kutxa-en-2019/>

Por otro lado, dos veces al año se da la posibilidad al personal de los Servicios Centrales de donar sangre en beneficio de la Asociación de donantes de Sangre de Gipuzkoa. En 2019 se realizaron 116 donaciones (121 en 2018).

Fundación Euskadi de ciclismo

Una iniciativa especialmente importante de 2019 ha sido el apoyo de LABORAL Kutxa a la constitución de la Fundación Euskadi de ciclismo. El proyecto sobrepasa el ámbito deportivo y pretende relanzar el trabajo de formación en aras de crear una estructura comarcal que garantice la práctica del ciclismo de base en las mejores condiciones posibles.

Se trata de un proyecto transversal porque a través de la práctica del ciclismo entre los más jóvenes se impulsan valores como la igualdad, los estilos de vida saludables y construir un futuro más sostenible para el medio ambiente.

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. 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 siguiente tabla:

	2018	2019
Eusko Alkartasuna	118	104
EAJ - PNV	793	670
Créditos (miles de euros)	911	774

3.3.2. Principales magnitudes: Reparto de beneficios a la sociedad

Tal y como se ha explicado en el enfoque de gestión, la principal contribución del Grupo LABORAL Kutxa a la sociedad se materializa mediante el reparto de un 25% de su beneficio distribuable anual. En 2019 han sido de prácticamente **23 millones y medio de euros**. La distribución en partidas ha sido la siguiente:

Concepto (miles de euros)	Años de aplicación	
	2018	2019
Aportación solidaria al lanzamiento y consolidación de empresas cooperativas (a través de MONDRAGÓN)	12.887	14.227
Fondo Social Intercooperativo - FSI (15% s/Resultados distribuibles)	12.887	14.227
Promoción Cooperativa a través de MONDRAGÓN (68% FEP) y otros destinos (UNACC, etc.)	5.841	6.593
FRES, Fondo de Reestructuración y empleo Societario	698	0
Emprendizaje y Formación empresarial y laboral (<i>Fundación Gaztenpresa</i>)	311	331
Actividades culturales en general y otras	543	845
Promoción del Euskara y de la Cultura Vasca	321	703
Instituciones Asistenciales y de países en desarrollo	373	630
Sector agroalimentario	63	105
Fondo de Educación y Promoción – FEP (10% s/Resultados distrib.)	8.150	9.210
Suma FSI+FEP	21.037	23.437

3.3.3. 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 2019:
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 para reforzar el contacto y la recogida de ideas e iniciativas: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Instagram: 5.301 seguidores. ❖ Facebook: 17.545 fans. ❖ Twitter: 5.926 seguidores. ❖ Blog: 185.160 lectores. ❖ WhatsApp: + de 1.000 usuarios atendidos al mes. ▪ 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 “Emaus”, Premio Humanidades (con Eusko Ikaskuntza) que ha recaído en Juan Ignacio Pérez Iglesias, Premio de Traducción Etxepare que ha recaído en Ainara Munt. ▪ 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 2018. ▪ 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 septiembre en la firma de los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas. La firma se produjo en Nueva York y supuso la puesta en marcha de esta iniciativa llamada a ser transformadora dentro del sector financiero.

En 2019 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.

3.3.4. 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 Álava 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 la clientela pueda 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
Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas.	Marco para el sistema bancario sostenible del futuro. Compromiso con los 6 Principios.	2019

COLABORACIONES EN EL ÁMBITO SOCIAL

- Colaboración con **STOP ACCIDENTES**, organización ciudadana sin ánimo de lucro comprometida con la seguridad vial y el derecho a la vida. A lo largo de este 2018 destacamos el IV Concurso fotográfico y su posterior exposición itinerante "Peatón, ciclista, que no atraviesen tu vida" cuya finalidad es sensibilizar a la sociedad sobre los comportamientos de riesgo y la problemática vial que supone la movilidad en las zonas urbanas.
- **GAZTENPRESA**: colaboración en el programa de mentoring de esta fundación, iniciativa de LABORAL Kutxa cuyo objetivo es fomentar el empleo y apoyar a los emprendedores en la creación de empresas en el ámbito de País Vasco y Navarra.
- **FUNDACIÓN ZEHARO**: colaboración económica con esta fundación cuyo objetivo es la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión social.
- **Donantes de Sangre de Bizkaia**: acuden 4 veces al año a nuestras instalaciones ya que contamos con un grupo habitual de personas de la compañía que son donantes habituales.

ACUERDOS DE COLABORACIÓN



Colaboramos con el Basque Center for Applied Mathematics (BCAM), desarrollando un trabajo en equipo con el objetivo de crear modelos de predicción de fugas de clientes y siniestros en el ramo de automóvil, utilizando técnicas matemáticas avanzadas para optimizar los ratios de renovación de pólizas y rentabilidad.

Educación financiera

Las principales actividades realizadas a lo largo de 2019 en el ámbito de la educación financiera han sido:

- Finantzetan Murgilduz Erronka. Acuerdo con Ikastolen Elkartea para crear recursos para el desarrollo de la Educ. Financiera en centros educativos. Programa dirigido a alumnado de bachiller y 3º-4º ESO.
- Visitas de centros educativos a LK.
- Finantzargi (Universitari@s). Formación en finanzas básicas para universitarios. Lanzamiento del proyecto en Mondragón Unibertsitatea. Campus de Irún y Oñate 6 grupos (marzo-abril-mayo) y 6 grupos en noviembre-diciembre en Bilbao e Irún.
- 3 talleres a colectivos desfavorecidos de finanzas inclusivas. 40 personas en colaboración con Lantegi Batuak en Erandio y Derio.
- Creación de un apartado sobre Educación Financiera en la web corporativa.

Premios recibidos

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.

Con respecto a Lagun Aro, recibió un reconocimiento en 2018:

GESTIÓN ÉTICA Y SOLIDARIA



El Observatorio de las Finanzas Éticas ha certificado a Seguros Lagun Aro con el sello EthSI (Ethical and Solidarity Based Insurance) en reconocimiento a la gestión ética y solidaria.

Dicho sello valora la adopción de un conjunto de criterios con el objetivo de ofrecer transparencia en el sector asegurador y promover el desarrollo de los seguros éticos.

El Observatorio, a través de un Comité evaluador independiente, valora aspectos agrupados en los siguientes ámbitos: responsabilidad con la comunidad y el territorio, responsabilidad económica, inversiones éticas y uso de la banca ética, equidad y transparencia, responsabilidad ambiental, responsabilidad laboral, estructura societaria, gobernanza y funcionamiento democrático.

3.4. Nuestra relación con el medioambiente

3.4.1. Enfoque de gestión

LABORAL Kutxa aplica, desde el año 2001, un **Sistema de Gestión Ambiental – SGA** 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. En 2019 se ha renovado la certificación por tres años.

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 Río, se abordan los posibles impactos de la actividad para impedir la degradación del medioambiente. Si bien los efectos directos de la actividad financiera y aseguradora sobre el medio ambiente son muy limitados, existen efectos indirectos.

Seguros Lagun Aro comparte la política de la gestión medioambiental de LABORAL Kutxa cuyo fin es la mejora continua en el comportamiento medioambiental, la prevención de la contaminación y la protección del medio ambiente. Al igual que la red de oficinas de LABORAL Kutxa, no se integra en su Sistema de Gestión Ambiental.

Por la propia naturaleza de su actividad, el impacto medioambiental provocado por la aseguradora es reducido.

No obstante, su gestión tiene el foco puesto en lo relacionado con el consumo de papel. En 2019, se han producido 2.605 impresiones más en los Servicios Centrales derivado de la internalización de la gestión del correo certificado que hasta ese momento se realizaban fuera de las instalaciones. El gran esfuerzo realizado en este punto desde finales de 2017 ha llevado a reducir en más de 1 millón las impresiones y fotocopias anuales derivadas de la actividad.

Desde el punto de vista ambiental una iniciativa especialmente relevante en 2019 ha sido la participación de LABORAL Kutxa en el **parque solar EKIAN**. Con una superficie de 55 hectáreas, una potencia instalada de 24MW y una producción estimada de 40.000MWh anuales, constituye la mayor planta fotovoltaica de la CAPV. La participación de la Entidad se enmarca en su voluntad por colaborar en la transición energética hacia un modelo más sostenible.

Un elemento diferencial de la política de Responsabilidad Social de LABORAL Kutxa es la aplicación de un concepto extensivo de **Inversión Socialmente Responsable – ISR**, de modo que se tienen en cuenta criterios ambientales, sociales y de buen gobierno al decidir las compañías en las que se invierten fondos corporativos, o los provenientes de la clientela a través de fondos de inversión o de pensiones, pero también en relación con la inversión crediticia.

El SGA es auditado anualmente por AENOR. En el informe de la auditoría de renovación de certificación, fechado el 17/10/2019 se menciona como puntos fuertes del SGA:

- Las iniciativas de la Entidad relacionadas con la Inversión Socialmente Responsable.
- La participación en el proyecto 'Ekian', Parque Fotovoltaico de Arasur.
- El fin de la obra del edificio LK1 de los servicios centrales, con el uso de energía procedente de la instalación térmica de geotermia y el uso de la central de biomasa.

Asimismo, se menciona dos no conformidades del sistema relacionadas a la preparación y respuesta ante emergencias y a la evaluación de cumplimiento.

Como recoge la norma ISO que sigue el SGA, el éxito de un sistema de gestión ambiental depende del compromiso de todas las funciones y niveles de la organización, bajo el liderazgo de la alta dirección. De este modo:

- LABORAL Kutxa cuenta con una Política ambiental, aprobada por la alta dirección, con acceso por parte de todos sus socios, socias y clientela, ya que está publicada en su web corporativa.
- Anualmente realiza una planificación que determina los riesgos y oportunidades relacionados con sus aspectos ambientales.
- A partir de ellos establece unos objetivos que son objeto de seguimiento y comunicación, tanto interna como externa.
- Planifica también las acciones adecuadas para alcanzar esos objetivos ambientales, determinando qué se va a hacer, con qué recursos, quién será el responsable, y con qué indicadores se evalúan su realización y el cumplimiento de plazos.

3.4.2. Principales magnitudes e iniciativas desarrolladas

En cuanto a los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales:

Gastos directos imputados al SGA	2018	2019
Mantenimiento del SGA (1)	4.106	6.763
Gestión de residuos (2)	5.220	4.830
Promoción ambiental	3.763	168
Mediciones (vertido)	1.118	565
Total en €	14.206	12.326

(1) IZAITE, AENOR, Hora Planeta, consultoría 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 ni las inversiones realizadas. **Seguros Lagun Aro** no dispone de partidas específicas para este fin.

Con lo que respecta al principio de precaución, tal y como se ha explicado anteriormente LABORAL Kutxa dispone de un sistema de gestión ambiental en el que se contemplan y analizan los riesgos y oportunidades ambientales. Dentro de este análisis no se han detectado productos ni tecnologías que se estén implantando y de las que se sospeche que supongan un riesgo para la salud pública o el medioambiente.

Asimismo, tampoco se considera necesario la realización de provisiones y garantías para riesgos ambientales.

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 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
Total	894	1.939.203	27	114	753

Año 2019

Segmento	Nº Operac.	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Empresas	562	878.324	27	87	448
Particulares	12	29.699	-	-	12
Autónomos	1	1.400	-	-	1
Negocios	12	9.084	-	-	12
Promotores	85	294.990	-	-	85
Institucional	127	471.016	5	34	84
Público	27	392.869	-	-	27
Fin. Cred.	9	7.662	-	-	9
Total	835	2.085.043	32	121	682

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.

