

RSE

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD
Y ESTADO DE INFORMACIÓN
NO FINANCIERA 2020



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.



LABORAL
kutxa

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	15
1.8. Principios y gobierno.....	18
1.9. Desarrollo de los órganos de gobierno	23
1.10. Retribución de los órganos de gobierno	23
1.11. Corrupción y soborno	23
1.12. Blanqueo de capitales	25
1.13. Cumplimiento normativo	26
2. Gestión responsable	27
2.1. Enfoque de gestión	28
2.2. Compromisos y logros	30
2.3. Hoja de ruta de RSE.....	32
2.4. Cuadro de mando RSE de LABORAL Kutxa	32
2.5. Análisis de materialidad	33
2.6. Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).....	35
3. Gestión de los grupos de interés.	37
3.1. Nuestra relación con la clientela	38
3.1.1. Enfoque de gestión	38
3.1.2. Principales magnitudes de la clientela	38
3.1.3. Diálogo con la clientela.....	38
3.1.4. Gestión responsable con la clientela y Excelencia en la calidad de servicio	40
3.1.5. Protección de la privacidad y la seguridad de los datos y las operaciones	43
3.1.6. Productos y servicios responsables.....	45
3.2. Nuestra relación con la plantilla	51
3.2.1. Enfoque de gestión	51
3.2.2. Principales magnitudes de la plantilla.....	51
3.2.3. Diálogo con la plantilla	52
3.2.4. Desarrollo de la plantilla.....	53
3.2.5. Diversidad e igualdad de oportunidades	56
3.2.6. Conciliación	58

3.2.7. Gestión de la remuneración	58
3.2.8. Seguridad y salud laboral	60
3.2.9. Seguridad y salud laboral	62
3.3. Nuestra relación con la sociedad	64
3.3.1. Enfoque de gestión	64
3.3.2. Principales magnitudes: Reparto de beneficios a la sociedad.....	67
3.3.3. Diálogo con la sociedad	68
3.3.4. Iniciativas suscritas por LABORAL Kutxa	69
3.4. Nuestra relación con el medioambiente	71
3.4.1. Enfoque de gestión	71
3.4.2. Principales magnitudes e iniciativas desarrolladas	73
3.5. Nuestra relación con las empresas proveedoras	78
3.5.1. Enfoque de gestión	78
3.5.2. Principales magnitudes.....	80
3.5.3. Diálogo con los proveedores	80
3.5.4. Iniciativas desarrolladas en el ejercicio para la gestión responsable de proveedores	81
4. Otras magnitudes	82
4.1. Clientela.....	83
4.2. Personas	85
4.3. Medioambiente	92
5. Información sobre la Memoria	93
6. Anexos.....	96
6.1. Tabla de equivalencias	97
6.2. Índice de contenidos GRI.....	99
6.3. Principios de Banca Responsable.....	104
6.4. Implantación de las recomendaciones TCFD sobre cambio climático	108
6.5. Nivel de reporte de la Memoria	111
6.6. Verificación de AENOR	111

A photograph of a person's hands typing on a laptop keyboard. The image is partially obscured by a large, semi-transparent magenta geometric shape that covers the top and right portions of the frame. The text '0. Carta' is centered in white over the keyboard area.

0. Carta

Hace ahora un año, al escribir este prólogo para la anterior Memoria de Sostenibilidad, poco podíamos imaginar que 2020 iba a transcurrir como lo ha hecho. Pese a que había noticias provenientes de Asia sobre el COVID 19, unas pocas semanas después nos vimos afrontando un escenario completamente inesperado y diferente a cualquier otra situación que hubiésemos vivido antes. Una crisis sanitaria con importantísimas consecuencias sociales y económicas.

Así es, la pandemia nos ha supuesto un reto enorme como sociedad y como cooperativa. En pocos días tuvimos que tomar medidas para proteger la salud de nuestra plantilla, de nuestra clientela y de nuestros proveedores, al mismo tiempo que velábamos por la continuidad del negocio y manteníamos el servicio financiero básico. Todo ello ha implicado un esfuerzo personal, organizativo y de adaptación muy importante para todas las personas que formamos el Grupo LABORAL Kutxa. Desde el primer momento el objetivo del comité que se constituyó a tal efecto, el Comité Coronavirus, ha sido gobernar la gestión de esta crisis primando la salud de las personas y garantizando la continuidad de la actividad. Toda la organización se ha volcado en seguir dando servicio a la clientela y en aportar soluciones financieras a las empresas y familias que les permitiesen afrontar esta situación inédita.

La crisis sanitaria ha derivado también es una crisis económica que está afectando a muchos sectores de actividad. Como consecuencia de ello hemos realizado una revisión y un ajuste de los objetivos de beneficios que habíamos proyectado para los próximos años, siguiendo un enfoque prudente que garantice nuestra solidez financiera. Al mismo tiempo, hemos hecho un esfuerzo especial en realizar dotaciones y provisiones para estar preparados ante las previsibles secuelas negativas para el tejido empresarial del brusco frenazo económico.

Comentábamos en estas mismas líneas el año pasado que actualmente el sector financiero se enfrenta a numerosos retos de futuro. A desafíos como la digitalización o el entorno de tipos de interés en mínimos históricos se ha unido con gran fuerza la necesidad de transformar el sistema económico hacia un modelo más sostenible. Tanto la sociedad como los reguladores demandan de las entidades financieras que incluyan de forma decidida en su funcionamiento los llamados criterios ASG, es decir, ambientales, sociales y de gobierno corporativo. El futuro no se está construyendo únicamente en base a innovación, pantallas y algoritmos, sino también con un modelo de empresa consciente de sus impactos y comprometida con la sociedad y con el cuidado del medioambiente. Esta tendencia no solo no se ha frenado sino que se ha reforzado como efecto de la crisis originada por el COVID19.

LABORAL Kutxa no es ajena a esta necesidad. Como cooperativa de crédito nacida para contribuir al progreso de nuestra sociedad y para combatir la desigualdad, entendemos la riqueza y el desarrollo como aspectos no exclusivamente medibles en términos económicos o de PIB. Desde nuestros orígenes, hace ya más de 60 años, hemos tenido presente que una parte importante de nuestra legitimidad social como empresa se basa en ser conscientes de cómo nuestras decisiones afectan al presente y el futuro de nuestros pueblos y ciudades, tanto desde el punto de vista económico como social y ambiental.

Es por ello que en 2020 hemos puesto en marcha una reflexión para desarrollar una estrategia de finanzas sostenibles. Buscamos con esta reflexión ordenar todas las iniciativas que hemos

venido realizando anteriormente, darles un impulso renovado y poner en marcha nuevos proyectos transformadores. En 2021 se completará el diseño de esta estrategia y se pondrán en marcha las primeras acciones derivadas de ella, como el análisis del impacto que tiene el cambio climático en nuestra cartera crediticia o el desarrollo de una línea de productos de financiación verde.

Desde el punto de vista ambiental, en 2020 LABORAL Kutxa ha dado un salto significativo en su contribución como empresa a alcanzar los Acuerdos de París de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Toda la energía eléctrica que consumimos proviene ya de fuentes renovables, lo cual ha dado como resultado que haya descendido en un 83% con respecto al año anterior nuestra huella de carbono, causante del calentamiento global.

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

A photograph of a forest with tall, thin trees and a dense undergrowth of ferns. The image is overlaid with large, semi-transparent geometric shapes in shades of purple and pink. The text '1. Quiénes somos' is centered in white.

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.

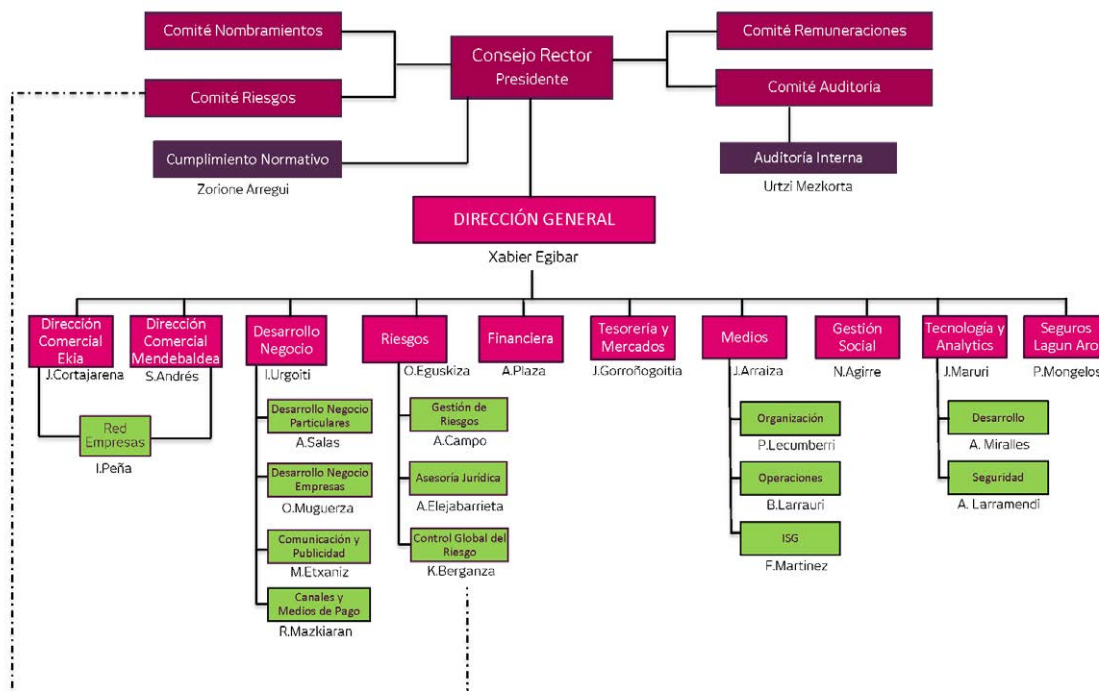
Las empresas participadas que forman el Grupo LABORAL Kutxa:

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

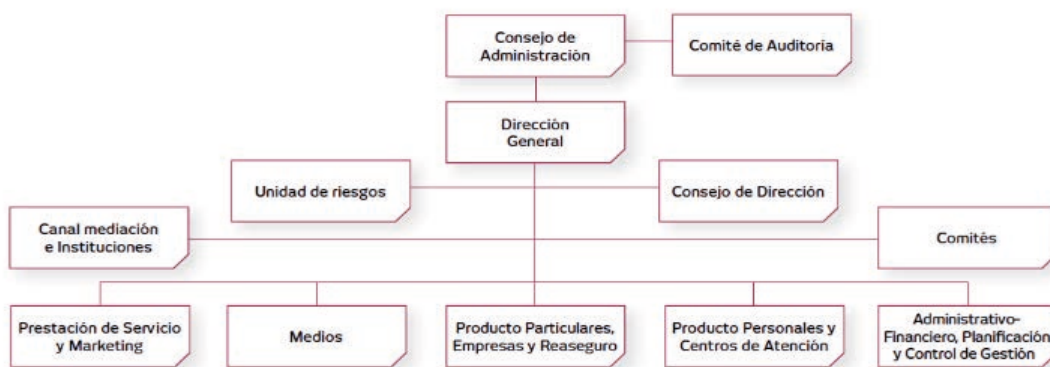
La estructura vigente a 31/12 se desarrolla a través de Áreas funcionales, desplegándose a su vez por los diversos Departamentos, Secciones, Zonas y Red de oficinas que las integran.

2020 Laboral Kutxa - Organigrama



Ekia: Gipuzkoa-Ekia, Debagoiena-Goierri, Donostia-Kosta, Nafarroa Bat, Nafarroa Bi, Centro, Aragon
Mendebaldea: Bibo Erdia, Bizkaia Eskualdea, Ezkerria Cantabria, Hegoaldea, Durangoaldea Kosta, Araba, Canal Plata, Pisuerua

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

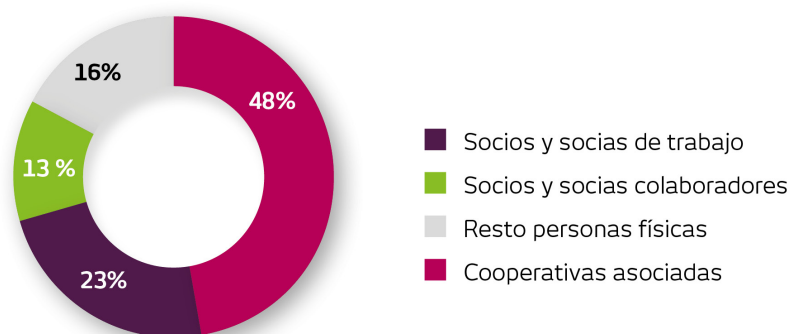
La Entidad apuesta por el liderazgo en Calidad y Servicio a través de un asesoramiento cercano y personalizado,

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 31/12/2020**777,9 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 Regl. 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 2020 y 2019 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 los valores cooperativos así como las diferentes políticas y prácticas de gestión.

Seguros Lagun Aro es parte de la *Asociación europea de aseguradoras de economía social - EURESA*, y comparte los valores de reciprocidad y cooperación que defiende esta Asociación, de modo que se compromete a:

- poner en práctica sus principios rectores en todos los niveles de sus actividades.,

- diseñar productos y servicios que satisfagan las necesidades reales de los consumidores,
- asegurar que los asegurados y los grupos de interés participan activamente en la vida de la empresa, ya sea directamente o a través de sus representantes,
- combinar el equilibrio entre lo económico y 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 2020 se cerraron 15 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).

Distribución de las oficinas			
Provincias	Particulares	Empresas	Mediación
Bizkaia	80	2	1
Gipuzkoa	64	1	1
Navarra	37	1	1
Araba	29	1	1
Zaragoza	16	1	1
Valladolid	12	1	1
Madrid	9	-	-
Asturias	8	-	1
Burgos	8	-	-
Salamanca	6	-	-
La Rioja	5	-	1
Cantabria	4	-	-
Leon	3	-	-
Palencia	2	-	-
Barcelona	1	-	1
Huesca	1	-	-
Zamora	1	-	-
Valencia	-	-	1
Nº total de oficinas	286	8	9

1.6. Principales magnitudes del Grupo

Concepto	2019	2020
Activos totales (MII)	25.058	27.904
Fondos Propios (MII)	1.764	1.835
Depósitos de la clientela (MII)	21.425	22.984
Crédito a la clientela (MII)	13.973	14.459
Oficinas	304	301
Cajeros automáticos	538	538
Margen de Intereses (MII)	249,9	254,6
Margen Bruto (MII)	395	402,6
Gastos de Administración (MII)	218,9	210
Resultado después de impuestos (MII)	127,4	79,7

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

Concepto (miles de €).	2019	2020
1. Valor económico generado directo	401.806	420.094
Margen Bruto (antes de otras cargas de explot.)	399.130	417.729
Ganancias Venta Activo Material y Adjudicado	2.676	2.365
2. Valor económico distribuido	284.975	258.559
Pago a empresas proveedoras (Costes operativos)	104.733	108.842
- otros gastos generales de administración.	70.979	63.646
- otras cargas de explotación	33.754	45.196
Gastos de personal	108.406	109.621
Impuesto sobre beneficios	11.689	10.934
Intereses al capital	34.316	9.783
Inversión/Donaciones a la comunidad	25.831	19.379
Fondo de Educación y Promoción (FEP)	10.332	7.751
Fondo Social Intercooperativo (FSI)	15.498	11.627
3. Valor económico retenido (1-2)	116.831	161.535

Respecto a las **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios**, Caja Laboral es propietaria (socio único) de dos sociedades, ISGA, S.A. y Sociedad para la Gestión de Activos Inmobiliarios de Caja Laboral, S.L. (SGA). Las sociedades han registrado un beneficio, incluido en los resultados consolidados del Grupo, de 2,7M€.

Concepto (miles de €). Gestión de los activos inmobiliarios	2019	2020
Ingresos (Ventas)	45.286	46.102
Costes operativos	4.274	3.270
Gastos de personal	0	0
Gastos financieros por intereses y dividendos	388	78
Impuestos brutos	2.085	1.607

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

Concepto (miles de €). CLBS	2019	2020
Volumen de negocio (comisiones)	41.400	42.449
Gastos de Personal	10.270	8.122
Total de Gastos	37.911	38.579
Resultados antes de impuestos	3.490	3.865

El objetivo de las **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios** en 2020 ha sido la compra o adjudicación de activos inmobiliarios provenientes de promotores terceros 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 2020, a través de la sociedad ISGA se ha estado trabajando en 14 proyectos inmobiliarios que suponen la construcción de 713 viviendas, de los que se han terminado 6 proyectos, que han supuesto la finalización de 165 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.

Fiscalidad

LABORAL Kutxa ejerce sus obligaciones fiscales en los territorios en los que desarrolla su actividad, en concreto en los cuatro territorios forales y en territorio común, contribuyendo de esta forma al sostenimiento de los servicios públicos y al progreso de la Sociedad.

La estrategia fiscal de la entidad es coherente con el histórico principio de prudencia aplicado en todos los ámbitos de gestión.

Laboral Kutxa, en el marco de su Sistema de Control Interno de la Información Financiera cuenta con un Procedimiento de Gestión Fiscal y Legal. En dicho documento, de carácter interno, aprobado por el Consejo Rector, se definen los ámbitos de la organización responsables de la gestión de los diferentes tributos, las diferentes acciones a acometer por cada uno de ellos en este ámbito así como los controles definidos para garantizar la correcta ejecución del procedimiento. Este procedimiento es revisado periódicamente por Auditoría Interna.

La información fiscal se reporta en las cuentas anuales en una nota explicativa en la que se recoge la conciliación entre el resultado contable y la base fiscal imponible a efectos del Impuesto de Sociedades. Esta información es objeto, junto con el resto de la información financiera, de auditoría externa anual.

Impuestos y tributos (miles de €) LABORAL Kutxa	2019	2020
Impuesto sobre Sociedades	11.689	10.934
Tributos (I.B.I, I.A.E., etc...)	7.451	10.108 (1)
I.V.A	7.6201	12.564
Total	26.760	33.606
Impuestos y tributos (miles de €) Lagun Aro	2019	2020
Impuesto sobre Sociedades	1.904	1.782
Tributos (I.B.I, I.A.E., etc...)	89	92
Total	1.993	1.874

(1) En 2020 se han incluido el impuesto de depósitos y la prestación patrimonial DTAs.

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)	2019	2020
Subvenciones (ayuda al empleo, formación e inversiones energéticas)	308	226
Concepto (miles de euros)	2019	2020
Subvenciones Lagun Aro (Euskera)	11	22

1.7. Estrategia y gestión del riesgo

Durante 2019 llevó 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.

Esta fue la primera reflexión estratégica que se realizó desde una perspectiva transversal de Grupo, incluyendo en la misma también a las compañías de seguros. Fue un proceso liderado por el Consejo de Dirección en el que participaron diferentes escalones de la cooperativa, desde direcciones de departamento hasta responsables de secciones y personal de la red comercial. Para su realización se contó con el apoyo de Deloitte y una vez culminado fue aprobado por el Consejo Rector.



Se ha definido la siguiente ambición:

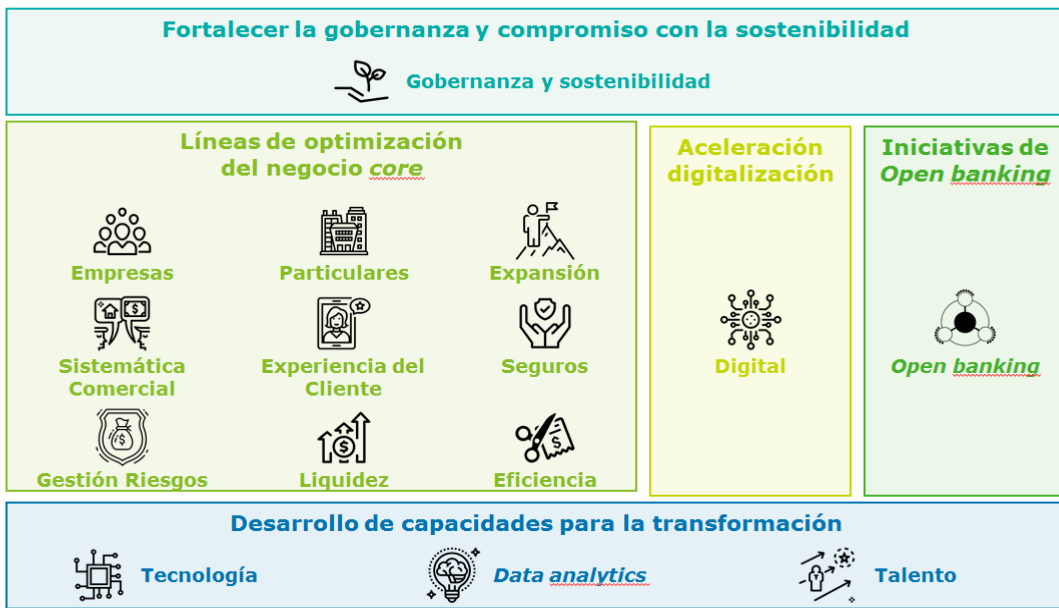
Transformación de la entidad para garantizar su competitividad y sostenibilidad futura en un entorno de mercado complejo a través de un posicionamiento diferencial.

Las principales líneas de acción que se derivaron de la reflexión estratégica fueron:

- **Rentabilidad – cuenta de resultados.** Sustener los actuales niveles de generación de beneficios será el principal objetivo. 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, 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.
- **Política de riesgos.** Revisión del actual marco de apetito a riesgo y las políticas de riesgos.
- **Tesorería y mercados de capitales.** 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 apoya 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 materializaron 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



En el apartado 2.2 Compromisos y logros se hace un descargo de la situación en la que se encuentran estos objetivos a cierre de 2020.

En 2020 se ha realizado la revisión anual del Plan siguiendo el siguiente proceso:

Revisión de la vigencia del Plan Estratégico por parte del Consejo de Dirección:

- Análisis de la situación del entorno, con especial atención a los impactos a nivel macroeconómico de la crisis provocada por la pandemia.
- Análisis de los impactos cualitativos y periodo de confinamiento, centrándose en los nuevos comportamientos de la clientela.
- Revisión de la posición competitiva de la entidad: cuotas de mercado, imagen de marca y calidad de servicio.

Las principales conclusiones ratificadas por el Consejo Rector fueron:

1. Confirmación de prioridades de negocio identificadas en el Plan Estratégico, ajustando la ambición en volúmenes y concretando tipologías de empresas en las que centrar esfuerzos.
2. Revisión del modelo comercial: tipologías de oficinas, nuevo diseño físico y dimensionamiento adecuado.
3. Revisión en profundidad de los gastos de administración: reducción para compensar la previsible disminución de resultados.
4. Revisión de la senda de resultados en el horizonte del Plan Estratégico en función de las coberturas necesarias derivadas de las estimaciones de impago.
5. Confirmación de la necesidad y oportunidad de seguir abordando los programas de transformación recogidos en el Plan Estratégico

Cabe destacar que dentro de esta revisión se ha establecido como proyecto transformador prioritario el de "Finanzas sostenibles en LK". El objetivo de este proyecto es el planteamiento de una estrategia con respecto a la sostenibilidad y los nuevos requerimientos normativos en esa línea, así como un análisis de sus impactos, riesgos y oportunidades para el negocio.

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 miembros del Consejo de Dirección) es natural de las áreas donde la Entidad opera.

En cuanto a **Gobierno corporativo**, podemos mencionar como avances en 2020 que:

- Como todos los años se ha realizado un informe sobre la evaluación de la estructura, el tamaño, la composición y la actuación del Consejo Rector en el último año.
- Con motivo de la renovación del Consejo Rector, se han realizado informes sobre los perfiles necesarios para proveer los puestos vacantes del Consejo Rector.
- Se ha actualizado el manual que regula el procedimiento de selección y evaluación de idoneidad de consejeros/as y titulares de funciones estableciendo un protocolo propio para la gestión de los datos de carácter personal.
- 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.
- Como consecuencia de la implantación del Plan Estratégico 2020-2022 la unidad organizativa de Seguridad se ha configurado como un nuevo Departamento con tres ámbitos prioritarios de actuación: seguridad física, fraude y ciberseguridad.

En marzo de 2020 todos los miembros del Consejo Rector obtuvieron la certificación en Buen Gobierno de las Sociedades, emitida por el Instituto de Consejeros y Administradores IC-A.

A finales de año parte de los miembros del Consejo Rector iniciaron una exigente formación en Finanzas Sostenibles.

En Julio de 2020 la Asamblea General aprobó una serie de cambios estatutarios entre los que destaca la ampliación de 12 a 15 miembros la composición del Consejo Rector y el aumento del plazo de la duración del mandato pasando de cuatro a cinco años. La nueva composición va a permitir mejorar la especialización y la diversidad del órgano, mientras que con el aumento del plazo de mandato se consigue que las renovaciones sean más escalonadas y ordenadas, afectando a un número menor de consejeros por lo que se aprovecha durante más tiempo el conocimiento y la experiencia adquirida por los consejeros durante el ejercicio de sus cargos. A cierre de ejercicio queda pendiente la inscripción de estos tres últimos consejeros en el registro de altos cargos del Banco de España.

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 2020, se supera el porcentaje mínimo establecido para el género menos representado en los componentes del Consejo Rector, máximo órgano de administración de la cooperativa.

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 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 (“RDOSSEAR”), 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			
	2019		2020		2019		2020	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Consejo Rector	1	4	1	4	5	2	5	2
Interventores/as	1	0	0	1	1	1	1	1
Comité de Recursos	9	3	8	4	-	-	-	-
Comisión de Operaciones	0	3	0	3	2	0	2	0
Comité de Auditoría	0	1	0	1	2	1	2	1
Comité Nombramientos	1	1	1	1	2	1	2	1
Consejo Social	10	10	6	7	2	1	4	2
Consejo de Dirección	3	1	2	1	3	1	7	1
Comité de Riesgos	0	3	0	3	2	1	2	1
Comité de Remuneraciones	1	1	1	1	2	1	2	1
Consejo Administración –Seguros Lagun Aro	2	0	2	1	2	1	2	0
Consejo de Dirección – Seguros Lagun Aro	0	1	0	1	5	1	5	1

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. No tiene carácter ejecutivo.	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	2004

	códigos de conducta y las reglas de gobierno corporativo	
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. Seg. y Salud	Órgano consultivo en materia de Prevención de Riesgos Laborales.	1996
Hizkuntza Batzordea	Comité para la normalización lingüística.	2000
Com.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 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
Comité del Dato	Marcar la Estrategia del Dato en la Entidad así como realizar las funciones de CDO y marcar las líneas estratégicas a seguir en la analítica de datos.	2020

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.

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** existe una política escrita de “Adecuación de puestos clave” aprobada por el Consejo de Administración, cuyo objetivo es garantizar que todas las personas que dirigen Seguros Lagun Aro cumplen los requisitos de aptitud y honorabilidad especificados por la normativa (artículo 38 LOSSP). Esta política es de aplicación tanto a los órganos de administración y dirección de la Entidad como a los responsables de las funciones fundamentales del sistema de gobierno: función de gestión de riesgos, función de auditoría interna, función actuarial y función de cumplimiento normativo.

El Consejo de Administración adopta un código de buenas prácticas, las cuales describen los principios éticos de Seguros LagunAro. Dichas prácticas también son asumidas por los comités, tanto de auditoría como de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Estas prácticas de buena conducta están desarrolladas en todos los ámbitos de la Entidad.

El sistema de gestión de riesgos en Seguros Lagun Aro se constituye como un sistema integral que comprende las estrategias, los procesos y los procedimientos de información necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar de forma continua los riesgos a los que está expuesta la Entidad, y así, minimizar los posibles impactos negativos, haciendo un uso óptimo de los recursos económico-financieros disponibles, adecuándose todo el sistema al perfil de riesgo establecido por el Consejo de Administración.

Al objeto de facilitar la aplicación del sistema de gestión de riesgos, Seguros Lagun Aro ha constituido una función de riesgos independiente entre cuyos cometidos se encuentra liderar la evaluación interna de los riesgos y de la solvencia de la Entidad, proceso fundamental del sistema de riesgos de la misma. Existe, además, una “Política de Gestión del Riesgo” en vigor, aprobada por el Cons. de Administración, en donde se define el alcance y objetivos del sistema de gestión de riesgos, identificándose los que son objeto del mismo. La categorización de

riesgos realizada por Seguros Lagun Aro se basa en las mejores prácticas del sector asegurador en línea con los requerimientos y recomendaciones fijados por la normativa reguladora.

En la “Política de Gestión de Riesgo” se especifican, entre otras, las principales tareas y funciones del área de gestión de riesgos así como los responsables últimos de dicho sistema. Cabe reseñar que en Seguros Lagun Aro el sistema de gestión de riesgos se encuentra integrado en la estructura organizativa de la empresa y en el proceso de toma de decisiones de la Entidad, teniendo debidamente en cuenta a las personas que la dirigen y ejercen las funciones principales del sistema de gobierno. La responsabilidad del sistema de gestión de riesgos recae, bajo el principio de segregación de funciones, en la unidad de gestión de riesgos, la dirección técnica de producto, la de inversiones y el área de reaseguro, siendo el área de auditoría interna la encargada de su revisión independiente. La alta dirección representada por el Cons. de Administración y el Com. de Dirección queda como última responsable del sistema.

La entidad dispone de diferentes funciones:

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

Durante los primeros meses del 2020 los miembros del órgano de gobierno de Laboral Kutxa, Consejo Rector y Consejo de Dirección, han participado en un programa de desarrollo profesional, en concreto, el Certificado IC-A en Buen Gobierno de las Sociedades.

Se trata de una formación integral en materia de Buen Gobierno Corporativo en las Entidades Financieras diseñada a medida de las necesidades y requerimientos trasladados por LABORAL Kutxa. La realización de esta formación ofrece a los miembros del Consejo Rector y Dirección una visión y formación global actualizada en materia de Gobierno Corporativo. Además de dar a conocer los aspectos más relevantes demandados en el gobierno de entidades financieras por parte de los supervisores nacionales y de la UE.

El Certificado IC-A en Buen Gobierno se compone de 4 módulos y ha tenido una duración total de 7 días a jornada completa (total 56 horas).

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 (16 personas en 2020 y 14 en 2019).

LK Concepto (miles de euros)	2019	2020
Retribución total por su trabajo	1.534	1.822
Retornos cooperativos capitalizados + Intereses Aportación	243	217
Total	1.777	2.039
Retribución media por persona	126,9	127,4

Con respecto a la retribución del Consejo de Dirección de Lagun Aro

Lagun Aro Concepto (miles de euros)	2019	2020
Retribución total por su trabajo	458	471
Retornos cooperativos capitalizados + Intereses Aportación	3,9	5
Total	461,9	476
Retribución media por persona *	92,38	95,2

* 3 hombres y 2 mujeres en 2020 y 3 hombres y 2 mujeres en 2019.

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.

Reglamentos y códigos de conducta

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

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

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

Existe un “Canal de Denuncias” que permite la comunicación 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.

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:

	2019		2020	
	Real	Objet.	Real	Objet.
Nº Total de oficinas analizadas	93	88	96	92
% Oficinas analizadas	31%	29%	32%	31%

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 2020.

En 2020 se ha realizado una reevaluación de riesgos penales, así como un análisis del sistema de prevención penal con la colaboración de una consultora externa.

Durante el año 2020, 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 2020
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 el modelo de declaración de Titular Real a solicitar a los clientes incorporando la información sobre la estructura de propiedad o control
Se ha mejorado la transacción de ingreso en efectivo para solicitar al cliente información sobre el origen de los fondos.
Se han aprobado Directrices para evaluar el Riesgo País y Riesgo Actividad de los clientes.
Se ha mejorado el procedimiento de filtrado de los clientes con listas públicas de personas sancionadas
Se ha actualizado el Plan de Remediación para abordar las deficiencias en la Identificación Formal de la clientela.
Se ha convocado a todo el personal a realizar Formación en materia de PBCFT en formato digital

La Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales ha enviado 19 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.

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 Sinistros impulsado por ADECOSE.

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 16/03/2020.

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.

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 2020 la aplicación informática registró 1.403 alarmas, un número significativamente superior al de otros años debido al aumento de operativa consecuencia de la alta volatilidad y coyuntura de mercado originada por el Covid-19. No obstante, todas las alarmas, una vez analizadas, no fueron calificadas como operaciones sospechosas de abuso de mercado, por lo que en 2020 no se ha comunicado a la CNMV caso alguno.



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 diferenciales positivos en general, pero especialmente importantes en aspectos de relación tan relevantes como la *transparencia y claridad* de la información, la *confianza* que generamos con nuestra clientela y en general, el *compromiso* que asume nuestra Entidad con el conjunto de la sociedad.

En el punto **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 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 distributable 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 fue 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.

En 2019 LABORAL Kutxa fue uno de los firmantes fundadores 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 2020, según los compromisos asumidos por LABORAL Kutxa en sus anteriores memorias de RSE, así como los objetivos para 2021. 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 2020 y pendientes de años anteriores			
Reforzar la solvencia y la liquidez	En continuo	Prioridad estratégica	Media-alta P y C
Aprovechamiento de la digitalización para reducir consumos de papel y para impulsar la relación multicanal	Parcialmente Realizado.	Eje estratégico Digitalización	Media-alta S y M
Desarrollo de las competencias digitales de la plantilla	En continuo	Eje estratégico Competencias digitales 2018	Media-alta P
Mantener posiciones de excelencia en la gestión relacional con la clientela	En continuo	Proceso de Calidad Integral	Media-alta C
Seguir ampliando el alcance de la Inversión Socialmente Responsable	Parcialmente Realizado	Equipo específico	Media C y S
Green MiFID	Retrasado a 2021	Plan de gestión 2019	Media C y M
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	Media-alta P
Implantar un Sistema de Reconocimiento para las personas.	Aplazado	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-alta C y P
Apoyo a la creación y consolidación de empresas a través de MONDRAGÓN	En continuo	Fondos a través de FSI y FEP 2019	Media S y C
Sustituir el suministro eléctrico por uno procedente exclusivamente de fuentes renovables.	Realizado	Comité Medioambiente	Media M
Realizar un análisis de impacto de los riesgos directos y de transición del cambio climático.	Iniciado, avance en 2021	Comité de RSE	Media-alta S y M
Implantar medidas de movilidad sostenible para el personal.	Iniciado, despliegue en 2021	Comité Medioambiente	Media M y P
Situación de los objetivos estratégicos 2020-2022			
Incorporar objetivos de sostenibilidad en la estrategia de la entidad	Realizado	C Dirección	Media S, C, M y P
Al final del periodo las mujeres ocuparán un mínimo de un tercio de los puestos directivos de LABORAL Kutxa	Superado en 2020	Comité Igualdad	Media P y S
La diferencia entre el índice laboral medio de los hombres y las mujeres, incluyendo antigüedad, será inferior al 10%	12,71% en 2020	Comité Igualdad	Media P y S
Reducir en un 75% las emisiones de Co2 a la atmósfera del conjunto de LABORAL Kutxa, minimizando así la Huella de Carbono	Superado en 2020 (83%)	Comité Medioambiente	Media M

Aplicar criterios de Inversión Socialmente Responsable (ISR) en el 100% de los activos gestionados por la Gestora, Tesorería y en la concesión de riesgos	Iniciado	Desarrollo de Negocio Treasurería Gestora Riesgos	Media-alta C, S y M
Reducción del 30% en consumo papel, el principal recurso utilizado en nuestra actividad	-18,5% en 2020	Comité Medioambiente	Media M
Promover el autoempleo de 2.000 personas a través del apoyo a la materialización de 1.200 ideas de negocio, desde la puesta en marcha, la financiación y el plan de negocio, hasta la consolidación.	No alcanzado objetivo anual 400 por COVID	Fundación Gaztenpresa	Media-alta S y C
Desarrollo de un producto de financiación verde	Aplazado a 2021	Desarrollo de Negocio	Media M y C
Destinar 75 millones de € (acumulados) de nuestros beneficios a la sociedad	No alcanzado objetivo anual 25 Mil por COVID	C Dirección	Media-alta S
El 40% del volumen total de compra a nuestras empresas proveedoras será a empresas de cercanía.	Cumplido en 2020 (41,1%)	Comité RSE	Media Pr y S
Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas para 2021			
Implantar una estrategia de finanzas sostenibles. Para ello realizar un análisis de situación, diseñar una hoja de ruta e iniciar su implantación.	Integrar la sostenibilidad en todos los ámbitos de la entidad	Dirección Comité de RSE	Alta C, S, M
Obtener la certificación ISO 45001 para el sistema de prevención de riesgos laborales	Avanzar en el concepto de empresa saludable.	Comité de Seguridad y Salud	Media P, S
Cumplir las exigencias de divulgación de información no financiera del Reglamento 2088/2019	Integrar los aspectos ASG en la gestión de los fondos y asesoramiento	Desarrollo de Negocio Gestora	Alta C, M y S
Aplicar la nueva metodología de ER psicosociales.	Avanzar en el concepto de empresa saludable.	Comité de Seguridad y Salud	Media P
Desarrollar el proyecto de outsourcing	Ordenar la gestión de las externalizaciones	Organización	Media Pr
Mejora continua de la ciberseguridad	Estrategia de seguridad integral	Seguridad	Alta C

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 Sostenibilidad.