Transparencia 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 €	2018	2019
Exposición a Riesgo de crédito		
Riesgo circulante	16.714,3	46.332,2
SalDOS de riesgo estructural, y avales	6.513,2	7.170
Participaciones en riesgo mayorista	10.839,5	0
Total exposición	34.067	53.502,2

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

Contaminación

Durante los últimos años LABORAL Kutxa ha venido realizando un importante esfuerzo inversor que se ha materializado en la renovación integral de dos de los tres edificios de los Servicios Centrales de Mondragón. Estas actuaciones han supuesto la introducción de las últimas tecnologías en iluminación, climatización y aislamiento, lo cual ha derivado en la obtención de la máxima calificación ambiental (A). Destaca la introducción de tecnologías renovables como la geotermia y la biomasa para la climatización de los edificios. Asimismo, al realizar renovaciones de las oficinas de la red comercial se aplican estas tecnologías con el objetivo de reducir el impacto de la actividad y minimizar las emisiones. Por último, se está realizando un esfuerzo continuado en la digitalización de la actividad. Esto es así tanto para la relación con nuestra clientela como para la actividad interna.

Dentro de la evaluación de aspectos ambientales realizada anualmente dentro del programa ambiental el ruido no se considera un aspecto significativo. Con respecto a la contaminación lumínica, no se contempla debido al reducido impacto de la actividad financiera en este aspecto. En todo caso existen mecanismos para apagar la iluminación de los letreros luminosos de las oficinas a partir de cierta hora de la noche.

Economía circular y prevención y gestión de residuos

Con respecto a la **seguridad ambiental**, los edificios e instalaciones de los Servicios Centrales cuentan con planes de emergencia que contemplan posibles afecciones al medioambiente en caso de producirse un incidente, así como la forma de actuar para minimizar dicho impacto. Existen también planes de emergencia para todos los centros de trabajo, si bien en la red de oficinas las potenciales afecciones al medioambiente de las emergencias son muy inferiores.

Para la gestión de **residuos**, dentro de la certificación ambiental se realiza la correcta gestión de los residuos. Asimismo, los residuos más relevantes, el papel y el tóner, se gestionan de forma centralizada para todos los centros de trabajo. A continuación, se señalan aquellos más significativos de nuestra actividad:

Indicador	Unidad	LABORAL K.		Seguros LA	
		2018	2019	2018	2019
Residuos de cartón y papel	Kgrs	105.994	106.927	132.463(1)	5.652
Cartuchos de tóner reciclados	Nº	3.821	6.321	(2)	
Aceite vegetal usado	Litros	1.520	2.295		

(1) En 2018 se realizó la limpieza de un almacén, que supuso la retirada de más de 120 Tn.

(2) Estos residuos no se generan para Lagun Aro.

A finales de 2019 se ha implantado una nueva sistemática de gestión de residuos en la red de oficinas. Se han retirado las papeleras individuales que había hasta ahora en todos los puestos de trabajo sustituyéndolas por contenedores comunes que diferencian tres tipos de residuos: papel, envases/plásticos y resto. De esta forma se mejora la recogida selectiva de los residuos, se sensibiliza tanto a la plantilla como a la clientela sobre la importancia del cuidado del medioambiente y se garantiza una mejor gestión del papel destinado a destruir y reciclar.

Dada la actividad desarrollada no se realizan acciones para combatir el desperdicio de alimentos.

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.

Uso sostenible de los recursos

Pese a que el consumo de agua no es relevante en una entidad financiera, dentro de nuestro sistema ambiental se gestiona el consumo de los servicios centrales, no el de las oficinas ni el de Lagun Aro. En las reformas que se han llevado a cabo en los edificios de la Sede Central se han renovado las canalizaciones con el objetivo de reducir las roturas y pérdidas de agua. Los consumos de agua de Lagun Aro y de la red comercial se reducen a los sanitarios, por lo que no se consideran significativos ni gestionables, al contrario que los de la Sede Central, donde se utiliza en la cocina y para el riego.

Consumo de agua (m3) en Sede Central	2018	2019
Consumo de agua	7.447	10.898

Anualmente en el programa ambiental se realiza una identificación, registro y evaluación de los aspectos ambientales con el fin de determinar sus impactos ambientales asociados y establecer su nivel de significación desde una perspectiva del ciclo de vida. Para ello se determina la magnitud y peligrosidad, obteniéndose un nivel de significación. A continuación se presentan los principales indicadores del Programa de Gestión Ambiental de LABORAL Kutxa y Lagun Aro en función del resultado de dicha evaluación.

Consumo papel kgrs	LABORAL K.		Seguros LA
	2018	2019(1)	2018
Papel publicitario	106.578	130.785	64.425
Papel de oficina	272.922	282.081	1.052
Consumo total de papel	379.500	412.866	65.477

(1) Para 2019 se han presentado los datos conjuntos de LABORAL Kutxa y Lagun Aro.

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

Con el objetivo de reducir la cantidad de papel utilizado en las comunicaciones a la clientela, los últimos años se está dando un importante impulso a la utilización de las nuevas tecnologías y el uso de comunicaciones vía correo electrónico (Postamail)

Por parte de Lagun Aro se mantiene un seguimiento del número de impresiones realizado por los trabajadores con el fin de reducir su número y por tanto la cantidad de papel utilizado.

Es por ello que se ha añadido el peso total del tóner, en el cual se evidencia el ahorro que se está produciendo.

Consumo de tóner en unidades	LABORAL K.		Seguros LA
	2018	2019(1)	2018
Consumo total cartuchos de tóner	3.317	3.502	50
Consumo de cartuchos por persona	1,51	1,57	0,30
Peso del tóner utilizado kg	2.438	2.602	

(1) LABORAL Kutxa y Lagun Aro

Los impactos de la actividad de LABORAL Kutxa son limitados. Uno de los más relevantes es el consumo eléctrico. El de los servicios centrales de Mondragón está dentro de la certificación ambiental ISO 14001 y se gestiona activamente:

Año/Unidad	LABORAL K.		Seguros LA	
	2018	2019	2018	2019
Consumo eléctrico en Kwh / año Servicios Centrales	3.454.918	3.380.870	360.210	348.851
Consumo eléctrico en Kwh / año TOTAL LK	13.277.248	12.915.786		

Los **consumo energético interno A** han mejorado significativamente respecto al año anterior excepto el consumo eléctrico consecuencia de las obras.

El **consumo energético externo B**, la gasolina de los desplazamientos, ha supuesto un consumo de 20.215 GJ (19.728 GJ en 2018). Para Lagun Aro es de 1.426Gj en 2019 y 1.593Gj en 2018.

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 CLBS) ha sido en 2019 del 32,37 frente al 32,82 de 2018.

Tal y como se ha señalado anteriormente, en los últimos años se han realizado importantes esfuerzos para mejorar la eficiencia energética. Cabe destacar:

- La introducción de una instalación de geotermia para climatizar los edificios de los servicios centrales.
- La construcción de una instalación de biomasa para completar las necesidades calóricas de la biomasa. Ambas instalaciones han permitido eliminar la climatización mediante combustibles fósiles.
- Realización de reformas en los aislamientos (vidrios bajo emisivos), instalaciones (LED) y maquinaria que aumentan la eficiencia de la climatización e iluminación.

Cambio climático

La preocupación de LABORAL Kutxa por la crisis climática se traduce en la adhesión a iniciativas como el Pacto Mundial, los ODS, el compromiso con los acuerdos de París y, más recientemente, con los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas. Todas ellas nos comprometen a realizar un análisis de los riesgos y oportunidades del cambio climático, nos obligan a introducir la sostenibilidad en la estrategia de la Entidad y nos estimulan a realizar esfuerzos para reducir el impacto de nuestra actividad.

Un aspecto de especial relevancia es el cálculo de la **huella de carbono** de nuestra actividad.

Desglose emisiones según origen. Huella de Carbono	LABORAL K.		Seguros LA	
	2018	2019	2018	2019
Alcance 1: Emisiones directas	356	160	0	0
Alcance 2: Emisiones indirectas	3.717	3.616	101	98
Alcance 3: Otras emisiones indirectas	963	1.069	81	70
Emisiones totales Toneladas CO2	5.036	4.849	182	168

Para su obtención se ha utilizado en 2019 la calculadora Klima 2050 del Gobierno Vasco, por lo que se han reformulado los datos de 2018 con respecto al reflejado en la anterior Memoria.

Se ha tenido en cuenta:

- Para el alcance 1 los consumos de gasoil, propano y las emisiones de gases refrigerantes.
- Para el alcance 2 se ha tenido en cuenta el total del consumo eléctrico (SSCC, la red de oficinas y los edificios de direcciones territoriales).
- Para el alcance 3, se han tenido en cuenta las emisiones por desplazamientos en el tiempo de trabajo, los kilómetros realizados en taxi, la emisión resultante del papel consumido, el consumo eléctrico de la clientela al utilizar nuestra web, la gestión del residuo de y el suministro de agua.

Tal y como se ha expuesto anteriormente, **LABORAL Kutxa** viene manteniendo un esfuerzo continuado durante los últimos años para combatir y adaptarse a las consecuencias del cambio climático: inversiones, digitalización, actuaciones por mejorar la eficiencia energética,... De cara a los próximos ejercicios, además de mantener dicho esfuerzo, se plantean las siguientes líneas de acción:

- Durante la reflexión estratégica que se ha llevado a cabo durante 2019 se ha introducido la sostenibilidad como una variable estratégica transversal. Asimismo se han establecido unos objetivos plurianuales para reducir las emisiones de Co2 y el consumo de papel, así como el desarrollo de productos verdes y la profundización en la implantación de la Inversión Socialmente Responsable.
- Al mismo tiempo, desde inicios de 2019 se ha comenzado a trabajar alrededor del concepto de movilidad sostenible. Para ello se ha realizado una encuesta de movilidad a la plantilla. Como resultado de la misma se han planteado algunas líneas de acción para avanzar hacia la movilidad sostenible y para reducir las emisiones de Co2.
- Como resultado de la adhesión a los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas, a lo largo de 2020 se va a realizar un análisis del impacto de la crisis climática en el negocio de LABORAL Kutxa. Se analizará el impacto de los riesgos directos e indirectos a los que se está expuesto en las carteras de inversión y crediticia. Para ello ya se ha comenzado a recabar información sobre la calificación energética de las viviendas y el combustible utilizado por los vehículos financiados.
- Por último, como ya se ha mencionado anteriormente, en 2020 se pondrá en marcha el proyecto Ekian, la mayor planta solar de Euskadi, de la que LABORAL Kutxa es una de las entidades participantes.

Protección de la biodiversidad

La actividad financiera de LABORAL Kutxa no implica afecciones a la biodiversidad ni impactos en áreas protegidas.

3.5. Nuestra relación con las empresas proveedoras

3.5.1. Enfoque de gestión

La actividad financiera que desarrollamos, así como la presencia local en un ámbito territorial muy concreto hacen que los riesgos de la gestión de las subcontratas y proveedores 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 2019 las siguientes líneas de acción con respecto a los proveedores:

1. Por un lado, respecto a la **prevención de riesgos laborales**, se ha avanzado en 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 adquirió e implementó 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. En 2019 se ha avanzado en su implantación con el objetivo de cubrir a todas las empresas proveedoras.
2. Se ha culminado la primera fase del **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 aprobó 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.

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. Por este motivo, actualmente las empresas proveedoras no son evaluadas por aspectos ambientales o sociales, ahora bien, los impactos de su actividad son considerados reducidos. 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, las características del producto o servicio que proporcionan 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.

En nuestro ámbito de actuación, solo detectamos riesgos relevantes ligados al incumplimiento de los derechos humanos en relación con los riesgos de corrupción y con nuestra actuación indirecta para garantizar el cumplimiento por parte de empresas que son nuestras proveedoras. Las actuaciones en relación con estos dos aspectos se desarrollan en los respectivos apartados.