	Priorización de áreas de actuación	G. interés/ ámbito
1	Protección de la privacidad y la seguridad de los datos y las operaciones.	Cientela
2	Gestión resp.: explicación clara y transparente de los prods, evitar el sobreendeudamiento, el sobreseguro o el infraseguro,...	Cientela
3	Reforzar la solidez financiera, la gestión de los riesgos y la liquidez de LABORAL Kutxa.	Económico
4	Desarrollo de la digitalización (banca electrónica, banca móvil, siniestro digital,...), facilitando a la clientela la gestión personalizada y a distancia de sus cuentas y seguros.	Client/Medioamb
5	Apoyo a la sociedad y a la economía en momentos de crisis.	Sociedad
6	Medidas de control y RSE: cód. ético, anticorrupción, contra el blanqueo de cap., control de la financ a armamento, juego, pornografía,...	Sociedad
7	Contribución al desarrollo eco. y financiero del tejido empresarial: convenios de financiación a empresas, apoyo a emprendedores,...	Cientela/Sociedad
8	Excelencia en la calidad de servicio: amabilidad, rapidez de servicio y sencillez en la operativa, minimizar errores,...	Cientela
9	Proteger la salud de las personas, tanto de nuestra plantilla como de la clientela y la sociedad en general.	Cientela/Personas
10	Fomento de la igualdad entre mujeres y hombres.	Sociedad/Personas
11	Gestión sostenible con nuestros proveedores: proveedores locales, no demorar pagos y tener en criterios de compra responsable además del precio.	Proveedores/Sociedad
12	Equilibrio justo entre los costes/intereses/primas cobradas y los productos/servicios/prestaciones dados a cambio.	Cientela
13	Apoyar a las cooperativas, centros de investigación y de educación de MONDRAGON, y al resto de la economía social.	Sociedad
14	Gestión de nuestra plantilla: conciliación, niveles e intervalos salariales, empresa saludable, etc...	Personas
15	Productos y servicios social y ambientalmente responsables.	Client/Soc/Medioam
16	Gestión medioambiental: reducción de la emisión de gases de efecto invernadero (huella de carbono), 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	2019	2020
Resultados después de Impuestos (M€)	127.364	79.685
Índice de Eficiencia (%) (1)	61,00	57,79
Depósitos clientela (M€)	21.425	22.984
Crédito clientela (M€)	13.973	14.459
Solvencia (%) (2)	20,17	21,2
Fondos Especiales (M€)	954	931
% Riesgos Dudosos s/Inversión	3,54	3,15

(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 2019	Año 2020
Personas		
Número de personas en activo (LK+CLBS)	2.074	2082
Formación		
Horas formación/plantilla total	81,38	77,2
Evaluación de la formación (1-10)	7,91	8,13
Seguridad y salud		
Absentismo en %	3,80	4,23
Desarrollo profesional		
Índice laboral medio	2,36	2,37
Promoción: Incremento en Índice Estructural	7,09	8,1

Aspecto/Indicador	Año 2019			Año 2020		
	Mujeres	Hombres	%	Mujeres	Hombres	%
Dinámica de empleo						
Tasa de salidas/ rotación	6,70%	6,76%	7,09%	4,49%	1,41%	2,95%
Igualdad						
% Mujeres socias	49,54%			50,72%		
% Mujeres directivas/ total personal directivo	31,97%			34,5%		

No se establecen objetivos con respecto a dinámica de empleo y % de mujeres socias. Tampoco se desglosa por región debido al ámbito geográfico reducido.

Aspecto/Indicador	2019	2020
Aport. fondos (FEP y FSI) (mil €)	23.437	9.653
Impuestos pagados (mil €)	26.760	33.606
Empresas creadas Gaztenpresa	405	256

Indicadores de desempeño ambiental:

Consumos de:	2019	2020
Papel publicitario: Kgrs/Cliente	0,116	0,089
Papel interno (Kgrs/Cliente)	0,251	0,206
Agua en m ³	10.898	5.696 (2)
Electricidad (Kwh)	12.915.786	11.505.454
Tóner: Kgs. consumidos	2.602	2.269
Gasoil en litros	581	621
Kgrs. residuos gest. (1)	162.283	199.418

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

(2) Dato de los 3 primeros trimestres. En 2019 8.394 para el mismo periodo.

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, en 2019 y en 2020 se ha revisado la metodología y el cuestionario, comparando los resultados con los obtenidos por otros competidores y ajustándolos 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): 65 empresas, 623 autónomos y microempresas, 118 clientela y clientas de banca personal y 706 clientes KIDE/Top (vinculados), en total **1.512**, Se trata de clientela tanto de LABORAL Kutxa como de Lagun Aro.
- 20 empresas proveedoras (consulta anual),
- 51 personas trabajadoras (socios, eventuales y CLBS; consulta anual),
- 14 respuestas provenientes de directivos de cooperativas del Grupo Mondragon, por tanto tanto propietarias como clientes.
- Una consulta realizada a las personas miembros del Consejo de Dirección y del Consejo Rector. 12 respuestas.

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 58% 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.
- Dos cuestiones consultadas por primera vez se incorporan a al grupo de valoraciones altas, sin duda debido al momento en el que se ha realizado la consulta (crisis COVID). Son el apoyo a la sociedad en momentos de crisis y proteger la salud de las personas.

Matriz de materialidad 2020

Mater.	Aspecto
ALTA	14-Protección de la privacidad y la seguridad de los datos y las operaciones.
	6-Gestión responsable con la clientela: explicación clara y transparente de los productos, evitar el sobreendeudamiento, el sobreseguro o el infraseguro,...
MEDIA-ALTA	1-Reforzar la solidez financiera, la gestión de los riesgos y la liquidez de LABORAL Kutxa.
	8-Desarrollo de la digitalización (banca electrónica, banca móvil, siniestro digital,...), facilitando a la clientela la gestión personalizada y a distancia de sus cuentas y seguros.
	3-Apoyo a la sociedad y a la economía en momentos de crisis.
	11-Medidas de control y RSE: código ético, anticorrupción, contra el blanqueo de capitales, control de la financiación a armamento, juego, pornografía,...
MEDIA	4-Contribución al desarrollo económico y financiero del tejido empresarial: convenios de financiación a empresas, apoyo a emprendedores,...
	7-Excelencia en la calidad de servicio: amabilidad, rapidez de servicio y sencillez en la operativa, minimizar errores,...
	24-Proteger la salud de las personas, tanto de nuestra plantilla como de la clientela y la sociedad en general.
	17-Fomento de la igualdad entre mujeres y hombres.
	22-Gestión sostenible con nuestros proveedores: proveedores locales, no demorar pagos y tener en criterios de compra responsable además del precio.
	15-Equilibrio justo entre los costes/intereses/primas cobradas y los productos/servicios/prestaciones dados a cambio.
	2-Apoyar a las cooperativas, centros de investigación y de educación de MONDRAGON, y al resto de la economía social.
	13-Gestión de nuestra plantilla: conciliación, niveles e intervalos salariales, empresa saludable, etc...
	12-Productos y servicios social y ambientalmente responsables.
	16-Gestión medioambiental: reducción de la emisión de gases de efecto invernadero (huella de carbono), reducción de consumos y de residuos, recogida selectiva,...

	21-Control de la actuación responsable de nuestros proveedores: condiciones de trabajo, riesgos laborales, pagos y obligaciones con las Administraciones...
MEDIA-BAJA	18-Acción Social: patrocinios, aportaciones a ONG, actividades sociales, cooperación al desarrollo,...
	23-Adhesión y apoyo a iniciativas como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) o los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas.
	20-Flexibilidad en el recobro y refinanciación de deudas impagadas.
	10-Apoyar e impulsar la transición hacia una economía verde y sostenible.
	19-Fomento del euskera y de la cultura vasca, así como promover el uso del euskera en las relaciones internas y con la clientela.
	9-Mantener la atención y servicio presencial en oficinas, especialmente para colectivos en riesgo de exclusión financiera.
BAJA	5-Colaborar con la educación financiera y de seguros de la clientela y de la sociedad.



2.6. Principios de Banca Responsable 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 en 2019 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 2020, el grado de avance en el que se encuentran, así como los objetivos estratégicos y específicos para 2021. 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	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 IV Plan de Igualdad- Berdintasuna.	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
Mantener posiciones de excelencia en la calidad de servicio	Principio 1	Objetivo 8	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
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
Plan de educación financiera.	Principio 1	Objs. 4, 12 y 17	Principios 1, 3 y 4
Renovación de acuerdos de garantía EIF para microcréditos y empresas innovadoras	Principio 1	Objs. 1, 5, 8, 9 y 10	Principios 1 y 3
Desarrollo de las competencias digitales de la plantilla	Principios	Objetivo 4	Principio 4
Implantar Green MiFID	Principios: Todos	Objetivos 13 y 15	Principios 2 y 3
Realizar un análisis de impacto de los riesgos directos y de transición del cambio climático.	Principios 7, 8 y 9	Objetivos 13 y 14	Principio 2
Implantar medidas de movilidad sostenible para el personal.	Principios 7, 8 y 9	Objetivos 3 y 11	Principio 2
Cumplir las exigencias de divulgación de información no financiera del Reglamento 2088/2019	Principio 8	Objetivo 8	Principio 6
Aplicar la nueva metodología de ER psicosociales.	Principio 1	Objetivo 3	Principio 4
Desarrollar el proyecto de outsourcing	Principio 2 y 10	Objetivo 8	Principio 2
Mejora continua de la ciberseguridad	Principio 10	Objetivos 9 y 16	Principio 2
Incorporar objetivos de sostenibilidad en la estrategia	Principios: Todos	Objetivos: Todos	Principios 1 y 5
Mínimo de un tercio de mujeres en los puestos directivos	Principios 1 y 6	Objetivos 5 y 16	Principios 1 y 4
La diferencia entre el índice laboral medio de los hombres y las mujeres, incluyendo antigüedad, será inferior al 10%	Principios 1 y 6	Objetivos 5 y 16	Principios 1 y 4
Reducir en un 75% las emisiones de Co2 a la atmósfera	Principios 7, 8 y 9	Objetivos 13 y 15	Principios 2 y 5
Aplicar la Inversión Socialmente Responsable (ISR) en el 100% de los activos gestionados por la Gestora, Tesorería y en la concesión de riesgos	Principios: Todos	Objetivos: Todos	Principios: Todos
Reducción del 30% en consumo papel.	Principios 7, 8 y 9	Objs. 6, 13 y 15	Principios 2 y 5
Promover el autoempleo de 2.000 personas a través del apoyo a la materialización de 1.200 ideas de negocio	Principios 1	Objetivos 1, 8, 9 y 16	Principios 2 y 3
Desarrollo de un producto de financiación verde	Principios 7, 8 y 9	Objetivos 13 y 15	Principios 2 y 3
Destinar 75 millones de € (acumulados) de nuestros beneficios a la sociedad	Principio 1	Objetivos: Todos	Principios 2 y 4
El 40% del volumen total de compra a nuestras empresas proveedoras será a empresas de cercanía.	Principio 7	Objetivos 8 y 12	Principios 2 y 4

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:** Despliegue del IV Plan de Igualdad de LK; Objetivos de igualdad del Plan Estratégico; Protocolo contra el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.
- **Obj. 8 Trabajo decente y crecimiento económico:** Gaztenpresa; Procedimiento de gestión de proveedores; Proyecto outsourcing; Plan de salud Zainduz, Educación financiera; Movilidad sostenible; Evaluación de riesgos psicosociales.
- **Obj. 9 Industria, innovación e infraestructura:** Diferentes avances en digitalización; PDSI-2; Apoyo a Mondragon; Análisis de riesgos y oportunidades del cambio climático; Ciberseguridad.
- **Obj. 10 Reducción de las desigualdades:** Green MIFID; Reparto de beneficio a la sociedad; 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.

A photograph of two women in a modern office setting. One woman, seen from the back, is wearing a patterned blazer and holding a tablet. The other woman, facing her, is wearing a dark top and purple pants, also holding a tablet and smiling. The image is overlaid with a large, semi-transparent purple and green geometric shape. The text '3. Gestión de los Grupos de interés' is centered in white.

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		%
	2019	2020	
Araba	136.658	136.915	12%
Aragón, Cataluña y La Rioja	72.176	71.941	6%
Asturias y Cantabria	33.041	33.061	3%
Bizkaia	348.540	347.745	31%
Castilla y León	125.397	124.124	11%
Gipuzkoa	260.435	259.053	23%
Madrid	18.968	19.244	2%
Navarra	119.848	119.764	11%
Sede Central	7.585	7.646	1%
Resto*	-	17.597	2%
Total LABORAL Kutxa	1.122.648	1.137.090	100%
Clientes Particulares (%)	87,14%	85,80%	
Clientes Autónomos (%)	8,5%	8,33%	
Clientes Negocios (%)	3,41%	3,36%	
Clientes Empresas (%)	0,95%	0,97%	
Resto*	-	1,55%	

*Comunidades de propietarios y asociaciones sin ánimo de lucro que no se segmentan. No se tuvieron en cuenta los 17.037 en 2019.

3.1.3. Diálogo con la clientela

Al igual que en años anteriores, en 2020 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 número de encuestas a la clientela ha sido muy elevado:

- Estudio Interno: 27.186 encuestas (Oficina financiero 17.260, Canales 6.020, Seguros 3.906)
- Estudio Stiga: Satisfacción clientes: 16.100 (LK -400), No clientes (mystery): 3.681 (LK-85)

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

Tracking de imagen de marca CAV 2020 (% de mercado, clientela actual y potencial, que nos mencionan como entidad destacada en cada atributo)	2019	2020
Entidad de aquí, comprometida con la sociedad y el desarrollo local	37%	39%
Entidad cercana a sus clientes	30%	30%
Entidad con gestión honesta y responsable en la que se puede confiar	22%	20%
Responsable con el impacto social y ambiental de sus actuaciones	nd	14%

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

Benchmarking Calidad de servicio en el sector bancario 2020 (puntuación de 0 a 10)	2019	Diferencial con sector. 2019	2020	Diferencial con sector. 2020
Atención a clientela potencial - Estudio Calidad Objetiva Sectorial (EQUOS-Stiga)	7,75	0,39	8.36	0.72
Satisfacción global con la entidad	7,73	0,25	7.90	0.48
Valoración de Intangibles de relación: Transparencia, Confianza y Personalización	7.13	0.34	7.26	0.5
Valoración de Intangibles de marca: Solidez y Solvencia, Modernidad y Compromiso Social	7.73	0,3	7.84	0,39

Destacada posición sectorial en clientela recomendadora: NPS de + 21,6%

NPS. Diferencia entre % de clientes con Intención de recomendación 9 o 10 e Intención de recomendación <= 6

Lagun Aro. Benchmarking calidad de servicio en el sector asegurador ICEA Julio 2020 Satisfacción de la clientela de seguros (puntuación 1 a 10)	AUTO		HOGAR	
	jul-19	jul-20	jul-19	jul-20
Satisfacción General con la compañía	8,28	8,06	7,38	7,42
Mercado Asegurador	8,26	7,93	7,25	7,16

Fuente: Estudio barómetro de la experiencia del cliente en el sector asegurador ICEA

Destacada posición sectorial en clientela recomendadora. NPS de Auto + 26,1% / NPS de Hogar + 10,9%

NPS. Diferencia entre % de clientes con Intención de recomendación 9 o 10 e Intención de recomendación <= 6

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 aumentado en un 44,29% con respecto al año anterior, debido sobre todo al incremento en el número de quejas y reclamaciones referidas a gastos de formalización de préstamos hipotecarios.

Los resultados de este Servicio son:

Servicio de Atención al cliente	2019	2020
Número de expedientes abiertos	6.563	9.470
Escritos: folleto / carta	5.228	7.087
Internet/Teléfono	972	1.894
Organismos Públicos: OMIC / Gobiernos Autonómicos	341	398
Otros	22	91

Tras la elaboración de la Memoria RSE 2019, 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, clientes autónomos y microempresas, a clientes particulares de Banca Personal y a los clientes particulares KIDE/TOP. En total a **350.412** clientes de los cuales un 34,14% han leído el correo.

En total ha habido 1.512 respuestas. A continuación se detallan los principales **resultados y conclusiones** de este proceso de **diálogo**:

Cuestionario	Nº de envíos	Nº de respuestas	Valoración	
	2020	2020	2019	2020
Cientes empresa	8.982	65	7,8	7,9
Cientes autónomos y microempresas	84.957	623	7,6	8,3
Cientes particulares de Banca Personal	16.015	118	8,7	8,5
Cientes particulares KIDE/TOP	240.458	706	8,2	8,3
Total/media	350.412	1.512	8,1	8,3

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 2020 hemos seguido el proceso de acreditación en la Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario (LCCI) para el resto de personas que no lo hicieron el año anterior (1.589 en 2019, 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 2020 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 50.000 €, dirigidos a emprendedores. Por un importe de 130 M de €, ha sido renovado hasta 2023.