3.5.2. Principales magnitudes

	2018	2019
Volumen de compra (miles de euros)	173.369	166.229
% de bienes y servicios comprados a empresas locales (2)	94,2%	96,4%
% de empresas proveedoras locales sobre total	93,3%	93,4%
% de compras interiores, no importadas (1)	98,9%	99,5

(1) En 2019 LABORAL Kutxa hubo 17 empresas proveedoras (el 1,08% del total y que suponen el 0,51% de los bienes y servicios adquiridos), de fuera del Estado. Estas son todas de países de la Unión Europea excepto 4 procedentes de USA.

El 43,7% del importe provienen de la denominada Red Tradicional (CAV y Navarra).

(2) Locales son aquellas cuyo domicilio está en una provincia en la que tengamos presencia a través de nuestra red de oficinas.

3.5.3. Diálogo con los proveedores

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.

Asimismo, dentro del proyecto de gestión de empresas proveedoras se ha habilitado un canal (e-mail) para que nuestras empresas proveedoras se comuniquen con nosotros para resolver cualquier duda que puedan tener o para trasladar cualquier denuncia o inquietud.

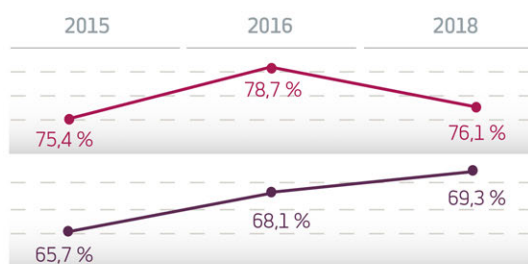
Dentro del ámbito de los proveedores, merece especial atención el **canal de mediación de Lagun Aro**. Desde la perspectiva de las compañías de seguros los mediadores y mediadoras suponen en sí un grupo de interés dada su importancia para el negocio. A nivel de Grupo no se contemplan como tales pero aun así se trata de unos proveedores con los que hay establecida una relación específica:

- Se analizar su satisfacción y el grado de cumplimiento de sus expectativas:

En 2018 seguimos contando con un alto nivel de satisfacción de nuestros mediadores, por encima de la media del mercado, como se puede observar a continuación:

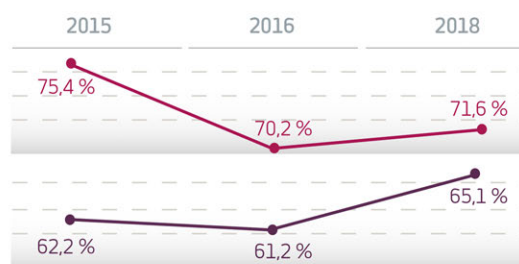
Evolución Índice de Satisfacción

% Corredores Satisfechos (valoraciones de 7 a 10)



Evolución Índice de Recomendación

% Corredores (valoraciones de 7 a 10)



■ Seguro Lagun Aro
■ Media del mercado

- Se mantienen canales de diálogo fluídos con ellos:

RECONOCIMIENTO Y FORMACIÓN PARA NUESTRO MEDIADORES

El 7 de Marzo celebramos la CONVENCIÓN DE MEDIADORES en el AIC (Automotive Intelligence Center) de Boroa. Nuestros mejores mediadores disfrutaron de una jornada de reconocimiento en un entorno donde pudimos observar los cambios que se están produciendo en el sector de la automoción.

*Los miembros del **SPECIAL CLUB** recibieron dos jornadas de formaciones en Julio y Octubre. El 10 y 11 el consultor Julio Eloy Páez ofreció unas jornadas muy dinámicas sobre la Planificación y Optimización del tiempo. El 29 de octubre Javier Sierra, consultor especialista en el sector de seguro, impartió un curso de formación sobre como aportar valor comercial en todos los puestos de la correduría, todo ello fue muy valorado por nuestro mediadores.*

3.5.4. Iniciativas desarrolladas en el ejercicio para la gestión responsable de proveedores

LABORAL Kutxa ha desarrollado a lo largo de 2019 las siguientes líneas de acción con respecto a los proveedores:

- Respecto a la **prevención de riesgos laborales**, tal y como se ha dicho anteriormente, se ha avanzado en la implantación de la herramienta informática de gestión. Para analizar su grado de cumplimiento se comprueba periódicamente que todo el personal externo que acude a los Servicios Centrales cumple los controles e intercambios de información y documentación necesarios. De cara a 2020 el objetivo es vincular la herramienta al control de accesos de forma que ninguna subcontrata pueda acceder a nuestras instalaciones sin tener la documentación actualizada. Del mismo modo se pretende avanzar en mejorar el control de las subcontratas que acceden a nuestras oficinas.
- Dentro del **proyecto de gestión de empresas proveedoras** se ha culminado el desarrollo de la herramienta informática que servirá de base a partir de ahora para la contratación de los proveedores de toda la Caja. Tras un periodo de prueba y ajuste durante la última parte del año, desde enero de 2020 es de obligada utilización para las compras de bienes y servicios.

El procedimiento de compras exige que las empresas proveedoras asuman el Código ético de proveedores. Con la firma del Código asumen unos principios y compromisos ambientales, de derechos humanos e igualdad, de blanqueo de capitales y lucha contra la corrupción y de protección de datos.

Por otro lado, con la nueva aplicación se distinguen tres tipos de empresas proveedoras según su origen geográfico:

- Empresas de cercanía: las que tienen su sede en la Comunidad autónoma Vasca.
- Empresas locales: aquellas no de cercanía cuya sede esté en una provincia en la que LABORAL Kutxa tiene implantación física (oficina).
- Resto.

Durante 2020 los objetivos de este proyecto son:

- Asegurar la implantación plena del procedimiento.
- Valorar dicha implantación detectando posibles áreas de mejora.
- Plantear una segunda fase del procedimiento. Entre otros posibles avances valorar la posibilidad de implementar criterios de sostenibilidad a la hora de seleccionar proveedores: compra local, certificaciones ambientales, igualdad, etc...



4.

OTRAS MAGNITUDES

4.1. Clientela

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)	2018	2019
Sector Público	201,4	773,2
Otros Sectores Residentes	13.344,2	13.444,8
Economías Domésticas	10.433,2	10.470,0
- Hipotecarios	9.837,7	9.818,3
- Financiación al consumo	362,1	410,6
- Resto	233,4	241,2
Empresas	2.422	2.379
Otros Créditos	488,9	595,8
Crédito a No Residentes	41,8	30,6
Total Crédito a Clientela Bruto	13.587,4	14.248,7
Correcciones de valor por deterioro de activos	-352,8	-289,6
Total Crédito a Clientela Neto	13.234,6	13.959,1

La distribución geográfica de la clientela de LK es la siguiente:

Zona geográfica	Inversión crediticia		Depósitos	
	2018	2019	2018	2019
Bizkaia	30,90%	25,06%	34,31%	33,02%
Gipuzkoa	18,35%	15,43%	29,27%	27,98%
Araba	11,46%	8,03%	14,41%	11,31%
Nafarroa	12,22%	9,75%	10,19%	9,63%
Burgos	2,68%	2,49%	1,08%	1,66%
Madrid	3,53%	3,30%	1,01%	1,01%
Valladolid	4,15%	3,91%	2,21%	2,11%
Zaragoza	6,71%	5,05%	1,76%	1,65%
Otras	5,43%	26,98%	5,77%	11,63%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

El perfil de la Clientela de CLBS a 31/12/2019 es el siguiente:

Modalidad	Asegurados hombres			Aseguradas mujeres		
	Nº Pólizas	Capital promedio	Edad Media	Nº Pólizas	Capital promedio	Edad Media
Riesgo Vida	44.794	46.567	46	40.592	45.536	45
Amortización PGP	30.768	4.528	45	15.158	4.279	47
Amortización PGH	5.302	62.164	40	5.010	59.218	40
Hogar propietario/a	62.302	-	54	46.469	-	54
Hogar arrendador/a	6.672	-	56	5.486	-	56
Hogar inquilino/a	3.064	-	48	3.259	-	47

Servicio de Atención al Cliente

Servicio de Atención al cliente- Importes reclamados (miles de euros)	2018	2019
Importes de expedientes resueltos a favor de la Entidad	1.627	1.150
Importes de expedientes resueltos a favor de la clientela	44	69
Importes indemnizados por la Entidad	44	68
Importes devueltos a Clientela por la Entidad, no corresponde cobro	0	1
Importes indemnizados o devueltos por terceros	0	0
Total	1.671	1.218

Por otro lado, durante el año 2019 las demandas judiciales masivas que se reciben contra la Entidad son por los tres siguientes motivos principales:

- Las debidas a la comercialización de las AFS (emisiones de deuda) de Eroski y Fagor, que entre el año 2014 y 2016 eran el mayor número, han continuado descendiendo llegando a ser 13 en 2019 (0 en los tres últimos meses), lo cual supone el 56% de las pocas que ya entraron en 2018, el 11% con respecto a 2017 y el 1% con respecto a 2016.
- Las que traen causa de las cláusulas suelo de los préstamos hipotecarios, han descendido a 177 y ello supone el 19% de las que entraron en 2018 y el 39% con respecto a 2017.
- Y las derivadas de los gastos ocasionados con la formalización de préstamos hipotecarios, que han ascendido a 2.252 en el año 2019, lo que supone una reducción del 10% con respecto a 2018.
- Por último se han recibido otras 68 demandas por otras causas.

Motivo de apertura de expedientes (SAC)	2018	2019
Servicios centralizados a la clientela	3%	3%
Comisiones y gastos	71%	73%
Condiciones económicas	16%	14%
Falta información o ésta es incorrecta	1%	0%
Cobertura de necesidades	0%	1%
Oficinas por elementos objetivos	2%	3%
Elementos de relación con la clientela	1%	2%
Campañas en general	0%	0%
Cajeros	1%	2%
Cuantía de las reclamaciones	2018	2019
≤ 100 €	28,03%	24,43%
> 100 ≤ 250 €	4,95%	3,62%
> 250 ≤ 1.000 €	32,91%	54,76%
> 1.000 €	34,11%	17,19%

Las reclamaciones que presentadas por los distintos canales disponibles han sido:

	2018	2019
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación a la seguridad de los productos (1)	2	0
Nº reclamaciones en que BdE se ha pronunciado a favor de LABORAL Kutxa	1	0

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

	2018	2019
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)	12 (2)	23
Nº reclamaciones en que BdE y CNMV se han pronunciado a favor de LK	9	10

(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 suelos archivadas a favor de LABORAL Kutxa.

	2018	2019
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
Nº reclamaciones en que BdE y CNMV se han pronunciado a favor de LABORAL Kutxa	3	0
Coste de multas por incumplimiento de normativa de suministro y uso de servicios.	0	0

	2018	2019
Sanciones al Grupo (€) por incumplimiento de leyes y regulaciones	14.400	40.001

Ambos importes corresponden a sanciones de la Agencia de Protección de Datos (AEPD).

Lagun Aro	2018	2019
Expedientes abiertos (reclamaciones y quejas)	721	695
Nº de reclamaciones presentadas ante el Serv de Reclamaciones de la D.G. Seguros y FP	23	30
% de los expedientes cerrados estimados o parcialmente estimados	46,2%	49,9%
Plazo medio respuesta (días)	9,86	10,35
Importe abonos favorables al cliente €	123.100	115.758
% informes finales recibidos del supervisor favorables (tot. o parc.) al reclamante	18,4%	3,2%
CLBS	2018	2019
Expedientes abiertos (reclamaciones y quejas)	16	10(1)
% de los expedientes cerrados estimados o parcialmente estimados	15,8%	0%
Plazo medio respuesta (días)	2,47	0,44
Importe abonos favorables al cliente €	0	0

(1) Las 10 reclamaciones presentadas iban dirigidas a otras Entidades, por lo que fueron inadmitidas.