- InnovFin SME Guarantee Facility para facilitar la innovación en pymes y empresas de pequeña y mediana capitalización. La última renovación se firmó en 2019 por un importe de 150 M € y para dos años.
- Programa EaSI específico para la promoción de empresas de economía social. Renovado en diciembre de 2020 para otros 2 años y medio, y un importe de 50 M €, pudiendo el importe de las operaciones llegar hasta el millón de€.
- ✓ 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 2020 LABORAL Kutxa ha realizado las siguientes consultas a Autocontrol:

Asesoramiento previo	2019	2020
Positivos	370	276
Con modificaciones	126	152
Negativos	0	0
TOTAL	496	428
Consultas deontológicas	65	43

- ✓ 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 genera 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, se ofrece al cliente que 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	2019	2020
Solicitudes	67	29
Denegadas	53	25
Aprobadas	14	4

A las 4 operaciones aprobadas se les han aplicado las condiciones que contempla este Decreto y que incluyen además beneficios fiscales. Todas se han firmado.

Asimismo existen 33 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 36 viviendas (21 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 2020 no se ha reconocido el derecho de permanencia en la vivienda de personas que han dejado de ser propietarias después de la ejecución.

Reclamaciones

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 2019	A dic 2020
- Rechazadas (no aplica RDL)	1.089	1.140
- Aceptadas	465	489
- Denegadas	3.427	3.487
- Gestionando	24	44
TOTAL entradas	5.005	5.160

El motivo casi único de denegación a consumidores de la reclamación es el haber alcanzado previamente un acuerdo transaccional entre la entidad y ellos por el que se eliminó por la entidad la cláusula suelo y los clientes renunciaron a reclamar por las liquidaciones anteriormente pagadas. En 2019 y 2020 el número de reclamaciones recibidas ha sido muy inferior a los años anteriores.

Por otro lado, durante el año 2020 las demandas judiciales masivas que se reciben contra la Entidad son por los siguientes motivos principales:

- Las que traen causa de las cláusulas suelo de los préstamos hipotecarios, que han descendido también en 2020 a 75, frente a las 177 de 2019.
- Y las derivadas de los gastos ocasionados con la formalización de préstamos hipotecarios, han ascendido a 1.450 en el año 2020, lo que supone una reducción del 36% con respecto a 2019 (2.252).

Dentro de las mismas se incluyen en numerosas ocasiones, en la inmensa mayoría de los casos por estrategia procesal y sin contenido económico, la petición de nulidad de otras cláusulas como la de intereses de demora, la de la comisión de reclamación de posiciones deudoras, la de afianzamiento,...

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 una cantidad irrelevante con respecto a hace varios años: 8 en 2020 y 13 en 2019.

Por último se han recibido otras 51 demandas por otras causas diferentes a las citadas cláusulas abusivas como la de IRPH, comisión de apertura, ley 57/68, derecho al honor,....

Servicio de Atención al cliente	2019	2020
Total expedientes	6.563	9.470
Naturaleza de los expedientes		
Quejas	5.073	7.084
Reclamaciones	1.319	2.341
Consultas	13	1
Sugerencias	12	1
Felicitaciones / Agradecimientos	2	2
Peticiones diversas, otros	144	41

3.1.5. Protección de la privacidad y la seguridad de los datos y las operaciones

Datos de carácter personal.

En cumplimiento de la normativa vigente, LABORAL Kutxa debe aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas a fin de garantizar y poder demostrar que el tratamiento de los datos personales es conforme a la indicada normativa.

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

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

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

Durante 2020 Laboral Kutxa ha reforzado aún más su compromiso con la protección de datos, dotando a la organización de más medios humanos encaminados a garantizar el estricto cumplimiento y respeto de los derechos que en materia de protección de datos personales asisten a nuestros clientes.

Así, además de la continuidad en nuestra labor de dar respuesta rápida a las solicitudes de ejercicio de derechos por parte de nuestra clientela, 2020 ha traído también la consolidación del Plan de Control, así como el desarrollo de una formación específica en la materia para todas las personas que desempeñan su trabajo en Laboral Kutxa.

En Laboral Kutxa entendemos que el único camino para alcanzar una protección de datos efectiva y real es dotarla de un carácter transversal y proactivo, logrando la implicación de toda la organización y su plena inserción en nuestros valores corporativos. Por eso, en 2021, se reforzará la decidida apuesta por la protección de datos desde el diseño y por defecto, implementando nuevos planes de acción y buscando la mejora continua del marco de protección integral en lo que a protección de datos se refiere.

Ciberseguridad

La información de la clientela y su seguridad es una de las prioridades de LABORAL Kutxa. La protección de todos los activos, tal y como marca la Política de Seguridad Integral, se sustenta en un conjunto de medidas de prevención, detección y reacción ante los riesgos de origen deliberado y no deliberado, lógico y físico, desastres naturales y errores humanos que puedan afectar a la entidad.

A finales de 2019 LABORAL Kutxa definió el Plan Director de Seguridad 2020-2022 (PDSI). Tras dar por terminado el Plan anterior, una vez evaluado el objetivo de madurez alcanzado en ese periodo según el Framework utilizado y tras realizar los correspondientes análisis y diagnósticos de seguridad, teniendo muy presente, además, el aumento y la sofisticación de los ataques a los que estamos expuestos las entidades financieras, se planificaron las nuevas iniciativas de seguridad a acometer en este periodo.

Durante el año 2020, el primero del nuevo PDSI, la Entidad ha aumentado sus capacidades de seguridad en el ámbito de Gobierno, Protección, Resiliencia y Vigilancia. En el terreno de Gobierno de la seguridad se ha revisado el Cuerpo Normativo de Seguridad y se han creado nuevos procedimientos, actividades continuas de formación y sensibilización en ciberseguridad, evolución recurrente en el cumplimiento normativo y otras iniciativas. En el ámbito de Protección se ha mejorado en la gestión de identidades de usuarios privilegiados, actualizado guías para mejorar el desarrollo seguro de software, implantado un antimalware de última generación y una nueva herramienta de Fugas de información. Respecto a la Vigilancia se mantiene el servicio SOC/SIEM 24 horas al día los 365 días al año y se ha seguido el plan de ejercicios de hacking. Por último, en el ámbito de Resiliencia se han actualizado los procedimientos de respuesta ante incidentes y ha continuado evolucionando el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio.

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 2020 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 1M€. En total se destinarán 50M€.
- **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 2020, 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 SEA Empresas Alavesas, ELKARGI Soc. 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	2019	2020
Facturación total (euros)	46.256.939	41.614.619
• Medicus Mundi	23.743	18.056
• Caritas	3.324	2.374
• Ikastolak	26.050	19.057
Donación total (euros)	53.117	39.488

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	2019	2020
Zaporeak. "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 de Chios.	3.572	-
Mundukide Fundazioa. "Abre el grifo". Cooperación cooperativa para el desarrollo de las personas en Mozambique, empoderando agricultores locales a través de la formación técnica y un asesoramiento en producción y comercialización de cultivos.	4.436	3.410
Mundubat. "Apoyo al derecho de la salud del pueblo saharauí".	-	2.112
Alboan. "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	2.961
Medicus Mundi. "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 educ. sexual y el compromiso de las instit. públicas hacia estos derechos.	2.543	2.583
Importe (con IVA incluido) total donado	13.834	11.066

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 2020 el seguro cubre a 42 asociaciones, con 741 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 14 centros de investigación promovidos por las Cooperativas.

En 2020 estas aportaciones han sido inferiores a las de años anteriores ya que por indicación del regulador bancario (Banco de España), dada la situación de pandemia y sus previsibles consecuencias económicas para el sector financiero, se ha prohibido el reparto de la mayor parte de los beneficios, que han sido destinados a reservas.

Aportaciones Grupo Mondragón Miles de euros	2019	2020
Aportación a MONDRAGÓN Inversiones	6.639	875
Aportación a MONDRAGÓN S. Coop.	4.429	4.367
Aportación a Fundación MONDRAGÓN	10.718	2.817
Suma aportaciones	21.786	8.059
Inversión en Empresas de MONDRAGÓN (1)	337.994	363.481

(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. 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,...

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, hemos ido incorporando información no financiera a los procesos de selección de emisores de activos en los que invertir.

Y también 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 2020 se ha trabajado intensamente en ampliar la incorporación de la ISR al negocio. El impulso ha venido tanto por las exigencias derivadas de la firma de los Principios de Banca Responsable como por las numerosas iniciativas normativas que se están generando (Reglamento 2088/2019, Taxonomía,...) y que tienen como objetivo convertir al sector financiero en una palanca decisiva en la transformación de la economía hacia la sostenibilidad.

Ya dentro del Plan Estratégico desarrollado en 2019 para 2020-2022 se había 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 pretendía avanzar y profundizar en los criterios aplicados, pasando de los actuales de exclusión a otros conceptos más avanzados.

Como se ha explicado en el apartado 1.7, en 2020 se ha comenzado a trabajar en una estrategia de finanzas sostenibles para el Grupo Laboral Kutxa. Esta estrategia se terminará de definir y se comenzará a desplegar en 2021.

En 2020 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	2019	2020
MEDICOS MUNDI	18.533,45€	30.870,11€
MUNDUKIDE	14.490,74€	27.025,69€
CARITAS	11.130,57€	19.222,10€
TOTAL	44.154,77€	77.117,91€

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.

Productos y servicios ambientalmente responsables

LABORAL Kutxa, en coherencia con su estrategia de contribuir a la mejora del medio ambiente, dispone de productos y servicios para ayudar a ralentizar el cambio climático. A lo largo de la presente memoria se proporciona detalle de los mismos, así como de los proyectos en marcha para potenciarlos.

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:

	2019	2020
Dispuesto préstamos (miles de €)	20.616	36.370

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 aras de tener oficinas cada vez más accesibles Laboral Kutxa mantiene su compromiso de dotar a sus oficinas de espacios libres de barreras arquitectónicas, de forma que se garantice el acceso a personas de movilidad reducida y se mejore la atención a clientes. En todos los

proyectos de intervención en oficinas que se acometen se establece como objetivo la mejora en la accesibilidad, siempre que las características físicas del local lo permiten, 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 algún tipo de problemas de accesibilidad.

En esa línea se ha realizado recientemente una reforma en nuestra oficina de Bilbao Deusto en la que se ha dispuesto de una puerta corredera eléctrica que facilita el acceso al no tener que manipular ninguna manilla, con idea de exportar, siempre que sea posible, esta solución a todos aquellos locales que se reformen.

Acceso a través de internet y teléfono móvil. Banca multicanal

Laboral Kutxa considera estratégico avanzar en la digitalización de su actividad. Es una necesidad competitiva.

Dentro de los desarrollos implantados en 2020 destacan los siguientes:

1. Adaptaciones urgentes al covid
2. Contratación de fondos en Banca On Line (BOL)
3. Actualización de la app
4. Nueva banca online para empresas
5. Agregador financiero particulares-autonomos y empresas.

Asimismo se han realizado otras múltiples mejoras como la contratación de tarjetas para autónomos y empresas en BOL, la integración de la gestión de Laguntel y Telebanka, la presentación y ejecución de la propuesta de inversión de Banca Personal en BOL, el tarificador de autos, la financiación de pagos, envío de dinero a ONG con Bizum, alertas meteorológicas (seguros), nueva alerta de nómina, la introducción del chat para resolver dudas o consultas,...

Sin duda la situación vivida por el COVID19 ha supuesto una necesidad de ampliar los canales de comunicación no presenciales con nuestra clientela. Como se puede apreciar en la siguiente tabla el incremento de respuestas desde Banca a Distancia ha sido muy importante:

Operaciones	2019	2020
Llamadas	162.397	432.597
WhatsApp	14.456	57.358
CHAT Banca Online (lanzando 22/10/20)	-	9.592
Emails a Telebanka	21.592	58.851

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 los distintos blogs de la Entidad, (blog.LABORALKutxa.com, bancaparaempresas.com y consultingpro.laboralkutxa.com), se han incorporado 225 artículos de interés general, de los cuales 74 han estado 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 2020 se ha enviado en cinco ocasiones (marzo, abril, mayo, julio y octubre) 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 **2.126 consultas** por parte del servicio Consulting Pro en 2020, realizadas bien presencialmente, bien por vía telefónica (teléfono gratuito 900 100 240), o a través del [Formulario](#) habilitado en la página web.

Al contrario que otros años en 2020 no se han podido organizar los habituales **Seminarios Pro**, acciones formativas dirigidas a titulares de pymes y autónomos. Sin embargo, sí que se han hecho sesiones online, junto a LKS Next, dirigidas al mundo de la empresa. El total de los inscritos a las diferentes acciones ha sido de 255. Los temas tratados han sido:

BLOQUE I

1. Situación financiera de la empresa ante la crisis del covid19
2. Aspectos jurídicos clave a considerar en una negociación de reestructuración financiera
3. Herramientas para digitalizar mi departamento financiero

BLOQUE II

1. ¿Qué valor tiene una empresa?
2. Buscando alianzas para hacer crecer mi negocio
3. Pactos entre socios. Fórmulas de acuerdos societarias más comunes

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. Adicionalmente, se envía una infografía trimestral a la clientela BP y Premium, con el posicionamiento y composición de carteras, donde se recoge, a trimestre vencido, los principales acontecimientos macroeconómicos y de mercados, así como nuestro posicionamiento y la composición de las carteras de Banca Personal.

Apoyo a la internacionalización

A lo largo de 2020, 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

En relación a la actividad de apoyo a las empresas del sector agroalimentario, en la cual LABORAL Kutxa ha sido muy activa con el acompañamiento de empresas los últimos 6 años sobre todo en el mercado norteamericano, en febrero se firmó un acuerdo de colaboración entre LABORAL Kutxa y GOURMET FOODS INTERNATIONAL (GFI), importador norteamericano con su sede en Atlanta y una facturación de 500 millones de \$, para ayudar a nuestras empresas a establecerse en el mercado estadounidense.

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 2020 y 2019 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 en el ejercicio 2020. En el marco del II Plan de Igualdad se definió y aprobó 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 478 personas y hubo un índice de respuesta del 66,3%. 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 2018 y hasta el cierre de 2020 se han recibido 1.077 aportaciones de los trabajadores, de las que 115 (el 10,68%) 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 trabajadoras 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.

Al igual que el resto de ámbitos de gestión de la Entidad, el proceso de negociación en 2020 también ha estado condicionado por la crisis sanitaria y se han abordado diversos procesos de negociación y contraste con la parte social, relacionados con las medidas adoptadas en la entidad para asegurar la salud y la seguridad de todas las personas y la adopción de medidas de conciliación extraordinarias.

Dentro del proceso habitual de negociación, en 2020 se han alcanzado acuerdos en las siguientes materias:

- Compensación del nuevo rol del GOM
- Inicio de un proceso de negociación para el establecimiento de un horario laboral específico para las personas que trabajan en las oficinas singulares
- Normas Laborales

Como todos los años, a la finalización del proceso de negociación anual, ambas partes hemos intercambiado la relación de materias a negociar en 2021.

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 2020 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

La gestión de personas en 2020 ha estado muy condicionada por el avance en la propagación del Covid-19, la prioridad de preservar la **seguridad y salud de todas las personas** y la incertidumbre generada. No obstante, hemos podido avanzar en muchas de las líneas planificadas.

Durante el año 2020 se ha desarrollado un proyecto de **Planificación Estratégica de Plantilla**, que busca anticipar y caracterizar la plantilla que necesitará LABORAL Kutxa en el periodo 2021-2025 tanto cuantitativa como cualitativamente. Para realizar este ejercicio se han considerado las tendencias generales del mundo empresarial, las del sector financiero-asegurador, las tendencias en gestión de personas y la reflexión estratégica realizada en 2019.

Disponer de este trabajo de análisis y planificación nos permitirá poner en marcha acciones encaminadas a incorporar nuevos perfiles que serán necesarios a futuro, a la vez que actuar con tiempo en la preparación de las personas de la Entidad tanto para asumir esos nuevos perfiles como para la evolución prevista de los puestos que actualmente ocupan. Estas acciones que ya estamos poniendo en marcha están relacionadas con generar una **red de relaciones** con universidades, escuelas de negocio, agentes público-privados, incubadoras de empresas, etc. para mantenernos permanentemente al día sobre las tendencias, conocer cómo evoluciona la oferta formativa que va apareciendo en el mercado y así identificar nuevos “yacimientos de talento a incorporar”, y ver las posibilidades de poner en marcha **programas de recapitación interna** similares al ya mencionado LK Business Analytics.

Además, el Plan de Formación de 2020 que se había diseñado para dar alcance a los dos grandes retos definidos en la nueva estrategia, se ha podido poner en marcha pese a que la crisis sanitaria nos exigió adaptar las iniciativas inicialmente diseñadas a las nuevas circunstancias. Así,

- se han puesto en marcha proyectos formativos que refuerzan las ventajas competitivas actuales y nos permiten avanzar en un entorno cada vez más digital, y
- se han activado iniciativas para desarrollar las capacidades del futuro necesarias para impulsar la transformación de la entidad.

Además se ha diseñado un proceso para el seguimiento de la formación y su transferencia al puesto de trabajo.

Se ha lanzado ONENAK-BIDEAN, un único proceso a partir de la integración de dos modelos,

- para seguir evolucionando las maneras de trabajar de cada oficina

- para **homogeneizar** las maneras de trabajar **entre oficinas, con estilo LK**
- para seguir haciendo crecer a los **Directores/as como líderes de negocio y personas, y optimizar el sistema para el desarrollo de personas y equipos**

La crisis sanitaria nos ha forzado a virtualizar el proceso de selección de personas, circunstancia que hemos aprovechado para incorporar nuevas herramientas de selección.

El programa ZAINDUZ, nuestro Plan para la Gestión de la Salud, ha tenido un protagonismo muy relevante durante la pandemia y se ha trabajado para que LK siga siendo una entidad saludable y segura también en el contexto de la crisis sanitaria. A modo de ejemplo, se han publicado tres guías de autoayuda: Pautas de Teletrabajo, Pautas de Nutrición y Pautas de Ejercicio físico, y una guía de Bienestar Emocional. Además ha habilitado un servicio de apoyo psicológico telefónico.