Principales magnitudes de productos y servicios responsables

	2018		2019	
	Nº	Miles €	Nº	Miles €
Microcréditos	1.447	22.709	1.127	17.795
Préstamo Personal	356	1.765	283	1.032
Préstamo Hipotecario	0	0	0	0
Tarjetas Aseguradas	291.794	-	273.147	-
Préstamo Erkide	0	0	1	1,3
Préstamo FCTC	0	0	0	0
Préstamo CEPES/ASLE	1	5	0	0
Préstamos EaSI ec. social	103	9.563	282	25.297

En 2018 y 2019 el volumen de estos convenios ha sido el siguiente:

Organismo Público (miles de euros)	Nº de operaciones formalizadas		Importe formalizado		Saldo dispuesto al 31/12	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
ICO	0	0	0	0	9.999	7.559
Gobierno Vasco	11	11	1.797	4.635	101.234	90.409
Gobierno de Navarra	0	0	0	0	105.080	94.981
Junta de Castilla y León	0	0	0	0	7.291	6.572
Gobierno Central	0	0	0	0	53.341	48.082
Diputación de Araba	0	0	0	0	359	235
Diputación de Gipuzkoa	0	0	0	0	547	465
SPRI-AFI	0	0	0	0	18.233	13.959
Otros Convenios	314	267	1.348	981	3.230	2.817
Suma	325	278	3.145	5.616	299.313	265.080
SGRs	270	570	38.893	41.643	149.809	153.073

Cientela usuaria de nuevos canales	2018	2019
Nº de contratos CLNet	650.120	677.920
Cientela activa en CLNet	395.930	430.504
% clientela activa sobre contratos	60,9%	63,5%
Banca Móvil (usuarios que han accedido a través de móvil)	299.334	342.528
Alertas (contratos activos)	360.980	377.360
Bizum	94.308	160.014

4.2. Personas

Plantilla socios/as de LK por sexo y categoría profesional*	2018				2019			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores/as	22	1,3%	5	0,3%	17	1,0%	6	0,4%
Jefes/as	246	14%	121	6,9%	236	14%	120	7,1%
Técnicos/as	316	17,9%	359	20,4%	307	18,1%	356	21,0%
Administrativos/as	144	8,2%	280	15,9%	122	7,2%	248	14,6%
Otros/as	161	9,1%	108	6,1%	167	9,8%	116	6,8%
Total	889	50%	873	50%	849	50%	846	50%
Socios/as activos	1.762				1.695			

*Las categorías que se consideran en los distintos Grupos Profesionales son las siguientes:

- Directores/as: Direc. General, Direc. Área, Direc. Territoriales y Direc. Departamentales.
- Jefes/as: jefes/as de Sección, Jefes/as de Zona y Directores/as de Sucursal.
- Técnicos/as: Técns. SSCC, Responsables y Técnicos/as de Oficina (Gestores/as Comerciales).
- Administrativos/as: Oficiales 1ª, Oficiales 2ª, Auxiliares Administrativos/as y Operarios/as.
- Otros/as: D.D.O.P.V.

Plantilla de LK por edad	2018		2019					
	Socio/a	Resto	Socio/a			Resto		
			Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Hasta 30 años	14	89	1	3	4	43	73	116
Entre 31 y 40 años	410	49	122	218	340	17	43	60
Entre 41 y 50 años	853	8	430	428	858	8	4	12
Entre 51 y 60 años	453	3	273	189	462	2	1	3
Mayores de 60 años	32	0	23	8	31	0	0	0
Total plantilla	1.762	149	849	846	1.695	70	121	191

Plantilla CLBS por sexo, cat. profesional y área de negocio	2018				2019			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores/as	1	0,6%	0	0%	1	0,6%	0	0%
Jefes/as	8	4,5%	2	1,1%	8	4,7%	2	1,2%
Técnicos/as	0	0%	6	3,4%	0	0%	6	3,5%
Ges. Comerciales	29	16,4%	131	74%	30	17,5%	124	72,5%
Total plantilla	38	21,5%	139	78,5%	39	22,8%	132	77,2%
Serv. Centrales	2	1,1%	7	4%	2	1,2%	6	3,5%
Red Comercial	36	20,3%	132	74,6%	37	21,6%	126	73,7%
Total plantilla	38	21,5%	139	78,5%	39	22,8%	132	77,2%
Total plantilla	177				171			

Plantilla de CLBS por edad	2018	2019		
		Hombres	Mujeres	Total
Hasta 30 años	0	1	0	1
Entre 31 y 40 años	34	3	21	24
Entre 41 y 50 años	96	21	76	97
Entre 51 y 60 años	47	14	35	49
Mayores de 60 años	-	0	0	-
Total plantilla	177	39	132	171

Plantilla por sexo y cat. profesional Lagun Aro	2018				2019			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores/as	5	3%	1	1%	4	8%	2	4%
Jefes/as	14	8%	11	7%	14	26%	12	23%
Técnicos/as	34	20%	53	32%	31	58%	50	94%
Administrativos/as	4	2%	44	27%	4	8%	46	87%
Total plantilla	57	33%	109	67%	53	33%	110	67%

Plantilla de Lagun Aro por edad	2018		2019	
	H	M	H	M
Hasta 30 años	0	1	0	1
Entre 31 y 40 años	7	14	5	11
Entre 41 y 50 años	21	59	18	59
Entre 51 y 60 años	29	34	29	38
Mayores de 60 años	0	1	1	1
Suma	57	109	53	110
Total plantilla	166		163	

La totalidad de los trabajadores de Lagun Aro son indefinidos.

La totalidad de la plantilla de CLBS, excepto uno, tiene contrato indefinido, estando distribuidos entre la Sede Central de LABORAL Kutxa y su red comercial. Hay un eventual hombre, menor de 30 años y gestor comercial. La totalidad de la plantilla es indefinida en **Lagun Aro**.

Relación contractual LK (situación al 31/12)	2018			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
<i>Socios/as en activo</i>	1.762	889	873	1.695	849	846
Excedencias	28	8	20	27	2	25
Comisión de servicios	15	6	9	15	5	10
Prejubilados/as	161	120	41	161	110	51
Contratos de Sociedad	1.967	1.023	943	1.898	966	932
Eventuales T. Completo	142	44	98	182	63	119
Eventuales T. Parcial	1	0	1	3	1	2
Contratos Temporales	143	44	99	185	64	121
Contratos Indefinidos	6	6	0	6	6	0
Plantilla total al 31/12	2.116	1.073	1.042	2.089	1.036	1.053
Relación contractual Lagun Aro	166	57	109	163	53	110

Contratos LK por edad a 31/12	2018						2019					
	Total	Hasta 30	31-40	41-50	51-60	> 60	Total	Hasta 30	31-40	41-50	51-60	> 60
<i>Socios/as en activo</i>	1.762	14	410	853	453	32	1.695	4	340	858	462	31
Excedencias	29	1	16	8	2	2	27	1	20	5	1	-
Comisión de servicios	15	-	5	7	3	-	15	1	6	4	4	-
Prejubilados/as	161	-	-	-	143	18	161	-	-	-	121	40
Contratos de Sociedad	1.967	15	431	868	601	52	1.898	6	366	867	588	71
Eventuales T. Completo	142	88	49	4	1	-	182	113	50	10	8	1
Eventuales T. Parcial	1	1	-	-	-	-	3	3	-	-	-	-
Contratos Temporales	143	89	49	4	1	-	185	116	50	10	8	1
Contratos Indefinidos	6	-	-	4	2	-	6	-	-	1	3	2
Plantilla total	2.116	104	480	876	604	52	2.089	122	416	878	599	74

Plantilla por ubicación (LK y CLBS)	2018				2019			
	Socios	Cta. Aj.	Muj.	Homb.	Socios	Cta. Aj.	Muj.	Homb.
Servicios Centrales	398	37	219	216	401	42	227	216
Particulares	30	0	13	17	27	0	12	15
Seguros	30	0	9	21	28	0	10	18
Empresa	90	1	24	67	91	1	24	68
Red Ter. 1	578	69	384	263	546	95	383	258
Red Ter. 2	636	42	323	355	602	53	311	344
Total 31/12	1.762	149	972	939	1.695	191	967	919

La totalidad de la plantilla de **Lagun Aro** trabaja en servicios centrales.

Bajas y rotación anual de socios de trabajo en LK	2018	2019
Bajas en el año:	124	117
Excedencia Voluntaria y por Cargo Público	6	2
Excedencia Cuidado hijos/familiares	37	43
Jubilación	8	6
Fallecimiento e Invalidez	4	4
Baja Voluntaria	2	5
A comisión de servicios	0	2
Prejubilados/as	67	55
Bajas de Mujeres en el año	63	45
Bajas de Hombres en el año	61	72
Tasa de salidas total (*)	6,70%	6,64%
Tasa de salida de Directores/as	16,7%	18,52%
Tasa de salida de Jefes/as	5,7%	5,18%
Tasa de salida de Técnicos/as	6,2%	7,56%
Tasa de salida de Administrativos/as	7,5%	6,06%
Tasa de salida de mujeres	6,76%	8,13%
Tasa de salida de mujeres < 30 años	0%	0,23%
Tasa de salida de mujeres > 30 años	6,76%	7,90%
Tasa de salida de hombres	7,09%	5,06%
Tasa de salida de hombres < 30 años	0%	0,00%
Tasa de salida de hombres > 30 años	7,09%	5,06%

(*) 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.

En 2018 y 2019 no ha habido bajas no voluntarias.

Bajas y rotación anual en CLBS	2018	2019
Bajas en el año:	22	8
Excedencia Cuidado hijos/familiares	5	1
Jubilación	1	0
Invalidez	0	1
Fin de contrato acordado	11	0
Baja Voluntaria	3	5
Fin de contrato	0	0
Despidos	2	1
Bajas de Mujeres en el año	15	6
Bajas de Hombres en el año	7	2
Tasa de salidas total	12,02	4,68%
Tasa de salida de mujeres	10,48	4,32%
Tasa de salida de hombres	17,5	5,13%

*La totalidad de salidas, tanto de hombres como de mujeres, es de mayores de 30 años.

Bajas y rotación anual de Socios de trabajo en Lagun Aro	2018	2019
Bajas en el año:	8	5
Baja Voluntaria	0	0
Otros	8	5
Bajas de Mujeres en el año	4	2
Bajas de Hombres en el año	4	3
Tasa de salidas total *	4,82	3,07%
Tasa de salida de mujeres	3,67	1,82%
Tasa de salida de hombres	7,01	5,66%

**La totalidad de salidas, tanto de hombres como de mujeres, es de mayores de 30 años.

En LABORAL Kutxa no ha habido despidos en los dos últimos años.