Programas de formación continua

La actividad formativa en LABORAL Kutxa en el año 2020 se concretó en 500 cursos y 160.740 horas de formación.

Las líneas de trabajo del plan de gestión de Formación del año 2020 han estado directamente relacionadas con las líneas derivadas de la reflexión estratégica realizada a finales del 2019. De esta reflexión se definieron 4 Programas de Capacitación relacionados con:

- Productos Fuera de Balance
- Mercantil-riesgo
- Seguros
- Digital: éste afecta de manera transversal a toda la plantilla.

Se diseñaron acciones formativas en formato online y presencial pero derivado de la situación creada por el Covid-19 no se han podido llevar a cabo todas las acciones previstas y las que se han realizado han tenido que convertirse necesariamente en no presenciales. No hemos podido desarrollar todo lo previsto y será durante el año 2021 cuando lo llevemos a cabo.

Por otro lado, hemos seguido certificando tanto en MiFID II como LCCI a todas las personas que no estaban acreditadas y hemos diseñado y puesto a disposición del colectivo afectado 30 horas de formación continua Mifid y 10 horas de formación continua LCCI.

Formación para personas que acceden a la jubilación

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

En 2020 se realizaron 4 cursos a los que acudieron 50 personas.

Gestión del desempeño- Bidean

En 2019 se lanzó 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.

Debido a la situación de crisis sanitaria derivada de la pandemia del Coronavirus-19, la prioridad como Entidad en 2020, ha sido garantizar la seguridad y salud de las personas, además de mantener un servicio de calidad con nuestros clientes. En este contexto de incertidumbre en el que hemos tenido a nuestros equipos desdoblados, se decidió no impulsar el despliegue de Bidean en la organización dejando para el 2021 las conversaciones de desarrollo entre Colaborador/a-Responsable.

Paralelamente, durante el 2020, se ha trabajado en la integración del sistema ONENAK (Excelencia comercial) y BIDEAN, creando ONENAK BIDEAN para los equipos de la Red Comercial. En ONENAK BIDEAN se trabaja el desarrollo de las personas para lograr la comentada excelencia comercial, a través de las competencias del catálogo de LABORAL Kutxa y las sistemáticas comerciales (planificación, seguimiento, etc.).

Euskera

Siguiendo con el Plan Estratégico de Euskera (2020-2022), aprobado por el Consejo de Dirección en enero de 2020, se han desarrollado los retos y objetivos recogidos dentro del PG'21.

Estos han sido los 2 ámbitos de trabajo, los 5 retos y los objetivos principales para el ejercicio:

- IDIOMA DE SERVICIO
 - 1. Garantizar y fomentar el uso del servicio en euskera a la clientela
 - 1.1. Ofrecer servicio en euskera en todas las oficinas
 - 1.2. Fomentar el uso del servicio en euskera por parte de los clientes
 - 1.3. Conseguir más clientes euskaldunes
 - 2. Mostrarse como una Entidad comprometida con el euskera
 - 2.1. Socialización del compromiso de LABORAL Kutxa con el euskera
 - 2.2. Incrementar la presencia del euskera en las actividades externas
- IDIOMA DE TRABAJO
 - 3. Integrar el euskera en la dinámica de la organización
 - 3.1. Presencia del euskera en todos los planes de gestión de las áreas
 - 3.2. Reforzar el uso del euskera por parte de la Dirección
 - 3.3. Desarrollar el liderazgo de mandos intermedios
 - 3.4. Trabajar y visibilizar el compromiso con el euskera en los órganos sociales

- 3.5. Integración y aplicación de criterios lingüísticos a todo el personal
- 3.6. Garantizar el uso del euskera en la gestión y formación de las personas
 - 4. Incrementar el conocimiento del euskera de los trabajadores
- 4.1. Sensibilizar sobre la necesidad de conocimiento de euskera
- 4.2. Garantizar los perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo
 - 5. Incrementar el uso interno del euskera
- 5.1. Promover campañas de sensibilización y de compromiso entre compañeros
- 5.2. Realización de trabajos específicos con los belarriprest
- 5.3. Garantizar el uso del euskera en las herramientas de información y comunicación
- 5.4. Fomentar el uso del euskera en las reuniones
- 5.5. Garantizar el uso del euskera en las nuevas tecnologías

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. Hemos logrado 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. Otro indicador relevante es el porcentaje de mujeres en las direcciones de oficina de la red minorista, en la red de Nafarroa el 58% y en la de Gipuzkoa el 53% son mujeres. Consolidando, así, la tendencia de los últimos años.

Sin embargo, todavía nos queda camino por 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 de forma paralela 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 feminidad 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 2020 hemos desarrollado diversas iniciativas, enmarcadas todas ellas en el IV Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres de LABORAL Kutxa.

- Por un lado, en atención al reto de impulsar una **cultura igualitaria** en LABORAL Kutxa, hemos incorporado la perspectiva de género en los documentos de la Entidad, y en este sentido, hemos revisado el reglamento interno para garantizar un lenguaje inclusivo en su redacción. Hemos incluido en el Plan de Acogida una explicación de las políticas de igualdad que estamos desarrollando en la Entidad. Y se ha realizado una modificación en

los Estatutos Sociales para incluir la tipificación de los casos de acoso sexual y acoso por razón de sexo. Reflejo de ese compromiso de adecuación y mejora continua, hemos abordado un proceso para re-diseñar el protocolo de acoso sexual y acoso por razón de sexo de LABORAL Kutxa.

- Además, conscientes de las dificultades que el COVID-19 ha generado a diversas personas de la Entidad en el ámbito de la conciliación corresponsable, y la incertidumbre de la situación, a principios de verano se realizó un **estudio sobre las responsabilidades de cuidados de las socias y los socios de la Entidad**, para establecer los criterios a seguir en las medidas a facilitar a las personas. Hemos tenido en cuenta los resultados del estudio a la hora de diseñar las medidas extraordinarias a ofertar, y hemos incluido el principio de conciliación corresponsable en el diseño de dichas medidas.
- Por otro lado, en el marco del proyecto **Hacia un liderazgo compartido**, hemos organizado una única edición de la **Escuela de Empoderamiento** dirigido a las mujeres de la Organización. Aunque la previsión a principios del ejercicio era más ambiciosa, la crisis derivada de la pandemia generada por el COVID-19, no lo ha hecho posible. Así mismo, hemos desarrollado un **taller de sensibilización para hombres**.
- 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 una jornada organizada por *Deloitte* sobre Diversidad; en la jornada organizada por *Enpresarean* en relación a los ODS; y, tal y como venimos realizando en los últimos años, hemos participado en la red *BaiSarea* de Emakunde junto con otras organizaciones, teniendo la oportunidad de compartir buenas prácticas de igualdad y aprender juntas.

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

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 2020, 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, Laboral Kutxa 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, así como también a flexibilizar horaria en Servicios Centrales durante el verano (jornada continua) y la ampliar las posibilidades de acogimiento a permisos retribuidos y no retribuidos.

Tal y como se ha comentado, en 2020 se han implantado medidas extraordinarias ante la situación excepcional vivida.

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 amplió 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 último, 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	2019	2020
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	2019	2020
Salario mínimo de entrada en € / nº horas trabajadas	11,30	11,43
Salario mínimo de entrada en € / Salario mínimo interprofesional	1,49	1,43

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:

	2019	2020
Retribución total persona mejor pagada LK / retribución total mediana	4,52	4,64
Incremento retr. anual persona mejor pagada LK/Incr. retr. anual mediana	0,24	-0,41
Retribución total persona mejor pagada CLBS / retribución total mediana	2,02	2,17
Incremento retr. anual persona mejor pagada CLBS/Incr. retr. anual mediana	0,59	0,86
Retribución total persona mejor pagada / retribución total mediana Lagun Aro	2,1	2,1
Incremento retr. anual persona mejor pagada Lagun Aro/Incr. retr. anual mediana	3,33	-2,98

*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.

*Hasta el 2019 la retribución se calculaba con la media, a partir de 2020 se calcula con la mediana.

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 548 de ellos objetivos individuales en 2020 (533 en 2019) y el resto objetivos asociados a su equipo.

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

	2019	2020
Retribución Variable / Retribución Total (en %)	8,04%	6,75%

Remuneración al capital social

Las aportaciones de los socios al Capital Social se han remunerado en 2020 al tipo anual del 4,5% bruto para las aportaciones obligatorias y las aportaciones voluntarias.

Remuneración al Capital Social (miles de euros)	2019	2020
Pago total intereses al Capital (a empresas asociadas, a socios/as trabajadores/as, etc.)	34.316	29.170
Parte percibida por los socios/as de trabajo y colaboradores/as (1)	12.189	9.715

(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.

Programa de Gestión: Acciones propuestas para 2020 y su situación.	
1.	Implantar una nueva sistemática de inspección de oficinas por parte de las direcciones de las oficinas: Realizado
2.	Adecuar el sistema de gestión a la norma ISO 45001: Realizado
3.	Realizar 500 revisiones médicas (LK y CLBS): No alcanzado debido a la crisis sanitaria.
4.	Cumplimiento de la formación de emergencias por un 85% de la plantilla: No alcanzado, 70%
5.	Vincular la aplicación informática de coord. de act. empresariales al control de accesos en SSCC: Enero 2021.
Programa de Gestión: Principales objetivos y compromisos 2020	
1.	Superar la auditoría de certificación de la norma ISO 45001.
2.	Mejorar la implantación de la CAE en la red de oficinas.
3.	Avanzar en mejorar las dinámicas de consulta y participación entre los grupos de interés.
4.	Aplicar la nueva metodología de ER psicosociales.
5.	Mantener la actividad habitual en reconocimientos médicos, evaluaciones de riesgos, coordinación de actividades empresariales y empresa saludable (Zainduz).

En 2018 LABORAL Kutxa y CLBS pasaron la auditoría reglamentaria y se renovó la certificación OHSAS. En 2020 se ha superado la segunda auditoría de seguimiento, estando previsto en 2021 superar la auditoría de certificación de la nueva ISO 45001. 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. Dentro del Sistema de Gestión, entre otros, existen procedimientos de identificación de peligros y evaluación de riesgos, de investigación de accidentes y de vigilancia de la salud.

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	2019	2020
Tasa de accidentes del personal.	1,07	0
Nº accidentes del personal LK, CLBS y LA	46	27
Nº de víctimas mortales entre el personal.	0	0
Nº de atracos	6	0

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. En 2020 todos los accidentes con baja han sido in itinere. 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 que han sido comunicadas a todo el personal y que están publicadas en la Intranet, habiéndose establecido medidas tanto preventivas como de actuación ante estas situaciones. Del mismo modo, 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 pasaron a gestionarse como 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. Dentro del proceso de incorporación de las personas hay un módulo formativo de Seguridad y Salud laboral en el que se explica la organización del sistema, los principales riesgos y los comportamientos preventivos. En 2020 se ha lanzado una formación a toda la plantilla sobre emergencias.

Lagun Aro mantiene su propio Sistema de Gestión, con procedimientos similares a los de LABORAL Kutxa de identificación de peligros y evaluación de riesgos, de investigación de accidentes y de vigilancia de la salud que cubre a toda la plantilla, con un Comité paritario de Seguridad y Salud con representación del personal.

COVID-19

Desde el punto de vista de la seguridad y la salud en el trabajo, 2020 ha estado marcado por la situación de pandemia vivida. Esta situación ha obligado a la organización, a todos sus niveles, a priorizar más si cabe la salud de nuestras personas y de la clientela. La planificación preventiva anual se vio alterada al poco de iniciar el año, enfocándose el equipo de prevención en las actividades relacionadas con la pandemia frente a otras en ese momento secundarias.

Cuando se tuvo constancia de la gravedad potencial de la situación se constituyó un Comité Coronavirus formado por personas de diferentes ámbitos de la Caja, incluidas el personal sanitario (médica y enfermera) y otras personas del Comité de Seguridad y Salud (Responsable de Prevención y Presidente del Comité, delegado de prevención).

El Comité ha gobernado la situación tanto desde el punto de vista sanitario como comercial y de continuidad de negocio. Para ello ha tomado las decisiones necesarias y ha dispuesto de los recursos para llevar a cabo su misión. Desde el punto de vista de la salud de las personas, entre otras, ha trabajado en las siguientes líneas:

- Establecimiento de protocolos de actuación
- Determinación de las medidas de protección necesarias
- Gestión de las EPIs
- Medidas organizativas

Periódicamente se han realizado comunicados internos para trasladar a la organización la situación, las medidas que se estaban adoptando y las instrucciones de funcionamiento. A cierre de 2020 se había realizado 33 de estos comunicados.

Plan de salud-Zaindüz

Desde 2018 existe un plan de salud para el personal del Grupo LABORAL Kutxa. Zaindüz (Cuidando) es un programa dirigido a promover la salud, la seguridad y el bienestar en el

trabajo a través de la puesta en marcha de programas focalizados en impulsar hábitos saludables y sostenibles en las personas, sus familias y el entorno donde viven. Incide en aspectos como mejoras en la alimentación, la actividad física o la salud en el trabajo con el objetivo de mejorar el bienestar físico y emocional de las personas que forman el Grupo.

Aunque solo han transcurrido dos años desde la puesta en marcha de ZAINDUZ, se ha convertido en la referencia para la creación de una cultura de bienestar y poco a poco se van instaurando en todos los ámbitos de la entidad actitudes saludables.

Como no puede ser de otra manera la actividad de Zainduz se ha visto marcada por la crisis sanitaria, obligando a adaptar el Plan de Gestión inicialmente diseñado a la nueva realidad y necesidades. Las principales acciones llevadas a cabo en 2020 han sido:

- Conferencia via streaming sobre actitud positiva.
- Iniciativa pregunta-mito-reto con el objetivo de sensibilizar sobre temas de nutrición, ejercicio físico y ergonomía.
- Diseño de una iniciativa de movilidad sostenible (Laboral by Bike) que se pondrá en marcha en 2021, incentivando económicamente el acudir al centro de trabajo en bicicleta.
- Publicación de tres guías de autoayuda durante el confinamiento sobre teletrabajo, nutrición y ejercicio físico. También de una guía con recomendaciones para vacaciones y de un e-book con ejercicios de estiramiento.
- Publicación de una guía de bienestar emocional y ofrecimiento de apoyo psicológico telefónico.
- Videoconferencias sobre: nutrición y sistema inmunológico, la relación entre la nutrición y función cognitiva (concentración, percepción, memoria, creatividad...), la relación entre hambre física y hambre emocional, alimentos pre y post-entrenamiento para optimizar el rendimiento físico.



3.2.9. 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
<p>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. En 2020 no se han podido celebrar.</p>
<p>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.</p>
<p>Otros beneficios (socios y socias): Financiación de estudios privados y Euskera Fondos económicos para la atención de necesidades extraordinarias de carácter personal Comedor de empresa subvencionado (todas las personas). Cobertura daños en vehículo. Ayuda necesidades extraordinarias por defunción socios. Ventajas financieras para aquellas personas jubiladas de LABORAL Kutxa que mantienen su condición de socio colaborador y los viudos de los mismos que también sean socios colaboradores. Estas ventajas consisten en: cuenta nómina, exención de algunas comisiones y préstamo en condiciones preferentes.</p>

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

Club Lankide

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

En 2020, dadas las circunstancias sanitarias, no se han podido realizar las jornadas de confraternización anuales (Elkarte Eguna) ni la mayoría de las actividades habituales, quedando limitadas a 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 2020 era de 30.776€.

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 2019 y 1,25% en 2020) 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)	2019	2020
Cuantía global anual	12.915	9.689
Importe medio por socio/a	6,60	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 2020 el 1,40% sobre el anticipo de consumo bruto.

3.3. Nuestra relación con la sociedad

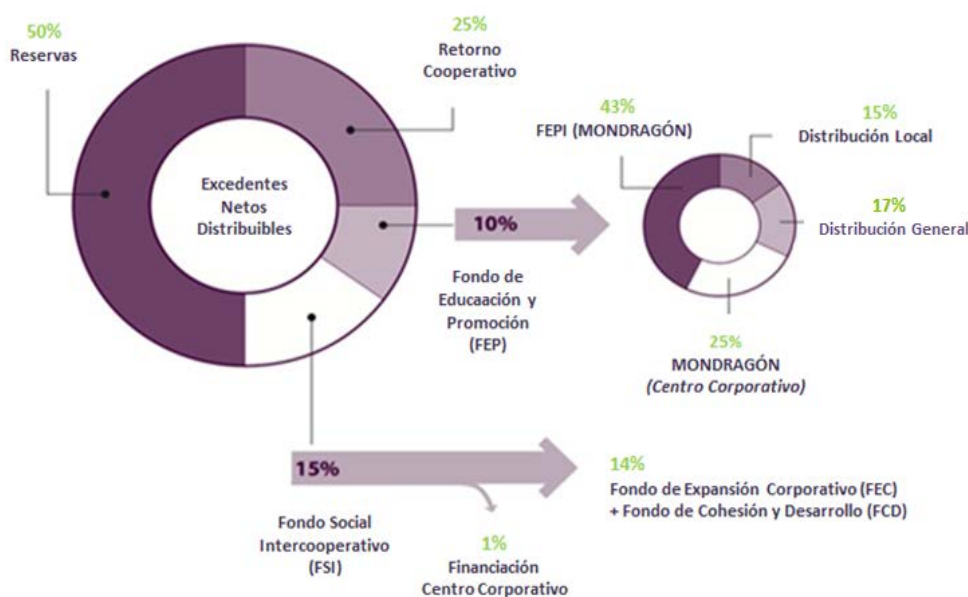
3.3.1. Enfoque de gestión

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 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 2020, 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.

En 2020 este reparto de beneficios habitual no ha podido realizarse. Los reguladores bancarios europeos e español han limitado el reparto de beneficios del sector financiero con el objetivo de reforzar sus balances de cara a fortalecerlos ante las previsibles consecuencias económicas de la crisis sanitaria.

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. Se realiza 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 2020. Así los proyectos atendidos y que superan la fase de viabilidad han generado 256 empresas, creando 504 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	2019	2020
Viabes y abren el negocio	405	259
No viabes/ Viabes pero no abren el negocio	195	209
Consolidación	50	-
Derivados	96	104
Consultas	295	242
Total	1.041	813

Nota: Este año, la consolidación empresarial tiene un apartado especial y se contabilizará en otro apartado.

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

Proyectos de Gaztenpresa en 2020	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Navarra	Total
Viabes y abren el negocio	67	134	23	32	256

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

- la inversión media en 2020 es de 74.993€,
- la financiación media aportada por la Caja es 36.015€, el 48%,
- 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 42%.

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 acciones de consolidación empresarial que este año tan difícil hemos llamado “Reinventarse para Seguir” para facilitar apoyo a estas personas emprendedoras, atendiendo también a consultas sobre nuevas inversiones, decisiones de cierre, cambio de mercado o solicitud de nuevas ayudas.

Consolidación empresarial	2019	2020
Talleres	50	40
Empresas en consolidación	175	370
Consultas atendidas en servicio PRO	372	978
Programa de mentoring	20	19

Adicionalmente, con el programa de **mentoring** se ofrece acompañamiento personalizado durante un año, mediante el cual una persona experta con experiencia emprendedora que colabora con Gaztenpresa en calidad de voluntario o voluntaria, ayuda a una persona 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. Han sido 19 las nuevas relaciones mentor – emprendedor puestas en marcha durante 2020 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 y promoción a las que se destinan recursos económicos.

La situación originada por la pandemia ha afectado profundamente a estas aportaciones en 2020. Por otro lado, tal y como se ha dicho, por indicación del Banco de España las Entidades financieras hemos tenido limitado reparto de beneficios, por lo se ha podido distribuir una cantidad menor de los excedentes de 2019. Al mismo tiempo las propias circunstancias han provocado una menor posibilidad de organizar eventos o de patrocinar la mayoría de las actividades que se venían apoyando como actividades culturales, deportivas, conferencias, premios o acciones solidarias.

Aun así, y aunque en menor número que en años anteriores (más de 200 en 2019), en 2020 se han apoyado numerosas acciones. Algunas de ellas son: Cros SEI IZAR, Ondas de Jazz en la Ciudad (Vitoria), Pasaia-Donostia: Carrera Familiar, Campeonato Gipuzkoa Atletismo. 14-19 años, Premios SER Solidaridad, Surf Film Festival Internacional, Concurso Nanorelatos Premio Lk (Ayto Vitoria), Premios Aspegi (empresaria del año), Euskara Ibiltaria Erakusketa, Araba Koadrila Artekoen Txapelketa. Opera txiki, LILATON, Media Maratón Salamanca, Suhiltzaile Lasterketa, Emakume Master Cup, Erandiko Krosa, LORALDIA, Ciclismo escolar, Premio Iniciativas Empresariales Gala, Media Maraton Donostia - 20 aniversario, ARRASATE UDALAITX Mendi Trail, Clásica Ciclista UCI Fem Durango, Golf Olimpia Road Tour,...

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, no pudiéndose hacer en 2020 por la situación de pandemia.

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 jurídicas y 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:

	2019	2020
Eusko Alkartasuna	104	96
EAJ - PNV	670	550
Créditos (miles de euros)	774	646

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 distributable anual. En 2020 han sido de algo más de **9 millones y medio de euros**. Tal y como se ha explicado, en 2020 por indicación del Banco de España no ha sido posible realizar la aportación de resultados habitual al Fondo Social Intercooperativo. La distribución en partidas ha sido la siguiente:

Concepto (miles de euros)	Años de aplicación	
	2019	2020
Aportación solidaria al lanzamiento y consolidación de empresas cooperativas (a través de MONDRAGÓN)	14.227	0
Fondo Social Intercooperativo - FSI (15% s/Resultados distribuibles)	14.227	0
Promoción Cooperativa a través de MONDRAGÓN (68% FEP) y otros destinos (UNACC, etc.)	6.593	8.118
FRES, Fondo de Reestructuración y empleo Societario	0	121
Emprendizaje y Formación empresarial y laboral (<i>Fundación Gaztenpresa</i>)	331	197
Actividades culturales en general y otras	845	446
Promoción del Euskara y de la Cultura Vasca	703	318
Instituciones Asistenciales y de países en desarrollo	630	398
Sector agroalimentario	105	55
Fondo de Educación y Promoción – FEP (10% s/Resultados distrib).	9.210	9.653
Suma FSI+FEP	23.437	9.653

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 2020:
<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: 6.160 seguidores ❖ Facebook: 18.803 fans ❖ Twitter: 6.531 seguidores ❖ Blog: 811.433 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 Humanidades (con Eusko Ikaskuntza) que ha recaído en Mikel Mancisidor y premio de Traducción Etxepare para Eider Rodríguez y Lander Garro. En 2020, dadas las circunstancias no se ha podido otorgar el tradicional premio Navarra a la solidaridad. ▪ Encuesta a Clientela empresa, banca personal, Kide, TOP y Pro-microempresa sobre su valoración de las actividades de RSE en LABORAL Kutxa, aprovechando el envío del Informe Ejecutivo de la Memoria 2019. ▪ 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.

En 2020 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 360.000 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

Sin duda la principal actividad realizada a lo largo de 2020, muy condicionadas por la situación de pandemia, en el ámbito de la educación financiera ha sido la culminación del Finantzetan Murgilduz Erronka (reto inmersión en finanzas). Se trata de un acuerdo con Ikastolen Elkartea para crear recursos para el desarrollo de la Educ. Financiera en centros educativos. Es un programa dirigido a alumnado de bachiller y 3º-4º ESO. El recurso diseñado se materializa en 2 programas educativos que:

- Son de libre disponibilidad para los centros escolares, lo dirigen profesores del centro y se desarrollan en el aula.
- Se presentan varias situaciones en forma de reto a los alumnos y se trabajan distintas competencias (la financiera, toma de decisión, cooperación,...).

Consta de:

- Plataforma web <https://finantzetanmurgilduz.eus>
- Material didáctico para alumnos (casos y soporte multimedia).
- Guía para el profesorado.

Asimismo se han realizado otras iniciativas en este ámbito de la educación financiera:

- Visitas de centros educativos de secundaria a LK: pese a tener organizados más, solo se pudo realizar un único taller con 20 alumnos y alumnas.
- Finantzargi (Universitari@s). Formación en finanzas básicas para universitarios de Mondragón Unibertsitatea. 3 grupos y 70 alumnos participantes.
- Concurso de dibujo infantil junto a la UNACC bajo la temática de "El dinero: qué es, cómo se consigue y para qué sirve".
- Participación en el día de la educación financiera con un banner en la web.

- Dinamización del apartado sobre Educación Financiera de la web corporativa, con el etiquetado de más de 100 artículos como Educación Financiera.
- 21 publicaciones en el blog centrados en ayudar a mejorar la cultura y el conocimiento de la actualidad financiera.
- Publicación periódica por parte del Servicio de Estudios de LABORAL Kutxa de diversos informes: informe sobre la economía vasca/navarra, informe sobre perspectivas económicas y el índice de confianza empresarial y de los hogares.

Premios recibidos

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

- Premio Computing 2020 en la categoría “Modernización de infraestructura y aplicaciones”
- 1er premio Experiencias de Igualdad de Mujeres y Hombres en empresas de Gipuzkoa 2018, concedido por la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Con respecto a Lagun Aro, en 2020 se ha renovado el certificado “EthSI®” (Ethical and SolidaritybasedInsurance).

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 renovó 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 Rio, 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 directo provocado por la aseguradora es reducido. No obstante, su gestión tiene el foco puesto en lo relacionado con el consumo de papel. Se está trabajando en un proyecto de firma digital para continuar en la reducción de su uso.

Desde el punto de vista ambiental una iniciativa especialmente relevante en 2020 ha sido la puesta en marcha del **parque solar EKIAN**. Con una superficie de 55 hectáreas, una potencia instalada de 24MW y una producción en el año de casi 33.000MWh, 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.

También ha sido un hito importante en la gestión ambiental de Laboral Kutxa el pasar a consumir toda la energía eléctrica proveniente de fuentes renovables. El efecto de este esfuerzo se aprecia claramente en el cálculo de la huella de carbono, la cual se ha reducido notablemente en 2020 con respecto a años anteriores.

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 21/09/2020 se menciona como puntos fuertes del SGA:

- Análisis realizado sobre los grupos de interés mediante estudios, encuestas, visitas web, etc.
- Comunicaciones medioambientales realizadas mediante la página web y blog (Memoria de sostenibilidad, video sobre gestión medioambiental, noticias semanales en blog, etc.)
- Comunicaciones medioambientales realizadas a los trabajadores mediante la intranet.
- Firma de los principios de banca responsable de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI).
- Participación en el parque fotovoltaico EKIAN en Arasur.
- Creación de un nuevo procedimiento y herramienta EROSI, para realizar las compras a proveedores.
- Encuesta realizada sobre la movilidad de la plantilla y bonificaciones propuestas a los trabajadores por el uso de bicicleta mediante la nueva app LaboralByke.
- Nueva sistemática para la recogida de papel y otros residuos en serv. centrales y oficinas.
- Reparto de botellas de cristal a todas las personas de SSCC y red para eliminar las botellas de plástico.
- Reducción del 93% del consumo del gasoil como consecuencia de la instalación de geotermia.
- Reducción del 3,71% de las emisiones de CO2 en 2019.
- Reducción del 2,72% del consumo eléctrico en 2019.
- Reducción del 7,22 del consumo de papel en 2019.
- Aumento del nº de clientes en postmail.
- Control realizado mediante la planificación y seguimiento del Plan Ambiental.

No se menciona ninguna no conformidad.

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, accesible por parte de toda su plantilla 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	2019	2020
Mantenimiento del SGA (1)	6.763	4.106
Gestión de residuos (2)	4.830	3.705
Promoción ambiental	168	2.519
Mediciones (vertido)	565	1.145
Total en €	12.326	11.475

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

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

Estos gastos son los que gestiona directamente el Comité Ambiental y no incluyen los gastos gestionados por departamentos concretos 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.

Segmento	Nº Operac.		Miles de €		Alto		Medio		Bajo	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Empresas	562	751	878.324	938.704	27	28	87	103	448	490
Particulares	12	5	29.699	14.333	-	-	-	-	12	5
Autónomos	1	2	1.400	130	-	-	-	-	1	2
Negocios	12	20	9.084	23.673	-	-	-	2	12	17
Promotores	85	61	294.990	314.962	-	-	-	-	85	50
Institucional	127	163	471.016	415.341	5	8	34	35	84	81
Público	27	51	392.869	2.539.052	-	-	-	-	27	44
Fin. Cred.	9	10	7.662	8.313	-	-	-	-	9	1
Total	835	1.063	2.085.043	4.254.507	32	36	121	140	682	690

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 dos 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 €	2019	2020
Exposición a Riesgo de crédito		
Riesgo circulante	46.332,2	35.621,4
SalDOS de riesgo estructural, y avales	7.170	6.799,7
Participaciones en riesgo mayorista	0	0
Total exposición	53.502,2	42.421,1

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

En el anexo a esta memoria se incluye un primer informe TCFD en el que se explica la situación de LABORAL Kutxa con respecto a los riesgos climáticos. En el mismo se presentan los avances realizados en esta área, así como los importantes retos pendientes.

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 a destruir 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	
		2019	2020	2019	2020
Residuos de cartón y papel	Kgrs	106.927	55.980	5.652	1.509
Cartuchos de tóner reciclados (2)	Kgs	6.321	3.065	(1)	
Aceite vegetal usado	Litros	2.295	540		

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

(2) El dato de 2019 corresponde a unidades, no a Kgs.

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

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. Todo el agua utilizada proviene de la red y 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.

Consumo de agua (m3) en Sede Central	2019	2020
Consumo de agua	10.898	5.696 (1)

(1) Dato de los 3 primeros trimestres. En 2019 8.394m3 para el mismo periodo.

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 Kutxa+Lagun Aro	
	2019	2020
Papel publicitario	130.785	101.650
Papel de oficina	282.081	234.798
Consumo total de papel	412.866	336.448

El 100% 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), así como a la digitalización de las operaciones dentro de las oficinas. Ello está provocando un descenso en el volumen de papel y tóner consumido.

Consumo de tóner en unidades	LABORAL Kutxa+Lagun Aro	
	2019	2020
Consumo total cartuchos de tóner	3.502	3.038
Consumo de cartuchos por persona	1,57	1,35
Peso del tóner utilizado kg	2.602	2.269
Peso del tóner utilizado kg/persona	1,16	1,01

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	
	2019	2020	2019	2020
Consumo eléctrico en Kwh / año Servicios Centrales	3.380.870	3.089.825	348.851	229.751
Consumo eléctrico en Kwh / año TOTAL LK	12.915.786	11.505.454		

Los **consumo energético interno A** han mejorado significativamente respecto al año anterior debido a la situación de menor uso de las instalaciones.

El **consumo energético externo B**, la gasolina de los desplazamientos, ha supuesto un consumo de 12.334 GJ (20.215 GJ en 2019). Para Lagun Aro es de 602 Gj en 2020 y 1.426 Gj en 2019.

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 2020 del 25,76 frente al 32,18 de 2019. Para Lagun Aro ha sido del 8,61 y 16,46, respectivamente.

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.

En cualquier caso la mejora tan relevante en los consumos energéticos en 2020 se debe básicamente a las limitaciones de desplazamiento y confinamiento sufridas, por lo que es de esperar que se recuperen en próximos años.

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	
	2019	2020	2019	2020
Alcance 1: Emisiones directas	160	145	0	0
Alcance 2: Emisiones indirectas	3.616	0	98	0
Alcance 3: Otras emisiones indirectas	1.069	677	70	30
Emisiones totales Toneladas CO2	4.849	822	168	30

Para su obtención se ha utilizado la calculadora Klima 2050 del Gobierno Vasco.

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, los viajes de trabajo (avión, tren y hotel), el consumo eléctrico de la clientela al utilizar nuestra web, la gestión del residuo de papel y el suministro de agua.

Como se ve la reducción de las emisiones de Co2 ha sido considerable. La razón principal es el haber pasado a consumir toda la electricidad, nuestra principal fuente emisora, proveniente de energías renovables. Estas emisiones indirectas supusieron el 75% de las emitidas en 2019, por lo que al dejar de emitirse nuestra huella ha descendido notablemente. Otro aspecto que se ha sumado al anterior ha sido la reducción de desplazamientos debido a la crisis sanitaria, aspecto que en parte se recuperará en próximos años.

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 2020 se introdujo la sostenibilidad como una variable estratégica transversal. Asimismo se establecieron

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.

- Como resultado de la adhesión a los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas, a lo largo de 2020 se ha iniciado 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.
- Como ya se ha mencionado anteriormente, en 2020 se ha puesto en marcha el proyecto Ekian, la mayor planta solar de Euskadi, de la que LABORAL Kutxa es una de las entidades participantes.
- De cara a 2021 se ha planteado dentro del plan de gestión un proyecto de finanzas sostenibles que tiene como objetivo plantear una política y una estrategia que transformen nuestro modelo de negocio hacia uno más sostenible social y ambientalmente.

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. Actualmente todavía no se examinan las empresas proveedoras en función de criterios ambientales.

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 2020 las siguientes líneas de acción con respecto a los proveedores:

1. Al igual que en otros ámbitos de la actividad, la relación con las empresas proveedoras en 2020 ha estado marcada por la crisis sanitaria. Esto ha sido especialmente relevante en la relación con las empresas que acuden o realizan su actividad en nuestras instalaciones. Desde un primer momento se establecieron protocolos y medidas de seguridad para proteger la salud de nuestras personas y de los proveedores. Se ha intentado reducir al mínimo la presencia de proveedores en nuestras instalaciones y en aquellos casos en los que esta es inevitable (limpieza, mantenimiento, subcontratas,...) se les han aplicado las mismas medidas de seguridad que a nuestra plantilla.
2. Respecto a la **prevención de riesgos laborales**, se ha avanzado en la coordinación de actividades empresariales. Tras la implantación de una herramienta informática en 2018 para la gestión de la coordinación, en 2020 se ha constituido un grupo de trabajo interdepartamental para avanzar en la implantación de la coordinación en todas las actividades y en los más de 300 centros de trabajo.

3. Desde el 1 de enero de 2020 es obligatorio para todos los contratantes seguir el procedimiento de proveedores para las compras de bienes y servicios. Dentro de este **proyecto de gestión de empresas proveedoras**, 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.

Conscientes de la importancia de gestionar los riesgos que genera la externalización de servicios y con el objetivo de garantizar el cumplimiento regulatorio sobre estas funciones, Laboral Kutxa ha trabajado los últimos años en distintas actividades enfocadas a este fin. Así, en 2017 se define un Manual de contratación y compras con el objetivo de establecer una política de adquisición de bienes, servicios y subcontrataciones que contemple un protocolo de homologación de proveedores así como implementar una Mesa de Compras centralizada y específica para la aprobación y supervisión de las compras realizadas por la Entidad. Más tarde se define un modelo para la gestión de la contratación de los proveedores y se desarrolla una aplicación web que soporte dicho modelo. Esta herramienta se pone en funcionamiento a principios del 2020 y permite valorar el riesgo de externalización y la identificación de requisitos de seguridad, incluyendo una serie de controles a cumplir. Por último, en noviembre de 2020 se aprueba la **Política de delegación de servicios** en el Consejo Rector que establece los criterios a seguir en relación con los servicios o funciones que se delegue en terceros, tanto en el momento de análisis previo y aprobación de la externalización, como en su posterior formalización, desarrollo y seguimiento.

Durante 2021 se seguirá trabajando en esta línea para evolucionar el modelo de gestión de terceros y dar cumplimiento a la **Guía de Outsourcing** de la EBA, realizando un análisis de la situación actual de Laboral Kutxa y Seguros Lagun Aro en este ámbito, identificando GAPS respecto a las Directrices de Outsourcing de la EBA/EIOPA y definiendo un plan de acción que permita a la entidad adaptarse a los requerimientos exigidos por la regulación y a las buenas prácticas del mercado.