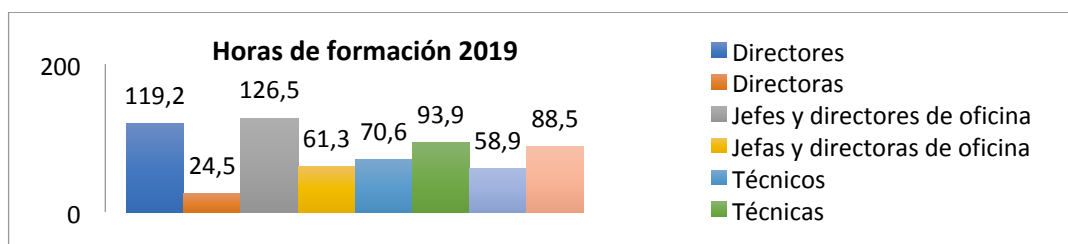
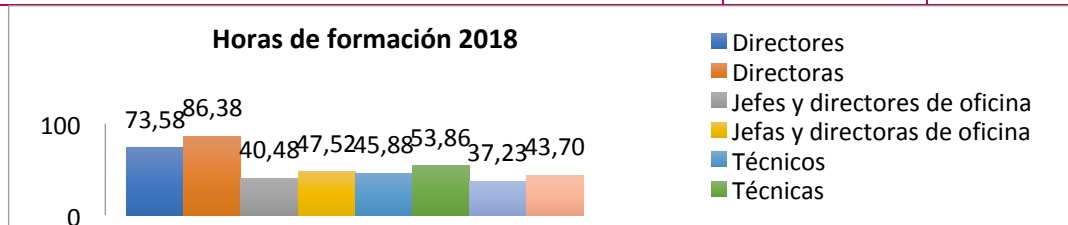
Despidos en CLBS:

2018			2019		
Sexo	Edad	Categoría	Sexo	Edad	Categoría
H	59	GES	M	58	GES
H	61	GES	-	-	-

Despidos en Seguros Lagun Aro:

2018			2019		
Sexo	Edad	Categoría	Sexo	Edad	Categoría
M	47	Administrativo	H	58	Director
H	59	Director	H	58	Jefe
H	62	Director	M	60	Técnico
H	60	Técnico	M	60	Administrativo
-	-	-	H	46	Administrativo

Formación en LABORAL Kutxa y CLBS	2018	2019
Número de cursos	415	456
Horas de formación	87.333	168.298
Horas de formación/persona	41,71	81,38
Socio-a	41,85	83,27
Eventual	40,26	62,15
Formación media en horas por categoría (de forma individual)		
Directores/as	71,12	71,83
Jefes/as y Directores/as Oficina	39,13	93,90
Técnicos/as	44,35	82,26
Administrativos/as	35,99	73,70



Formación en Seguros Lagun Aro	2018	2019
Horas de formación	4.752,4	3.737,3
Mujeres	2.608,5	2.567,8
Hombres	2.143,9	1.169,5
Horas de formación/persona	28,6	20,31
Directores/as	964,3	620
Jefes/as y Directores/as Oficina	1.385	643
Técnicos/as	2.378,6	2.311,3
Administrativos/as	24,5	163

La proporción entre asistentes a cursos por sexo (mujeres/hombres) en 2019 es del 1,1 frente al 1,61 de 2018.

El porcentaje de personas diferentes formadas ha sido del 99% en 2019 y 2018.

Con respecto al **índice de promoción**, entendido como mejora del índice salarial estructural, ha sido en 2019 del 7,09%. Incorporando otros conceptos no estructurales como la antigüedad asciende al 28,21% (5,45% Y 36,61% es 2018).

Índice laboral medio LK	2018	2019
Mujeres	2,19	2,21
Hombres	2,51	2,50
Diferencia H/M	14,5%	13,2%

*El índice laboral medio es del 2,36, lo que es equivalente a 31/12/19 a 2.937,47€ brutos mensuales.

Índice laboral medio LK	2018		2019	
	H	M	H	M
Direct.	4,83	3,95	4,80	3,95
Jefatura	2,84	2,70	2,84	2,72
Tecnic.	2,37	2,20	2,36	2,20
Administr.	2,07	1,93	2,10	1,95

Remuneración de LK por edad	2018		2019	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Hasta 30 años	42.711	33.420	-(1)	36.147
Entre 31 y 40 años	40.792	34.251	41.218	35.604
Entre 41 y 50 años	47.327	40.240	47.171	40.378
Entre 51 y 60 años	52.991	43.495	50.664	44.691
Mayores de 60 años	56.217	41.640	51.581	43.149

(1) No hay hombres menores de 30 años.

Índice laboral medio CLBS	2018	2019
Mujeres	2,07	2,12
Hombres	2,70	2,68
Diferencia H/M	30,4	26,4%

Índice laboral medio CLBS	2018		2019	
	H	M	H	M
Direct.	3,33	-	3,34	-(1)
Jefatura	3,18	3,37	3,46	3,39
Tecnic.	2,83	2,60	0,00	2,66
Gest.	2,51	2,03	2,45	2,07

(1) No hay mujeres directoras.

Remuneración de CLBS por edad	2018		2019	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Hasta 30 años	.*	.*	1,27	.*
Entre 31 y 40 años	2,12	1,99	1,95	2,08
Entre 41 y 50 años	2,51	2,06	2,47	2,12
Entre 51 y 60 años	3,24	2,09	3,25	2,14
Mayores de 60 años	.*	2,15	.*	.*

*No hay personas en este rango.

Salario medio Lagun Aro	2018	2019
Mujeres	47.141	47.294
Hombres	65.554	64.517
Diferencia H/M	39,06%	36,42%

Salario por sexo y cat. profesional (mil.€)	2018		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directores/as	100,6	81,3	99,5	79,63
Jefes/as	74,1	67,3	74,5	68,66
Técnicos/as	60,6	51,51	59,27	50,13
Asdministrativos/as	37,42	36,25	45,3	37,5

Remuneración de LAGUN ARO por edad	2018		2019	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Hasta 30 años	0	37.448	0	38.106
Entre 31 y 40 años	50.693	38.926	48.012	34.465
Entre 41 y 50 años	62.569	47.350	64.954	47.200
Entre 51 y 60 años	71.302	50.723	67.467	50.977
Mayores de 60 años	0	61.913	91.874	63.216

Se presentan a continuación los datos relativos a absentismo en el Grupo.

Horas y tasa de absentismo	2018	Hombres	Mujeres	2019	Hombres	Mujeres
Accidente y Enfermedad	117.184	42.384	74.800	111.443	41.856	69.587
Maternidad	22.918	-	-	20.653	-	-
Paternidad	3.998	-	-	4.858	-	-
Resto*	5.669	-	-	2.874	-	-
Total Horas absentismo LK	149.769	-	-	139.828	-	-
Tasa de absentismo LK	3,85	2,76	4,96	3,80	2,83	4,79
Tasa de absentismo Lagun Aro	4,57	4,03	0,55	3,89	0,36	4,01
Total horas absentismo Lagun Aro	nd	-	-	1.607	-	-
Tasa de absentismo CLBS	5,65	3,68	6,19	4,99	3,40	8,24
Total horas absentismo CLBS	nd	-	-	16.281	-	-

*Cuidado de menores enfermos

A continuación se presenta la información relativa a accidentes en el Grupo.

Accidentes de trabajo LK y CLBS	2018	2019
Accidentes	38	46
Frecuencia accidentes(1)	4,49	3,22
Gravedad accidentes(2)	0,23	0,05
Accidentes Lagun Aro	0	0

(1) nº accid. acumulados con baja *1.000.000 / h. trabajadas

(2) horas perdidas por accidente *100/h. teóricas a trabajar

De los accidentes de 2018, 17 son de mujeres y de los de 2019, 18. La mayoría de los accidentes son in itinere en desplazamiento al trabajo. No se dispone del dato de frecuencia y gravedad desagregado por sexo.

No se contemplan enfermedades profesionales en nuestra actividad para todo el Grupo.

4.3. Medioambiente

Usuarios de Postamail	2018	2019
Número de personas usuarias.	543.231	568.282
% Usuarios sobre el total de la clientela	47,33%	50,62%

Consumo papel kgrs	LABORAL K.		Seguros LA
	2018	2019(1)	2018
Papel publicitario/cliente	0,093	0,116	0,18
Papel oficina/cliente	0,238	0,251	0,003
Consumo total/cliente	0,331	0,368	0,18
Consumo total papel / persona	181,75	184,56	394,44

Los datos de 2019 incluyen a LABORAL Kutxa y Lagun Aro

Energía (Gj)	2018	2019	Seguros LA 2018	Seguros LA 2019
Electricidad	47.798	46.497	1.297	1.256
Gasoil	54,2	20,9	0	0
Propano	0,49	0,47	0	0
Consumo de energía A	47.853	46.518	1.297	1.256
Consumo energ./pers.	22,92	22,43	7,8	7,7

Los datos que se presentan corresponden a toda LABORAL Kutxa, así como toda la plantilla.

La **intensidad** de las emisiones de gases de efecto invernadero, medido como las emisiones totales de CO₂ entre la plantilla de LK sería en este caso de 2,55, frente al 2,69 de 2018.



5.

INFORMACIÓN SOBRE LA MEMORIA

Perfil de la Memoria

La de 2019 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 2019 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.

Asimismo esta Memoria cumple lo regulado en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre en materia de información no financiera y diversidad, teniendo en cuenta también la Comunicación de la Comisión Europea 2017/C 215/01 de Directrices sobre la presentación de informes no financieros.

Hace referencia al Grupo consolidado e incluye las actividades bancarias y aseguradoras. Se presentará de información referente a las dos compañías de seguros de forma unificada. Para el resto de las sociedades, debido a su entidad y actividad, la información se encuentra integrada con la de LABORAL Kutxa, excepto en el caso de que exista un aspecto específico que requiera su reporte por separado.

Adicionalmente, 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 (CLBS)**, 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 **CLBS** 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 MONDRAGON. 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 2019 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 Análisis de Materialidad de la parte 2](#).

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 Area Financiera tiene previsto continuar con esta sistemática de verificación en el futuro.

Contacto

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

- Informe Económico
- Cuentas Anuales Individuales y Consolidadas
- Informe de Gobierno Corporativo
- Información de Transparencia
- Memorias de RSE
- 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, diríjase al siguiente correo electrónico: RSE@LABORALkutxa.com

A large puzzle piece made of green moss is placed on a grey puzzle board. The board is set against a background of light brown cardboard. The text '6.' is overlaid on the left side of the puzzle piece.

6.