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

	2019	2020
Volumen de compra (miles de euros)	166.229	127.409
% de bienes y servicios comprados a empresas locales (2)	96,4%	94,9%
% de empresas proveedoras locales sobre total	93,4%	92,6%
% de compras interiores, no importadas (1)	99,5%	99,2%

- (1) En 2020 LABORAL Kutxa hubo 19 empresas proveedoras (el 1,61% del total y que suponen el 0,82% de los bienes y servicios adquiridos), de fuera del Estado. Estas son todas de países de la Unión Europea excepto 5 procedentes de USA. El 45,4% del importe provienen de la denominada Red Tradicional (CAV y Navarra).
- (2) Locales se consideran aquellas cuyo domicilio está en una provincia en la que tengamos presencia a través de nuestra red de oficinas.

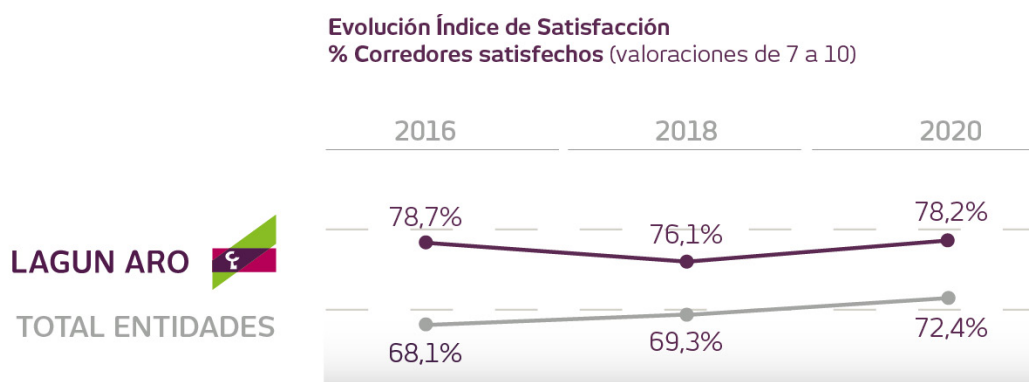
3.5.3. Diálogo con los proveedores

Con respecto al **diálogo** con las empresas proveedoras sobre RSE, para la realización de la presente Memoria se envió un cuestionario a 165 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 cuenta con respuestas de 20 empresas proveedoras, que valoraron con un 8,5 la importancia de esta Memoria.

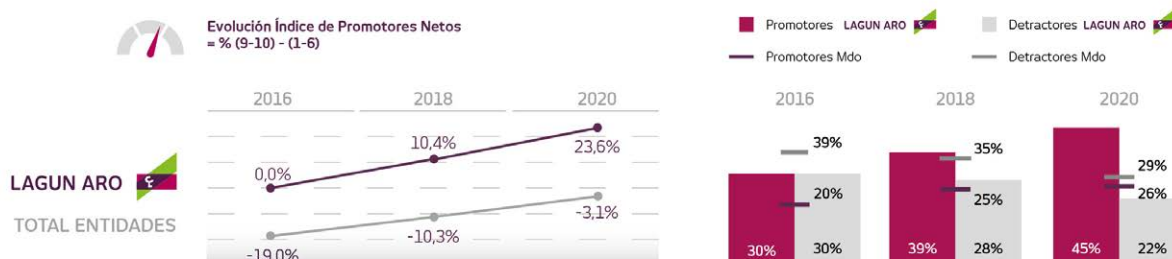
Asimismo, dentro del proyecto de gestión de empresas proveedoras se ha habilitado un canal (e-mail) para que nuestras empresas proveedoras se comuniquen con nosotros para resolver cualquier duda que puedan tener o para trasladar cualquier denuncia o inquietud.

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 de seguros.

Se mantiene un diálogo constante con la mediación y se analiza su nivel de satisfacción con mediciones anuales.



En el Índice de promotores netos (NPS) LAGUN ARO presenta una tendencia muy positiva, en mayor medida que la observada para el Total y se sitúa por encima de este como la **1ª entidad con mejor NPS (1ª en 2018 y 3ª en 2016)**.



RECONOCIMIENTO Y FORMACIÓN PARA NUESTRO MEDIADORES

El 20 de febrero se celebró la CONVENCIÓN DE MEDIADORES en el Aquarium de San Sebastián, donde a través de un juego se realizó una simulación del Festival de Cine de San Sebastián. En el encuentro se presentó el Plan Estratégico de la compañía para los próximos ejercicios.

Los miembros del SPECIAL CLUB recibieron a lo largo del año diferentes inputs para hacer frente a la crisis sanitaria; reuniones continuas de seguimiento de necesidades, encuentro lúdico online, etc.

Además para todos los mediadores se habilitaron las siguientes medidas de apoyo; Servicio de entrega de medicamentos para clientes, video peritación en la tramitación de servicios, ampliación del plazo de pago, flexibilidad en el fraccionamiento, apoyo de Marketing continuo y descuentos especiales para colectivos más perjudicados.

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

LABORAL Kutxa ha desarrollado a lo largo de 2020 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. En 2021 el objetivo es vincular la herramienta al control de accesos de forma que ninguna subcontrata pueda acceder a nuestros servicios centrales sin tener la documentación necesaria 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 lanzado a todos los contratantes la herramienta informática que servirá de base a partir de ahora para la contratación de los proveedores de toda la Caja.

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

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.

A low-angle photograph of trees with a purple and green color overlay. The image is split into two main color zones: a purple/pinkish hue on the left and a green hue on the right. The trees are seen from below, with their branches and leaves reaching towards the top of the frame. The sun is visible in the upper left corner, creating a bright flare. The overall composition is geometric, with diagonal lines separating the color zones.

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)	2019	2020
Sector Público	773,2	894,1
Otros Sectores Residentes	13.444,8	13.852,4
Economías Domésticas	10.470,0	10.596,6
- Hipotecarios	9.818,3	9.941,3
- Financiación al consumo	410,6	404,7
- Resto	241,2	250,6
Empresas	2.379	2.691,0
Otros Créditos	595,8	564,8
Crédito a No Residentes	30,6	26,2
Total Crédito a Clientela Bruto	14.248,7	14.772,2
Correcciones de valor por deterioro de activos	-289,6	-328,9
Total Crédito a Clientela Neto	13.959,1	14.443,8

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

Zona geográfica	Inversión crediticia		Depósitos	
	2019	2020	2019	2020
Bizkaia	25,06%	23,51%	33,02%	32,46%
Gipuzkoa	15,43%	17,81%	27,98%	27,25%
Araba	8,03%	7,77%	11,31%	11,08%
Nafarroa	9,75%	7,35%	9,63%	9,49%
Burgos	2,49%	1,90%	1,66%	1,66%
Madrid	3,30%	5,12%	1,01%	1,04%
Valladolid	3,91%	4,09%	2,11%	2,17%
Zaragoza	5,05%	4,77%	1,65%	1,80%
Otras	26,98%	27,69%	11,63%	13,05%
TOTAL	100%	100,00%	100%	100%

El perfil de la Clientela de CLBS a 31/12/2020 es el siguiente:

Modalidad	Asegurados hombres		Aseguradas mujeres	
	Nº Pólizas	Edad Media	Nº Pólizas	Edad Media
Riesgo Vida	43.455	46	39.649	46
Amortización PGP	25.892	45	20.313	46
Amortización PGH	8.021	39	7.609	39
Hogar propietario/a	64.007	54	49.270	54
Hogar arrendador/a	6.897	56	5.775	57
Hogar inquilino/a	3.021	48	3.375	47

Servicio de Atención al Cliente

Servicio de Atención al cliente- Importes reclamados (miles de euros)	2019	2020
Importes de expedientes resueltos a favor de la Entidad	1.150	2.155
Importes de expedientes resueltos a favor de la clientela	69	225
Importes indemnizados por la Entidad	68	225
Importes devueltos a Clientela por la Entidad, no corresponde cobro	1	0
Importes indemnizados o devueltos por terceros	0	0
Total	1.218	2380

Motivo de apertura de expedientes (SAC)	2019	2020
Servicios centralizados a la clientela	3%	2%
Comisiones y gastos	73%	87%
Condiciones económicas	14%	2%
Falta información o ésta es incorrecta	0%	0%
Cobertura de necesidades	1%	0%
Oficinas por elementos objetivos	3%	4%
Elementos de relación con la clientela	2%	2%
Campañas en general	0%	0%
Cajeros	2%	1%
Cuantía de las reclamaciones	2019	2020
≤ 100 €	24,43%	10.73%
> 100 ≤ 250 €	3,62%	6.22%
> 250 ≤ 1.000 €	54,76%	65.62%
> 1.000 €	17,19%	17.43%

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

	2019	2020
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación a la seguridad de los productos (1)	0	7
Nº reclamaciones en que BdE se ha pronunciado a favor de LABORAL Kutxa	0	5

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

	2019	2020
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)	23	27
Nº reclamaciones en que BdE y CNMV se han pronunciado a favor de LK	10	16

(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.).

	2019	2020
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.	0	0
Nº reclamaciones en que BdE y CNMV se han pronunciado a favor de LABORAL Kutxa	0	0
Coste de multas por incumplimiento de normativa de suministro y uso de servicios.	0	0

	2019	2020
Sanciones al Grupo (€) por incumplimiento de leyes y regulaciones	40.001	0

*La sanción de 2019 corresponde a la Agencia de Protección de Datos (AEPD).

Lagun Aro	2019	2020
Expedientes abiertos (reclamaciones y quejas)	695	696
Nº de reclamaciones presentadas ante el Serv de Reclamaciones de la D.G. Seguros y FP	30	24
% de los expedientes cerrados estimados o parcialmente estimados	49,9%	47,8%
Plazo medio respuesta (días)	10,35	11,09
Importe abonos favorables al cliente €	115.758	82.564
% informes finales recibidos del supervisor favorables (tot. o parc.) al reclamante	3,2%	19,3%
CLBS	2019	2020
Expedientes abiertos (reclamaciones y quejas)(1)	10	10
% de los expedientes cerrados estimados o parcialmente estimados(1)	0%	9,1%
Plazo medio respuesta (días)	0,44	2,36
Importe abonos favorables al cliente €	0	0

(1) La mayor parte de las inadmisiones se producen porque están dirigidas a otras Entidades.

Principales magnitudes de productos y servicios responsables

	2019		2020	
	Nº	Miles €	Nº	Miles €
Microcréditos	1.127	17.795	1.759	26.335
Préstamo Personal	283	1.032	178	397
Tarjetas Aseguradas	273.147	-	268.184	-
Préstamo Erkide	1	1,3	1	14
Préstamo FCTC	0	0	0	0
Préstamo CEPES/ASLE	0	0	5	60

En 2019 y 2020 el volumen de los convenios ha sido el siguiente:

Organismo Público (miles de euros)	Nº de operaciones formalizadas		Importe formalizado		Saldo dispuesto al 31/12	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
ICO	0	4.595	0	450.750	6.899	382.422
Gobierno Vasco+Elkargi	0	2.825	0	193.864	9.238	200.121
Gobierno de Navarra+Sodena	0	393	0	29.169	2.887	29.642
EIF	168	126	22.664	11.244	90.470	69.371
EaSI Micros II	0	1.757	0	26.617	0	41.718
Diputaciones Araba-Bizk-Gipuzk	0	0	0	0	815	599
Luzaro	37	31	3.991	4.073	12.500	12.738
Otros Convenios	3	0	804	0	16.650	13.659
Suma Préstamos+Leasing	208	9.727	27.460	715.417	139.458	752.417
Con SGRs (Elkargi, Iberaval, Sonagar, Oinarri,...)	303	3.602	41.013	266.763	159.638	386.169
Sin SGRs (ICO, Fondo Europeo de Inversión,...)	1.333	6.725	49.512	527.361	142.590	529.796
Suma Prést+Leas. garantizados	1.636	10.327	90.525	794.124	302.229	916.684

Cientela usuaria de nuevos canales	2019	2020
Nº de contratos CLNet	677.920	713.377
Cientela activa en CLNet	430.504	484.068
% clientela activa sobre contratos	63,5%	67,9%
Banca Móvil (usuarios que han accedido a través de móvil)	342.528	396.274
Alertas (contratos activos)	377.360	385.426
Bizum	160.014	240.702

4.2. Personas

Plantilla socios/as de LK por sexo y categoría profesional*	2019				2020			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores/as	17	1,0%	6	0,4%	19	1,0%	6	0,35%
Jefes/as	236	14%	120	7,1%	226	14%	123	7,26%
Técnicos/as	307	18,1%	356	21,0%	312	18,11%	375	22,12%
Administrativos/as	122	7,2%	248	14,6%	117	7,20%	234	13,81%
Otros/as	167	9,8%	116	6,8%	183	9,85%	144	8,50%
Total	849	50%	846	50%	857	50%	882	52%
Socios/as activos	1.695				1.739			

*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: Técs. 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	2019						2020					
	Socio/a			Resto			Socio/a			Resto		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Hasta 30 años	1	3	4	43	73	116	5	3	8	56	78	134
Entre 31 y 40 años	122	218	340	17	43	60	99	211	310	23	28	51
Entre 41 y 50 años	430	428	858	8	4	12	415	430	845	7	3	10
Entre 51 y 60 años	273	189	462	2	1	3	314	232	546	3	1	4
Mayores de 60 años	23	8	31	0	0	0	24	6	30	0	0	0
Total plantilla	849	846	1.695	70	121	191	857	882	1.739	89	110	199

Plantilla CLBS por sexo, cat. profesional y área de negocio	2019				2020			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores/as	1	0,6%	0	0%	0	0,00%	0	0,00%
Jefes/as	8	4,7%	2	1,2%	8	4,68%	2	1,17%
Técnicos/as	0	0%	6	3,5%	0	0,00%	1	0,58%
Ges. Comerciales	30	17,5%	124	72,5%	25	14,62%	99	57,89%
Total plantilla	39	22,8%	132	77,2%	33	19,30%	102	59,65%
Serv. Centrales	2	1,2%	6	3,5%	1	0,58%	1	1%
Red Comercial	37	21,6%	126	73,7%	32	18,71%	101	59%
Total plantilla	39	22,8%	132	77,2%	33	19,30%	102	59,65%
Total plantilla	171				135			

Plantilla de CLBS por edad	2019			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Hasta 30 años	1	0	1	0	1	1
Entre 31 y 40 años	3	21	24	2	12	14
Entre 41 y 50 años	21	76	97	13	49	62
Entre 51 y 60 años	14	35	49	18	40	58
Mayores de 60 años	0	0	0	0	0	0
Total plantilla	39	132	171	33	102	135

Plantilla por sexo y cat. profesional Lagun Aro	2019				2020			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores/as	4	8%	2	4%	4	8%	2	4%
Jefes/as	14	26%	12	23%	14	26%	12	23%
Técnicos/as	31	58%	50	94%	32	60%	51	96%
Administrativos/as	4	8%	46	87%	5	9%	46	87%
Total plantilla	53	33%	110	67%	55	33%	111	67%

Plantilla de Lagun Aro por edad	2019		2020	
	H	M	H	M
Hasta 30 años	0	1	2	2
Entre 31 y 40 años	5	11	4	11
Entre 41 y 50 años	18	59	18	52
Entre 51 y 60 años	29	38	29	46
Mayores de 60 años	1	1	2	0
Suma	53	110	55	111
Total plantilla	163		166	

La totalidad de los trabajadores de Lagun Aro son indefinidos.

La totalidad de la plantilla de CLBS, excepto tres, tiene contrato indefinido, estando distribuidos entre la Sede Central de LABORAL Kutxa y su red comercial. Hay tres eventuales mujeres, una menor de 30 años y dos entre 31 y 41 años que son gestoras de seguros.

La plantilla de Lagun Aro es de 162 trabajadores/as indefinidos/as y 4 temporales.

Relación contractual LK (situación al 31/12)	2019			2020		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
<i>Socios/as en activo</i>	1.695	849	846	1.739	857	882
Excedencias	27	2	25	20	2	18
Comisión de servicios	15	5	10	15	5	10
Prejubilados/as	161	110	51	88	56	32
Contratos de Sociedad	1.898	966	932	1.862	920	942
Eventuales T. Completo	182	63	119	186	81	105
Eventuales T. Parcial	3	1	2	6	1	5
Contratos Temporales	185	64	121	192	82	110
Contratos Indefinidos	6	6	0	7	7	0
Plantilla total al 31/12	2.089	1.036	1.053	2.061	1.009	1.052
Relación contractual Lagun Aro	163	53	110	166	55	111

Contratos LK por edad a 31/12	2019						2020					
	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>	1.695	4	340	858	462	31	1.739	8	310	845	546	30
Excedencias	27	1	20	5	1	-	20	0	12	7	0	1
Comisión de servicios	15	1	6	4	4	-	15	0	4	6	5	0
Prejubilados/as	161	-	-	-	121	40	88	0	0	0	52	36
Contratos de Sociedad	1.898	6	366	867	588	71	1.862	8	326	858	603	67
Eventuales T. Completo	182	113	50	10	8	1	186	128	51	6	1	0
Eventuales T. Parcial	3	3	-	-	-	-	6	6	0	0	0	0
Contratos Temporales	185	116	50	10	8	1	192	56	0	0	0	0
Contratos Indefinidos	6	-	-	1	3	2	7	0	0	4	3	0
Plantilla total	2.089	122	416	878	599	74	2.061	64	326	862	606	67

Plantilla por ubicación (LK y CLBS)	2019				2020			
	Socios	Cta. Aj.	Muj.	Homb.	Socios	Cta. Aj.	Muj.	Homb.
Servicios Centrales	401	42	227	216	415	50	233	232
Particulares	27	0	12	15	26	0	12	14
Seguros	28	0	10	18	61	0	39	22
Empresa	91	1	24	68	88	3	26	65
Red Ter. 1	546	95	383	258	491	108	368	231
Red Ter. 2	602	53	311	344	658	38	314	382
Total 31/12	1.695	191	967	919	1.739	199	992	946

La totalidad de la plantilla de **Lagun Aro** trabaja en Servicios Centrales.