ANEXOS

6.1. Tabla de equivalencias

Información no financiera a reportar:	Capítulos/sección del Informe Anual_Página	Correspondencia / Indicadores GRI
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución).	Quienes somos_Presentación del Grupo Quienes somos_ Modelo de negocio	GRI 102-1 GRI 102-2 GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6 GRI 102-7 GRI 102-14 GRI 102-15
Una descripción de las políticas que aplica el grupo que incluirá: los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo en qué medidas se han adoptado.	Quienes somos_Principios y gobierno	GRI 103-2 GRI 103-3
Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados para cada materia.	Gestión Responsable_ Cuadro de mando Gestión de la clientela_ Principales Magnitudes Nuestra relación con la plantilla_ Principales magnitudes Nuestra relación con la sociedad_ Principales magnitudes Gestión responsable del medioambiente_ Principales magnitudes Gestión responsable de proveedores_ Principales magnitudes	GRI 103-2 GRI 103-3
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo (relaciones comerciales, productos o servicios) que puedan tener un efecto negativo en estos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	Quienes somos_ Estrategia y Gestión del Riesgo Gestión Responsable_ Análisis de materialidad Gestión Responsable_ Compromiso con la Sostenibilidad Gestión Responsable_ Cuadro de mando	GRI 102-15 GRI 102-30
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; la aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	Quienes somos_ Estrategia y Gestión del Riesgo Quienes somos_ Principios y Gobierno Gestión responsable del medioambiente_ Enfoque de gestión	GRI 102-29 GRI 102-31 GRI 201-2 GRI 103-2 (GRI de la dimensión ambiental) GRI 102-11 GRI 102-29 GRI 102-11
Contaminación:		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	Gestión responsable del medioambiente_ Contaminación Gestión responsable del Medioambiente_ Uso de los recursos	GRI 103-2 (GRI 302 y 305)
Economía circular y prevención y gestión de residuos:		
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	Gestión responsable del medioambiente_ Economía circular y prevención y gestión de residuos	GRI 103-2 (GRI 306) GRI 301-2 GRI 306-1
Uso sostenible de los recursos:		
Consumo y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Gestión responsable del Medioambiente_ Uso de los recursos	GRI 303-1
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.		GRI 103-2 (GRI 301) GRI 301-1 GRI 301-2
Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, uso de energías renovables.		GRI 103-2 (GRI 302) GRI 302-1 GRI 302-3
Cambio climático:		
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como actividad de la empresa (incluidos bienes y servicios que produce).	Gestión responsable del Medioambiente_ Cambio climático	GRI 103-2 (GRI 305) GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.		GRI 103-2 (GRI 305) GRI 201-2
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fn.		GRI 103-2 (GRI 305)
Protección de la biodiversidad:		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Los impactos causados por las actividades directas del Grupo consolidado LABORAL Kutxa sobre la biodiversidad no son materiales debido a la actividad financiera y aseguradora desarrollada por el Grupo.	GRI 304-2 GRI 306-5
Impactos causados por las actividades u operaciones de áreas protegidas		
Empleo:		
Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	Nuestra relación con la plantilla_ Principales magnitudes de la plantilla Otras magnitudes_ plantilla.	GRI 103-2 (GRI 401) GRI 102-8 GRI 405-1
Número total y distribución de modalidades de contratos y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales, y de contratos a tiempo parcial por: sexo, edad y clasificación profesional	Nuestra relación con Socios y Socias_ Principales magnitudes de la plantilla Otras magnitudes_ plantilla.	GRI 102-8 GRI 405-1
Número de despidos por: sexo, edad y clasificación profesional.	Nuestra relación con la plantilla_ Principales magnitudes de la plantilla. Otras magnitudes_ Socios y Socias	GRI 401-1
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por: sexo, edad y clasificación profesional.	Nuestra relación con Sla plantilla_ Principales magnitudes de Socios y Socias Otras magnitudes_ plantilla.	GRI 405-2
Brecha salarial y la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Nuestra relación con la plantilla_ Principales magnitudes de la plantilla. Otras magnitudes_ plantilla.	GRI 103-2 (GRI 405) GRI 405-2
Remuneración media de los consejeros y directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción disgregada por sexo	Quienes somos_Principios y Gobierno	GRI 102-35 GRI 102-36 GRI 103-2 (GRI 405)
Implantación de políticas de desconexión laboral	Nuestra relación con la plantilla_ Principales magnitudes de la plantilla.	GRI 103-2 (GRI 401)
Empleados con discapacidad	Nuestra relación con la plantilla_ Principales magnitudes de la plantilla	GRI 405-1

Organización del trabajo:		
Organización del tiempo de trabajo	Nuestra relación con la plantilla _Desarrollo de las personas	GRI 103-2 (GRI 401)
Número de horas de absentismo	Nuestra relación con la plantilla _Principales magnitudes de la plantilla Otras magnitudes_ plantilla	GRI 403-2
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de los progenitores	Nuestra relación con la plantilla _Conciliación	GRI 103-2 (GRI 401)
Salud y seguridad:		
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Nuestra relación con la plantilla _Salud y Seguridad en el Trabajo	GRI 102-41
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales. Desagregado por sexo.	Nuestra relación con la plantilla _Principales magnitudes de la plantilla Otras magnitudes_ plantilla	GRI 403-2 GRI 403-3
Relaciones sociales:		
Organización del diálogo social (incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos)	Nuestra relación con la plantilla _Diálogo con la plantilla	GRI 103-2 (GRI 402)
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Nuestra relación con la plantilla _Principales magnitudes de la plantilla	GRI 102-41
Balance de los convenios colectivos (particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo)	Nuestra relación con la plantilla _Salud y Seguridad en el Trabajo	GRI 403-1 GRI 403-4
Formación:		
Las políticas implementadas en el campo de la formación	Nuestra relación con la plantilla _Desarrollo Nuestra relación con la plantilla _Principales magnitudes de la plantilla Otras magnitudes_ plantilla	GRI 103-2 (GRI 404) GRI 404-2
Accesibilidad:		
Accesibilidad universal de las personas	Nuestra relación con la plantilla _Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 103-2 (GRI 405)
Igualdad:		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	Nuestra relación con la plantilla _Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 103-2 (GRI 405 y 406)
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de Derechos Humanos	Nuestra relación con la plantilla _Enfoque de gestión de la plantilla	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 103-2 (GRI 412) GRI 410-1 GRI 412-1 GRI 412-3
Prevención de los riesgos de vulneración de los Derechos Humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos		
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos		GRI 406-1
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.		GRI 103-2 (406, 407, 408 y 409)
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno		
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	1. Quienes somos _Principios y Gobierno	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 103-2 (GRI 205) GRI 205-1 GRI 205-2 GRI 205-3 GRI 413-1
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro		
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible:		
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y desarrollo local	Nuestra relación con la sociedad _Enfoque de Gestión	
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Nuestra relación con la sociedad _Enfoque de Gestión	
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	Nuestra relación con la sociedad _Diálogo con la sociedad	
Las acciones de asociación o patrocinio	Nuestra relación con la sociedad _Diálogo con la sociedad	
Subcontratación y proveedores:		
Inclusión de la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Gestión responsable de proveedores _Enfoque de gestión	GRI 103-2 (GRI 204, 308 y 414)
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad	Gestión responsable de proveedores _Enfoque de gestión	GRI 102-9 Cadena de suministro GRI 103-2 (GRI 204, 308 y 414) GRI 204-1 GRI 308-1 GRI 414-1
Sistemas de supervisión y auditorías y resolución de las mismas	Gestión responsable de proveedores _Enfoque de gestión	GRI 103-2 (GRI 204)
Consumidores:		
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Gestión de la clientela _Gestión responsable del cliente	GRI 103-2 (GRI 416, 417 y 418) GRI 416-1 GRI 417-1 G4-FS15
Sistemas de reclamación y quejas recibidas y resolución de las mismas	Gestión de la clientela _Principales magnitudes de la clientela Gestión de la clientela _Diálogo con clientela Otras magnitudes _Clientela	GRI 102-17 GRI 103-2 (GRI 416, 417 y 418) GRI 416-2 GRI 417-2 GRI 418-1
Información fiscal:		
Los beneficios obtenidos país por país	1. Quienes somos _Principales Magnitudes del Grupo	GRI 103-2 (GRI 201)
Los impuestos obtenidos sobre beneficios pagados		
Las subvenciones públicas recibidas		GRI 201-4
Cualquier otra información que sea significativa:		

6.2. 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 Coop. de Crédito
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	8-9 Presentación del Grupo 38-39 Productos y servicios responsables Ver Página Web www.LABORALkutxa.com
102-3	Localización de la sede de la organización.	José M ^º Arizmendiarieta s/n. 20500 Arrasate – Mondragón (Gipuzkoa)
102-4	Indique en cuántos países opera la organización.	LABORAL Kutxa opera exclusivamente en el Estado español
102-5	Régimen de propiedad y forma jurídica.	Caja Laboral Popular Coop. de Crédito
102-6	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientela y destinatarios).	12 Distribución geográfica 36 enfoque de gestión y Principales magnitudes de la clientela 80-81-82 Otras magnitudes clientela
102-7	Determine la escala de la organización, indicando: Número de personas empleadas Número de operaciones Ventas netas o ingresos netos Capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio Cantidad de productos o servicios que se ofrecen	13-14 Principales Magnitudes del Grupo
102-8	Determine: Número de personas empleadas por contrato laboral y sexo. Número de personas empleadas fijos por tipo de contrato y región Tamaño de la plantilla por personas empleadas, trabajadores contratados y sexo. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como las personas empleadas y los subempleados contratados por los contratistas.	83-89 Otras magnitudes-Personas
102-9	Describa la cadena de suministros de la organización.	76 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.	5-6 Carta 9-10 Estructura operativa 14-17 Estrategia y gestión del riesgo 9 Empresas Participadas 76 Nuestra relación con las empresas proveedoras
102-11	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	14-17 Estrategia y gestión del riesgo 17-20 Principios y Gobierno 26-27 Enfoque de gestión Los riesgos en general se gestionan desde el Comité de Riesgos del Consejo Rector y el Marco de Apetito al Riesgo, y se reportan anualmente en la Información con Relevancia Prudencial. Los riesgos ambientales se gestionan dentro de un sistema certificado con la ISO 14001:2015. Los riesgos para los clientes de los nuevos productos son el ámbito de actuación del Comité de Productos
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.	67-69 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
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	14-17 Estrategia y gestión del riesgo 31-33 Materialidad 28-29 Compromisos y Logros 30-31 Cuadro de Mando RSE
ÉTICA E INTEGRIDAD		
102-16	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización.	11-12 Valores, principios, estándares y normas de conducta
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.	21-22-23 Corrupción y soborno 38 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.	9-10 Estructura Operativa 17-20 Gobierno Corporativo 36-37 Diálogo con la clientela 31-32 Análisis de materialidad Ver Informe de Gobierno Corporativo
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.	Ver Informe de Gobierno Corporativo
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.	
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.	

	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	
102-26	Describe 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.	17-20 Gobierno Corporativo 11-12 Valores, principios, estándares y normas de conducta Ver Informe de Gobierno Corporativo
	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	
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.	21 Desarrollo de los órganos de gobierno
102-28	Describe 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. Describe 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.	17-20 Gobierno corporativo Ver Informe de Gobierno Corporativo .
102-29	Describe 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. 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	Describe 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.	
	FUNCION DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE LA SOSTENIBILIDAD	
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.	17-20 Gobierno corporativo
	FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL.	
102-33	Describe el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	17-20 Gobierno corporativo
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.	49 Diálogo con la plantilla En el reporte anual al Consejo Rector de las actividades de RSE se identificaron las actividades relevantes
	RETRIBUCIÓN E INCENTIVOS	
102-35	Describe las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección. 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.	21 Retribución de los Órganos de Gobierno Ver Cuentas Anuales Consolidadas p.33
102-36	Describe 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.	56-57 Gestión de la remuneración 21 Retribución de los Órganos de Gobierno Ver informe de relevancia prudencial
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	17-20 Gobierno corporativo 56-57 Gestión de la remuneración
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).	56-57 Gestión de la remuneración
102-39	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada)	
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
102-40	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	28-29 Compromisos y logros Los grupos de interés se contemplan anualmente en el estudio de materialidad. 31-33 Materialidad 36-37 Diálogo con la Clientela 49 Diálogo con las Personas 49-50 Negociación Colectiva 66 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	Describe 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	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes 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.	9 Empresas Participadas
102-46	Describe el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la Memoria y la cobertura de cada Aspecto. Explique cómo ha aplicado los Principios de elaboración de Memorias para determinar el Contenido de la Memoria.	91 Perfil de la Memoria 31-33 Materialidad
102-47	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la Memoria.	31-33 Materialidad
102-48	Describe 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
102-49	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a Memorias anteriores.	91 Perfil de la Memoria
102-50	Período objeto de la Memoria.	Año 2019
102-51	Fecha de la última Memoria (si procede).	Memoria de 2018 publicada en mayo de 2019
102-52	Ciclo de presentación de Memorias (anual, bienal).	91 Perfil de la Memoria
102-53	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la Memoria.	En la página Web: www.LABORALKutxa.com o del correo:

	INDICE DE GRI	rse@LABORALKutxa.com
102-54 102-55	Indique qué opción "de conformidad" con la Guía ha elegido. Facilite el índice de GRI de la opción elegida. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la Memoria se ha sometido a tal verificación.	1 Portada 94-101 Indicadores GRI Última página. Nivel de reporte y Verificación de AENOR
	VERIFICACIÓN	
102-56	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la Memoria. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la Memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. Describa la relación entre la organización y las empresas proveedoras de la verificación. 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.	91 Perfil de la Memoria El Director del Area Financiera da el visto bueno a la solicitud de verificación de la Memoria.

ENFOQUE DE GESTIÓN

103-1	Indique la cobertura de la organización de cada Aspecto material.	31-33 Materialidad 14-17 Estrategia y gestión del riesgo
103-2 103-3	Enfoque de gestión y sus componentes Evaluación del enfoque de gestión.	13-14 Principales magnitudes 26-27/36/48-49/61-62/69-70 Enfoque de gestión 31-33 Materialidad 14-17 Estrategia y gestión del riesgo

CATEGORÍA: ECONOMÍA

Aspecto: desempeño económico		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	14-15 Principales Magnitudes
201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	38-41 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables. 71-72 Transparencia en la exposición a combustibles fósiles 74-75 Cambio climático
201-3	Cobertura de las obligaciones derivadas de su plan de prestaciones.	56-57 Gestión de la remuneración 61 Retornos Coops. Capitalizados
201-4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	14 Subvenciones
Aspecto: presencia en el mercado		
202-1	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local.	56-57 Gestión de la remuneración
202-2	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local	17-20 Gobierno corporativo
Aspecto: impactos económicos indirectos		
203-1	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	69-70 Nuestra relación con el Medioambiente 62-64 Gaztenpresa 14 Impuestos y tributos
203-2	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	64-65 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.	77 Principales magnitudes-proveedores

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.	21-23 Corrupción y soborno
205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	53 Formación en Procedimientos Anticorrupción 21 Desarrollo de los órganos de gobierno 21-23 Corrupción y soborno
205-3	Casos confirmados y medidas adoptadas	21-23 Corrupción y soborno 24 Cumplimiento normativo

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.	73-74 Uso sostenible de los recursos
301-2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	73-74 Uso sostenible de los recursos
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.	73-74 Uso sostenible de los recursos
302-2	Consumo energético externo	73-74 Uso sostenible de los recursos 74-75 Cambio climático
302-3	Intensidad energética	73-74 Uso sostenible de los recursos
302-4	Reducción del consumo energético.	73-74 Uso sostenible de los recursos
302-5	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	38-41 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables.

.....Aspecto: agua

303-1	Captación total de agua según la fuente.	73-74 Uso sostenible de los recursos
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.	La actividad financiera de LABORAL Kutxa no implica afecciones a la biodiversidad ni impactos 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.	La actividad financiera de LABORAL Kutxa no implica afecciones a la biodiversidad ni impactos 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.	74-75 Cambio climático
305-2	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	74-75 Cambio climático
305-3	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	89 Otras magnitudes-Medioambiente
305-4	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	69-70 Nuestra Relación con el Medioambiente 74-75 Cambio climático
305-5	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	No se producen, importan o exportan sustancias que agotan el ozono.
305-6	NO, SO y otras emisiones atmosféricas significativas.	Las emisiones de este tipo son resultado de los sistemas de climatización y no se consideran significativas.
305-7		
Aspecto: efluentes y residuos		
306-1	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	72-73 Economía circular y prevención y gestión de residuos
306-2	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	72-73 Economía circular y prevención y gestión de 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	76 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.	83-89 Otras magnitudes- Plantilla
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.	60 Beneficios Sociales
401-3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	83-89 Otras magnitudes-Plantilla
.....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.	58-59 Seguridad y Salud Laboral
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.	58-59 Seguridad y Salud Laboral
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.	58-59 Seguridad y Salud Laboral
Aspecto: capacitación y formación		
404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría profesional.	83-89 Otras magnitudes-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.	51-52 Programas de formación continua
404-3	Porcentaje de personas que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	52-53 Gestión del Desempeño-Bidean
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.	83-89 Otras magnitudes-Plantilla 17-20 Gobierno Corporativo
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.	56-57 Gestión de la remuneración 83-89 Otras magnitudes-Plantilla A igual puesto de trabajo, igual salario, independientemente de que sea hombre o mujer
Aspecto: no discriminación		
406-1	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	En el período de cobertura de la Memoria no se ha producido ningún incidente de discriminación
Aspecto: libertad de asociación y negociación colectiva		
407-1	Identificación de centros y Empresas proveedoras significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden	Tanto LABORAL Kutxa como la práctica totalidad de sus empresas proveedoras operan en el Estado Español. Esto supone que por

	infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	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	65-66 Reparto de beneficios 31-33 Materialidad
413-2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales	No se han identificado actividades con un impacto negativo o potencial en las comunidades locales.
Aspecto: evaluación de las empresas proveedoras en materia de derechos humanos		
414-1	Porcentaje de nuevas Empresas proveedoras que se examinaron en función de criterios sociales	No se ha realizado un análisis en materia de derechos humanos de las diferentes empresas proveedoras y subcontratistas ya que, a priori, no se ha identificado la existencia de empresas proveedoras que por el volumen de compras que representan, el tipo de actividad que desarrollan o su localización puedan implicar un riesgo significativo en materia de DDHH. 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
414-2	Impactos negativos significativos en materia social, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	
Aspecto: política pública		
415-1	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	65 Relaciones con Administraciones Públicas y Partidos Políticos
Aspecto: salud y seguridad de la clientela		
416-1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	36 Nuestra relación con la clientela 42-43 Productos y servicios responsables
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	81 Sanciones 80-82 Servicio de Atención al Cliente
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 (clasificación, test, información,...). 36-48 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.	81 Sanciones 80-82 Servicio de Atención al Cliente
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	81 Sanciones 80-82 Servicio de Atención al Cliente
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	81 Sanciones 80-82 Servicio de Atención al Cliente
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	81 Sanciones 80-82 Servicio de Atención al Cliente 24 Cumplimiento Normativo
CARTERA DE PRODUCTOS		
FS1	Descripción de las políticas con contenidos ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	28-29 Compromisos y logros 62-64 Fundación Gaztenpresa 44-45 Inversión Socialmente Responsable 69-75 Nuestra relación con el medioambiente
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	53-56 Diversidad e Igualdad de Oportunidades 44-45 Inversión Socialmente Responsable 69-75 Nuestra relación con el medioambiente
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 nuestra clientela 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	63-56 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	36-37 Diálogo con la Clientela 49 Diálogo con las Personas 66 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	12 Distribución geográfica de oficinas 36 Principales magnitudes de la clientela 80-82 Otras magnitudes- Clientela
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio	42-48 Productos y Servicios Socialmente Responsables

	social específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines sociales	
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines ambientales	46 Créditos para Energías Renovables
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.	91 Perfil de la Memoria 53-56 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.	36-37 Diálogo con la Clientela 76 Nuestra relación con las empresas proveedoras
FS11	Porcentaje de activos sujetos a "screening" social y ambiental positivo y/o negativo	71 Evaluación de riesgos ambientales 44-45 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.	46 Accesibilidad a Servicios Financieros
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a la gente con minusvalías o impedimentos	46 Barreras arquitectónicas y acceso a través de Internet y teléfono móvil.
FS15	Políticas en cuanto a un diseño y comercialización justa de los productos y servicios financieros	LABORAL Kutxa sigue una estricta reglamentación a la hora del diseño y comercialización de productos. Asimismo cuenta con un Código de Conducta. 36-37 Nuestra Relación con la Clientela 38-41 Gestión responsable con la clientela
FS16	Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios	47-48 Cultura Financiera 68 Educación financiera 62-64 Fundación Gaztenpresa 64-65 Aportaciones indirectas a la sociedad

6.3. 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 tabla anterior, 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.

6.4. Verificación de AENOR

AENOR

Declaración de Verificación de Información No Financiera

declaración de Verificación de AENOR para

CAJA LABORAL POPULAR COOP. DE CRÉDITO

relativa al estado consolidado de información no financiera MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2019

conforme a la ley 11/2018

correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre 2019

La validez de esta declaración de verificación externa e independiente está supeditada a la presentación del acta de aprobación de la formulación del Estado de Información No Financiera verificado firmada por todos los Administradores de la sociedad obligada.

En Madrid a 24 de febrero de 2020


Rafael García Meiro
Director General

20130863/VNOF-2020
AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 1 de 5

AENOR

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2020/0005

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

CAJA LABORAL POPULAR, COOP. DE CREDITO LTDA.

TITULADA: MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2019

Conforme con: Estándares GRI

Opción GRI aplicada: Exhaustiva

Proceso de Verificación: Para conceder este Documento de Verificación, AENOR ha comprobado la adecuación de la memoria a lo requerido por GRI y la correlación de los Estándares GRI con los ODS identificados por la organización, así como la veracidad de los datos e información contenidos en dicha memoria.

Fecha de emisión: 2020-02-24


Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.
Génova, 6 28004 Madrid, España
Tel. 91 432 80 00 - www.aenor.com

6.5 PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE

Requisitos de informes y autoevaluación	Resumen de alto nivel de la respuesta del banco	Referencias/Enlaces a la respuesta completa del banco/información relevante
<p>Principio 1: Alineamiento Alinear la estrategia comercial para que sea coherente y contribuya a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, tal como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.</p>		
<p>1.1. <i>Describe</i> (alto nivel) el modelo de negocio del banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios proporcionados, los principales sectores y tipos de actividades y, cuando sea relevante, las tecnologías financiadas en las principales geografías en las que opera su banco o proporciona productos y servicios.</p>	<p>A lo largo de la Memoria de Sostenibilidad y Estado de Información No Financiera 2019, que sigue los estándares de GRI y ha sido auditada por AENOR, damos respuesta a estas cuestiones.</p>	<p>1.1 Presentación del Grupo (P.7) 1.3. Cooperativismo (P. 10) 1.5. Distribución geográfica de oficinas (P. 12) 1.6 Principales magnitudes del Grupo (P.13) 3.1.2. Principales magnitudes de la clientela (P. 36) 3.1.6. Productos y servicios responsables (P. 42-48) 4.1 Clientela (P. 80) Principales magnitudes de productos y servicios responsables (P. 82)</p>
<p>1.2. <i>Describe</i> cómo el banco se ha alineado y/o planea alinear su estrategia para ser coherente y contribuir a los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.</p>	<p>En la reflexión estratégica de LABORAL Kutxa para el periodo 2020-2022 hemos integrado los Principios de Banca Responsable.</p>	<p>1.7. Estrategia y gestión del riesgo (P. 14-17) 2.6. Pacto Mundial de las Naciones Unidas y Objetivos de Desarrollo Sostenible (P. 33-34)</p>
<p>Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos Aumentar continuamente los impactos positivos mientras se reducen los impactos negativos y gestionan los riesgos para las personas y el medio ambiente que resultan de las actividades, productos y servicios. Con este fin, establecer y publicar objetivos donde se puedan tener los impactos más significativos.</p>		
<p>2.1 Análisis de impacto: <i>Muestre</i> que el banco ha identificado las áreas en las que tiene su impacto positivo y negativo más significativo (potencial) a través de un análisis de impacto que cumple con los siguientes elementos:</p> <p>a) Alcance: Las principales áreas de negocio, productos/servicios del banco en las principales geografías en las que opera el banco como se describe en 1.1. han sido considerados en el alcance del análisis.</p> <p>b) Escala de exposición: Dónde está su negocio principal/sus actividades principales en términos de industrias, tecnologías y geografías.</p> <p>c) Contexto y relevancia: desafíos y prioridades más relevantes relacionados con el desarrollo sostenible.</p> <p>d) Escala e intensidad/importancia del impacto: sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios.</p> <p><i>Muestre</i> que basándose en este análisis, el banco</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificó y reveló sus áreas de impacto positivo y negativo más significativo (potencial) 	<p>Para realizar la Memoria de Sostenibilidad hemos realizado un análisis de impactos, de riesgos y de oportunidades, así como un estudio de materialidad. De cara a 2020 haremos un análisis específico, utilizando la herramienta que ha lanzado UNEP FI, y en cuyo desarrollo hemos participado. La herramienta es un instrumento diseñado para analizar el impacto de las carteras de los bancos, ayudando a analizar los impactos asociados con sus carteras minoristas y mayoristas. El análisis nos permitirá establecer los objetivos donde sea importante para impulsar su contribución a los objetivos de la sociedad,</p>	<p>1.7. Estrategia y gestión del riesgo (P. 14-17) 1.8. Principios y gobierno (P. 17-20) 2.5. Análisis de Materialidad (P.31-33) 3.16. Productos y servicios responsables (P. 42-48) 3.4. Nuestra relación con el medioambiente (P. 69-75)</p>

<ul style="list-style-type: none"> Identificó oportunidades comerciales estratégicas en relación con el aumento de los impactos positivos / reducción de los impactos negativos. 	como requieren los Principios para la Banca Responsable.	
Proporcione la conclusión / declaración del banco si ha cumplido los requisitos relacionados con el Análisis de impacto.		
Este año hemos realizado el análisis como veníamos haciéndolo durante los últimos años, pero con mayor profundidad tras haber firmado los Principios de Banca Responsable. Próximamente realizaremos un análisis más profundo utilizando la herramienta propuesta por UNEP FI. Este análisis se incorporará al informe del año próximo.		
<p>2.2. Configuración de objetivos</p> <p><i>Muestre</i> que el banco ha establecido y publicado un mínimo de 2 objetivos específicos, medibles (cualitativos o cuantitativos), alcanzables, relevantes y con límite de tiempo, que abordan al menos 2 de las "áreas de impacto más significativo" identificadas.</p> <p><i>Muestre</i> que los objetivos están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los ODS, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes. Identificar y establecer objetivos en función de una línea de base (evaluada en relación con un año en particular).</p> <p><i>Muestre</i> que el banco ha analizado y reconocido los impactos negativos significativos (potenciales) de los objetivos y que ha establecido acciones relevantes para mitigarlos en la medida de lo posible para maximizar el impacto neto positivo.</p>	LABORAL Kutxa ha realizado en el año 2019 una reflexión estratégica, en la que ha establecido 10 objetivos medibles que contribuyen a los objetivos de la sociedad. Para el establecimiento de estos objetivos, se han tenido en cuenta los Principios de Banca Responsable, alineándolos a los objetivos de la entidad.	1.7. Estrategia y gestión del riesgo (P. 14-17) 2.6. Pacto Mundial de las Naciones Unidas y Objetivos de Desarrollo Sostenible (P. 33-34)
Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a la Configuración de objetivos.		
Como consecuencia de la firma de los Principios de Banca Responsable, hemos establecido 10 objetivos medibles en nuestro periodo estratégico 2020-2022.		
<p>2.3. Planes para la implementación y monitoreo de objetivos</p> <p><i>Muestre</i> que el banco ha definido acciones e hitos para cumplir los objetivos establecidos.</p> <p><i>Muestre</i> que el banco ha establecido los medios para medir y monitorear el progreso en relación con los objetivos establecidos. Las definiciones de los indicadores clave de rendimiento, cualquier cambio en estas definiciones y cualquier rebase de las líneas de base deben ser transparentes.</p>	Además de en el Plan Estratégico, los objetivos se han integrado en el Plan de Gestión anual, con objetivos parciales, responsables y líneas de acción. Por ejemplo una acción para 2020 es cambiar la electricidad consumida a electricidad proveniente exclusivamente de fuentes renovables. Durante 2019 hemos llevado a cabo acciones para la implementación de los Principios. Todas están mencionadas en la Memoria de Sostenibilidad. Para ello LABORAL Kutxa tiene establecidas una serie de iniciativas y planes de acción. Ejemplo de ellos son el Plan de igualdad y Gaztenpresa.	2.6. Pacto Mundial de las Naciones Unidas y Objetivos de Desarrollo Sostenible (P. 33-34) 3.2.5. Diversidad e igualdad de oportunidades (P. 53-56) Fundación Gaztenpresa (P. 62-63)

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a los Planes para la implementación y el monitoreo de objetivos.		
Hemos puesto en marcha en el Plan de Gestión planes y líneas de acción para cumplir con los objetivos. Sobre ellos se hace un seguimiento constante y una evaluación al final de cada período.		
<p>2.4. Progreso en la implementación de objetivos Para cada objetivo por separado: <i>Muestre</i> que se han implementado las acciones que se habían definido previamente. <i>explique</i> por qué las acciones no pudieron implementarse/necesitaban modificarse y cómo el banco está adaptando su plan para cumplir con el objetivo establecido. <i>Informe</i> sobre el progreso del banco en los últimos 12 meses hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tuvo su progreso. (Cuando sea factible y apropiado incluir divulgaciones cuantitativas)</p>	<p>En 2019 se han firmado los Principios de Banca Responsable y se han establecido unos objetivos dentro de la reflexión estratégica que hemos llevado a cabo. También se han marcado las acciones para alcanzar estos objetivos. El progreso realizado se explicará en el informe de 2020.</p>	<p>1.7. Estrategia y gestión del riesgo (P. 14-17) 2.6. Pacto Mundial de las Naciones Unidas y Objetivos de Desarrollo Sostenible (P. 33-34)</p>
Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relativos al progreso en la implementación de objetivos		
En el ejercicio de 2019 se han llevado a cabo los planes de implementación de los objetivos establecidos para la reflexión estratégica 2020-22. En el informe de 2020 se explicarán los progresos llevados a cabo.		
<p>Principio 3: Clientes y Consumidores Trabajar de manera responsable con los clientes y los consumidores para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que generen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.</p>		
<p>3.1. <i>Proporcione una descripción</i> general de las políticas y prácticas que el banco ha implementado y/o planea implementar para promover relaciones responsables con sus clientes. Incluir información de alto nivel sobre los programas y acciones implementados (y/o planificados), su escala y los resultados de los mismos.</p>	<p>Se describen las prácticas implantadas por LABORAL Kutxa para promover las relaciones responsables con la clientela. Estamos convencidos que al ser una cooperativa de crédito esa forma de actuar responsable se ha sido una constante desde nuestros orígenes.</p>	<p>3.1. Nuestra relación con la clientela (P. 36-48)</p>
<p>3.2. <i>Describa</i> cómo el banco ha trabajado y/o planea trabajar con sus clientes para fomentar actividades económicas sostenibles. Incluir información sobre las acciones planificadas/implementadas, los productos y servicios desarrollados y los impactos logrados.</p>	<p>En este apartado se describen las acciones llevadas a cabo para la implementación de la relación responsable con la clientela.</p>	<p>3.1. Nuestra relación con la clientela (P. 36-48) 3.1.3. Diálogo con la clientela (P. 36-38)</p>
<p>Principio 4: partes interesadas Consultar, participar y nos asociarse de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.</p>		
<p>4.1. <i>Describa</i> con qué partes interesadas ha consultado, comprometido, colaborado o asociado con el propósito de implementar los Principios y mejorar los impactos del banco. Describir cómo el banco ha identificado a las partes interesadas relevantes y qué problemas fueron abordados/resultados logrados.</p>	<p>Para realizar la Memoria de RSE hay identificados unos grupos de interés con los que hay establecidos mecanismos de diálogo.</p>	<p>2.5. Análisis de materialidad (P. 31-33)</p>
<p>Principio 5: Gobierno y cultura Implementar el compromiso con estos Principios a través de un gobierno efectivo y una cultura de banca responsable</p>		
<p>5.1. <i>Describa</i> las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza relevantes que el banco ha implementado/ está planeando para gestionar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y apoyar la implementación efectiva de los Principios.</p>	<p>LABORAL Kutxa tiene unos mecanismos para gestionar los impactos y riesgos, así como también un Comité de RSE. El Comité de RSE, es el responsable y lidera las iniciativas relacionadas con la sostenibilidad, incluidos los Principios.</p>	<p>1.8. Principios y gobierno (P. 17-20)</p>

<p>5.2. <i>Describe</i> las iniciativas y medidas que el banco ha implementado o planea implementar para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados. Esto debería incluir una visión general de alto nivel de la creación de capacidad, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros.</p>	<p>LABORAL Kutxa es una cooperativa de crédito en la que los trabajadores son dueños de la empresa, y por tanto toman parte de forma democrática en la gestión y en la toma de decisiones.</p> <p>Nuestra banca cooperativa es economía social y la cultura de la banca responsable forma parte de nuestro funcionamiento.</p>	<p>1.3. Cooperativismo (P. 10-11) 1.10. Retribución de los órganos de gobierno (P.21) 3.2.4. Desarrollo de la plantilla (P. 50) 3.2.7. Gestión de la remuneración (P. 56-57)</p>
<p>5.3. Estructura de gobierno para la implementación de los Principios</p> <p><i>Muestre</i> que el banco cuenta con una estructura de gobierno, que incluye:</p> <p>a) establecimiento de objetivos y acciones para alcanzarlos.</p> <p>b) medidas correctivas en caso de que no se logren o se detecten impactos negativos inesperados.</p>	<p>Como se ha dicho anteriormente se han integrado los Principios en el Plan estratégico y en el Plan de Gestión.</p> <p>El comité de RSE lidera, impulsa y realiza seguimiento de todo lo relacionado referente a la sostenibilidad.</p>	<p>En el caso específico de los objetivos ambientales contamos con una certificación ambiental UNE EN ISO 14001</p> <p>3.4.1. Enfoque de gestión-Medioambiente (P. 69-70)</p>
<p>Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a la Estructura de gobierno para la implementación de los Principios.</p>		
<p>LABORAL Kutxa mantiene una adecuada estructura para la gestión de la sostenibilidad, incluidos los Principios de Banca Responsable, Esta estructura proviene tanto de nuestra configuración de cooperativa de crédito como del esfuerzo continuo de mejora y adaptación de nuestra organización.</p>		
<p>Principio 6: Transparencia y responsabilidad Revisar periódicamente la implementación individual y colectiva de estos Principios y ser transparentes y responsables de los impactos positivos y negativos y de la contribución a los objetivos de la sociedad.</p>		
<p>6.1. Progreso en la implementación de los principios para la banca responsable</p> <p><i>Muestre</i> que el banco ha progresado en la implementación de los Principios en los últimos 12 meses y ha establecido e implementado en un mínimo de dos áreas los objetivos (ver 2.1-2.4).</p> <p><i>Muestre</i> que el banco ha considerado las buenas prácticas internacionales/regionales existentes y emergentes relevantes para la implementación de los Principios y ha definido prioridades y ambiciones para alinearse con las buenas prácticas.</p> <p><i>Demuestre</i> que el banco ha implementado/está trabajando en la implementación de cambios en las prácticas existentes para reflejar y estar en línea con las buenas prácticas internacionales/regionales existentes y emergentes, y ha avanzado en la implementación de estos Principios.</p>	<p>Durante los 6 primeros meses desde la firma de los Principios LABORAL Kutxa ha incorporado la sostenibilidad en la reflexión estratégica para los tres próximos años, estableciendo 10 objetivos de sostenibilidad además de los objetivos de negocio.</p>	<p>Desde la firma de los Principios hemos participado en las iniciativas llevadas a cabo por UNEP FI para avanzar en su implementación. Ello nos permite estar a la vanguardia de las buenas prácticas que se están llevando a cabo a nivel internacional.</p>
<p>Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relativos al progreso en la implementación de los principios de la banca responsable</p>		
<p>Desde la firma de los Principios se ha trabajado intensamente para desarrollar iniciativas de implementación de los objetivos y para introducirlos en nuestra estrategia y en nuestros objetivos.</p>		