Bajas y rotación anual de Socios de trabajo en LABORAL Kutxa	2019	Hasta 30 años		Entre 31 y 40 años		Entre 41 y 50 años		Entre 51 y 60 años		Mayores de 60 años	
		M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
		Bajas en el año:	117	0	0	22	4	10	3	2	0
Excedencia Voluntaria y por Cargo Público	2	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-
Excedencia Cuidado hijos/familiares	43	-	-	20	3	8	2	-	-	-	-
Jubilación	6	-	-	-	-	-	-	-	-	4	5
Fallecimiento e Invalidez	4	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Baja Voluntaria	5	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-
A comisión de servicios	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prejubilados/as	55	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Tasa de salidas total (*)	6,64%	0,00%	0,00%	10,09%	0,00%	2,34%	0,00%	1,06%	0,00%	50,00%	0,00%
Tasa de salida de Directores/as	18,52%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Tasa de salida de Jefes/as	5,18%	0,00%	0,00%	17,65%	0,00%	2,53%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Tasa de salida de Técnicos/as	7,56%	0,00%	0,00%	11,38%	4,88%	1,86%	0,00%	1,49%	0,00%	100,00%	16,67%
Tasa de salida de Administrativos/as	6,06%	0,00%	0,00%	6,41%	0,00%	2,72%	2,16%	1,04%	0,00%	20,00%	13,33%
Tasa de salida	6,64%	0,00%	0,00%	3,25%	66,67%	6,21%	2,19%	2,99%	0,00%	50,00%	21,74%

(*) 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 2019 la tasa de salida de las mujeres fue 8,13%, siendo el 7,90% mayores de 30 años y el resto menores de 30 años. En el caso de los hombres, la tasa de salida fue del 5,06%, siendo la totalidad mayores de 30 años.

En 2019 y 2020 no ha habido bajas no voluntarias.

Bajas y rotación anual en CLBS	2019	2020	
		Hombres	Mujeres
Bajas en el año:	8	0	3
Excedencia Cuidado hijos/familiares	1	-	-
Jubilación	0	-	-
Invalidez	1	-	1
Fin de contrato acordado	0	-	-
Baja Voluntaria	5	-	1
Fin de contrato	0	-	1
Despidos	1	-	-
Bajas de Mujeres en el año	6	-	-
Bajas de Hombres en el año	2	-	-
Tasa de salidas total	4,68%	0,00%	1,75%
Tasa de salida de mujeres	4,32%	0,00%	2,16%
Tasa de salida de hombres	5,13%	0,00%	0,00%

*La totalidad de las salidas que se han dado en 2020 han sido mujeres.

*Por edades la tasa es diferente, el 19,05% se da en el tramo de mujeres entre 31 y 40 años y el 1,32% en mujeres en el tramo de edad entre 41 y 50 años.

Bajas y rotación anual de Socios de trabajo en Lagun Aro	2019	2020
Bajas en el año:	5	2
Baja Voluntaria	0	0
Otros	5	1
Bajas de Mujeres en el año	2	1
Bajas de Hombres en el año	3	1
Tasa de salidas total *	3,07%	1,20%
Tasa de salida de mujeres	1,82%	0,90%
Tasa de salida de hombres	5,66%	1,82%

**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. En CLBS no ha habido ningún despido en 2020:

2019			2020		
Sexo	Edad	Categoría	Sexo	Edad	Categoría
M	58	GES	-	-	-

Despidos en Seguros Lagun Aro:

2019			2020		
Sexo	Edad	Categoría	Sexo	Edad	Categoría
H	58	Director	H	57	Administrativo
H	58	Jefe			
M	60	Técnico			
M	60	Administrativo			
H	46	Administrativo			

Formación en LABORAL Kutxa y CLBS	2019	2020
Número de cursos	456	500
Horas de formación	168.298	160.740
Horas de formación/persona	81,38	77,2
Socio-a	83,27	71,73
Eventual	62,15	131,08
Formación media en horas por categoría (de forma individual)		
Directores/as	71,83	67,91
Jefes/as y Directores/as Oficina	93,90	71,67
Técnicos/as	82,26	78,16
Administrativos/as	73,70	79,06

Horas de formación	2019		2020	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directores	24,5	119,2	36,67	31,24
Jefes/DO	61,3	126,5	38,70	32,97
Gc-Tecn	93,9	70,6	42,21	35,95
GOP	88,5	58,9	42,69	36,37

Formación en Seguros Lagun Aro	2019	2020
Horas de formación	3.737,3	4329,48
Mujeres	2.567,8	2463,31
Hombres	1.169,5	1866,17
Horas de formación/persona	20,31	26,56
Directores/as	620	312,39
Jefes/as y Directores/as Oficina	643	857,93
Técnicos/as	2.311,3	1873,82
Administrativos/as	163	1285,34

La proporción entre asistentes a cursos por sexo (mujeres/hombres) en 2020 es 1,42 frente al 1,1 de 2019.

El porcentaje de personas diferentes formadas ha sido del 98,79% en 2020 y un 99% en 2019.

Con respecto al **índice de promoción**, entendido como mejora del índice salarial estructural, ha sido en 2020 del 8,1%. Incorporando otros conceptos no estructurales como la antigüedad asciende al 23,6% (7,09% Y 28,21% es 2019).

Índice laboral medio LK	2019	2020
Mujeres	2,21	2,22
Hombres	2,50	2,50
Diferencia H/M	13,2%	12,71%

*El índice laboral medio es del 2,37, lo que es equivalente a 31/12/20 a 2.986,17€ brutos mensuales.

Índice laboral medio LK	2019		2020	
	H	M	H	M
Direct.	4,80	3,95	4,74	4,09
Jefatura	2,84	2,72	2,85	2,74
Tecnic.	2,36	2,20	2,36	2,21
Administr.	2,10	1,95	2,11	1,96

Remuneración de LK por edad	2019		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Hasta 30 años	(1)	36.147	33.187	37.214
Entre 31 y 40 años	41.218	35.604	40.946	35.027
Entre 41 y 50 años	47.171	40.378	46.674	41.040
Entre 51 y 60 años	50.664	44.691	51.188	44.757
Mayores de 60 años	51.581	43.149	49.097	44.532

(1) No hay hombres menores de 30 años.

Índice laboral medio CLBS	2019	2020
Mujeres	2,12	2,08
Hombres	2,68	2,78
Diferencia H/M	26,4%	34,15%

Índice laboral medio CLBS	2019		2020	
	H	M	H	M
Direct.	3,34	-*	-*	-*
Jefatura	3,46	3,39	3,46	3,39
Tecnic.	0,00	2,66	-*	2,07
Gest.	2,45	2,07	2,57	2,05

*No hay personas en este rango.

Remuneración de CLBS por edad	2019		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Hasta 30 años	1,27	-*	-*	1,00
Entre 31 y 40 años	1,95	2,08	2,00	1,86
Entre 41 y 50 años	2,47	2,12	2,42	2,08
Entre 51 y 60 años	3,25	2,14	3,14	2,16
Mayores de 60 años	-*	-*	-*	-*

*No hay personas en este rango.

Salario medio Lagun Aro	2019	2020
Mujeres	47.294	48.836
Hombres	64.517	65.759
Diferencia H/M	36,42%	34,65%

Salario por sexo y cat. profesional (mil.€)	2019		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directores/as	99,5	79,63	101,7	83,27
Jefes/as	74,5	68,66	76,45	70,31
Técnicos/as	59,27	50,13	61,63	52,18
Administrativos/as	45,3	37,5	40,66	38,03

Remuneración de LAGUN ARO por edad	2019		2020	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Hasta 30 años	0	38.106	25.092	6.401
Entre 31 y 40 años	48.012	34.465	47.790	38.643
Entre 41 y 50 años	64.954	47.200	64.807	50.190
Entre 51 y 60 años	67.467	50.977	70.388	51.588
Mayores de 60 años	91.874	63.216	86.136	0

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

Horas y tasa de absentismo	2019	Hombres	Mujeres	2020	Hombres	Mujeres
Accidente y Enfermedad	111.443	41.856	69.587	126.428	54.776	71.652
Maternidad	20.653	-	-	15.340	-	-
Paternidad	4.858	-	-	8.824	-	-
Resto*	2.874	-	-	2.970	-	-
Total Horas absentismo LK	139.828	-	-	153.561	-	-
Tasa de absentismo LK	3,80	2,83	4,79	4,23	2,851	4,61
Tasa de absentismo Lagun Aro	3,89	0,36	4,01	3,03	0,57	2,46
Total horas absentismo Lagun Aro	1.607	-	-	7.656	-	-
Tasa de absentismo CLBS	4,99	3,40	8,24	7,00	2,88	9,24
Total horas absentismo CLBS	16.281	-	-	17.866	-	-

*Cuidado de menores enfermos

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

Accidentes de trabajo LK y CLBS	2019	2020
Accidentes	46	25
Frecuencia accidentes (1)	3,22	2,12
Gravedad accidentes (2)	0,05	0,05
Nº horas trabajadas LK	Nd	2.825.897
Nº horas trabajadas CLBS	Nd	257.261
Accidentes Lagun Aro (3)	0	2
Frecuencia accidentes	0	0
Gravedad accidentes	0	0
Nº horas trabajadas Lagun Aro	nd	266.400

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

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

(3) In itinere, sin baja y sin víctimas mortales

De los accidentes de 2020, 12 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. Los dos accidentes de Lagun Aro son de mujeres e in itinere. No se contemplan enfermedades profesionales en nuestra actividad para todo el Grupo. No se han registrado accidentes de subcontratas.

4.3. Medioambiente

Usuarios de Postamail	2019	2020
Número de personas usuarias.	568.282	596.409
% Usuarios sobre el total de la clientela	50,62%	52,45%

Consumo papel kgrs	LABORAL K./ Lagun Aro	
	2019	2020
Papel publicitario/cliente	0,116	0,089
Papel oficina/cliente	0,251	0,206
Consumo total/cliente	0,323	0,296
Consumo total papel / persona	184,56	149,27

Energía (Gj)	2019	2020	Seguros LA 2019	Seguros LA 2020
Electricidad	46.497	41.419	1.256	827
Gasoil	20,9	22,4	0	0
Propano	0,47	0,21	0	0
Consumo de energía A	46.518	41.442	1.256	827
Consumo energ./pers.	22,43	19,85	7,7	4,98

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 0,39, frente al 2,34 de 2019. La de Lagun Aro ha sido de 0,18 en 2020 frente al 1,03 de 2019.

Formación en procedimientos anticorrupción.

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

En 2016 se lanzó la formación “Sistemas y políticas de prevención de comportamientos delictivos” que tiene completada el 84,4% de la plantilla. Asimismo a finales de 2020 se envió a toda la plantilla una formación sobre “Prevención del blanqueo capitales y financiación del terrorismo” completada por un 88,1% de las personas.

A photograph of a modern, multi-story building with large glass windows and a white facade. The building is partially obscured by a large, colorful geometric overlay consisting of overlapping triangles in shades of purple, magenta, and green. The sky is blue with some clouds. The text '5. Información sobre la Memoria' is centered over the building.

5. Información sobre la Memoria

Perfil de la Memoria

La de 2020 es la séptima 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 2020 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 281 empresas y cooperativas autónomas e independientes que utilizan sus propios sistemas de reporte.

Alcance sobre aspectos e indicadores GRI

De acuerdo con la cobertura establecida, en la Memoria de RSE 2020 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 ha venido incluyendo un análisis de materialidad con objeto de determinar los temas más relevantes en el ámbito de la sostenibilidad, análisis para el cual se contó 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



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 luminica.	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		GRI 303-1
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	Gestión responsable del Medioambiente_ Uso de los recursos	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	GRI 403-2

	magnitudes de la plantilla Otras magnitudes_ plantilla	
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 GRI 406-1
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 103-2 (406, 407, 408 y 409)
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.		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	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
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales		
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 GRI 207-1-4
Cualquier otra información que sea significativa:		GRI 207-1-4

6.2. Índice de contenidos GRI

CONTENIDOS GENERALES 2016		
102-1	Nombre de la organización.	Caja LABORAL Popular Coop. de Crédito
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	8-9 Presentación del Grupo 45 Productos y servicios responsables Ver Página Web www.LABORALKutxa.com
102-3	Ubicación 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	Propiedad y forma jurídica.	Caja Laboral Popular Coop. de Crédito 11 Capital Social
102-6	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientela y destinatarios).	12 Distribución geográfica 38 Enfoque de gestión y Principales magnitudes de la clientela 83 Otras magnitudes clientela
102-7	Determine el tamaño 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 Principales Magnitudes del Grupo 85-86 Otras magnitudes-Personas
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 los personas empleadas y los subempleados contratados por los contratistas.	85-86 Otras magnitudes-Personas
102-9	Describa la cadena de suministros de la organización.	78-81 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 15-17 Estrategia y gestión del riesgo 9 Empresas Participadas 78-81 Nuestra relación con las empresas proveedoras
102-11	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	15-17 Estrategia y gestión del riesgo 18-22 Principios y Gobierno 28-29 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.	69-71 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.	15-17 Estrategia y gestión del riesgo 33-35 Análisis de materialidad 30-31 Compromisos y Logros 32-33 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.	23-25 Corrupción y soborno 39-40 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 18-20 Gobierno Corporativo 38-40 Diálogo con la clientela 33-35 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.	18-20 Gobierno Corporativo Ver Informe de Gobierno Corporativo
Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia		
102-26	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización.	18-20 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.	23 Desarrollo de los órganos de gobierno
102-28	Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los	18 Gobierno corporativo

	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. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales; entre otros aspectos, indique como mínimo si ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas.	Ver Informe de Gobierno Corporativo
102-29	Describa la función del órgano superior en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental, social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	
102-30	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	
102-31	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	
FUNCIÓN 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.	18 Gobierno corporativo
FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL.		
102-33	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	18-20 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.	47 Diálogo con la plantilla En el reporte anual al Consejo Rector de las actividades de RSE se identificaron las actividades relevantes. No ha habido notificación de preocupaciones críticas.
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.	23 Retribución de los Órganos de Gobierno Ver Cuentas Anuales Consolidadas p.211
102-36	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si éstos son independientes a la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	58-59 Gestión de la remuneración 23 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	18 Gobierno corporativo 58-59 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).	
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)	58-59 Gestión de la remuneración
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
102-40	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	
102-41	Porcentaje de personas empleadas cubiertas por convenios colectivos.	30-31 Compromisos y logros Los grupos de interés se contemplan anualmente en el estudio de materialidad.
102-42	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	
102-43	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la Memoria.	33-35 Análisis de materialidad 38-40 Diálogo con la Clientela 52 Diálogo con las Personas 52-53 Negociación Colectiva 68 Diálogo con la Sociedad
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	Describa 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.	94 Perfil de la Memoria 33-35 Análisis de materialidad
102-47	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la Memoria.	33-35 Análisis de materialidad
102-48	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en Memorias anteriores y sus causas.	A lo largo de la Memoria se describen los cambios producidos
102-49	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a Memorias anteriores.	94 Perfil de la Memoria
102-50	Período objeto de la Memoria.	Año 2020
102-51	Fecha de la última Memoria (si procede).	Memoria de 2019 publicada en mayo de 2020
102-52	Ciclo de presentación de Memorias (anual, bienal).	94 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: rse@LABORALKutxa.com
INDICE DE GRI		
102-54	Indique qué opción "de conformidad" con la Guía ha elegido.	1 Portada
102-55	Facilite el índice de GRI de la opción elegida. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la Memoria se ha sometido a tal verificación.	99-103 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.	94-95 Perfil de la Memoria El Director del Área Financiera da el visto bueno a la solicitud de verificación de la Memoria.
ENFOQUE DE GESTIÓN 2016		
103-1	Indique la cobertura de la organización de cada Aspecto material.	33-35 Análisis de materialidad 15-17 Estrategia y gestión del riesgo
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	13-15 Principales magnitudes
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	28-29/38/51/64-67/71-73 Enfoque de gestión

		33-35 Análisis de materialidad 15-17 Estrategia y gestión del riesgo
CATEGORÍA: ECONÓMICOS		
Aspecto: desempeño económico 2016		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	13 Principales magnitudes
201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	45-50 Productos y Servicios Responsables. 74 Transparencia en la exposición a combustibles fósiles 77-78 Cambio climático
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	58-59 Gestión de la remuneración 63 Retornos Coops. Capitalizados
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno.	15 Subvenciones
Aspecto: presencia en el mercado 2016		
202-1	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local.	58-59 Gestión de la remuneración
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	18 Gobierno corporativo
Aspecto: impactos económicos indirectos 2016		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	71 Nuestra relación con el Medioambiente 65-66 Gaztenpresa 14 Impuestos y tributos
203-2	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	66-67 Aportaciones Indirectas a la Sociedad
Aspecto: Prácticas de adquisición 2016		
204-1	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a Empresas proveedoras locales.	80 Principales magnitudes-proveedores
Aspecto: anticorrupción 2016		
205-1	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado Riesgos relacionados con la corrupción y riesgos detectados.	23-25 Corrupción y soborno
205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	92 Formación en Procedimientos Anticorrupción 23 Desarrollo de los órganos de gobierno 23-25 Corrupción y soborno
205-3	Casos confirmados y medidas adoptadas.	23-25 Corrupción y soborno 26 Cumplimiento normativo
Aspecto: competencia desleal 2016		
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	No hay ninguna reclamación o acción judicial en los ejercicios cubiertos por la Memoria
Aspecto: fiscalidad 2019		
207-1	Enfoque fiscal.	14-15 Fiscalidad
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos.	14 Fiscalidad
207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal.	14 Fiscalidad
207-4	Presentación de informes país por país.	14 Impuestos y tributos
CATEGORÍA: AMBIENTALES		
Aspecto: materiales 2016		
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	75-77 Uso sostenible de los recursos
301-2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	75-77 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 2016		
302-1	Consumo energético interno.	75 Uso sostenible de los recursos
302-2	Consumo energético externo.	75 Uso sostenible de los recursos 77-78 Cambio climático
302-3	Intensidad energética	75-77 Uso sostenible de los recursos
302-4	Reducción del consumo energético.	75-77 Uso sostenible de los recursos
302-5	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	45 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables
Aspecto: agua y efluentes 2018		
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido.	75-77 Uso sostenible de los recursos
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua.	
303-3	Extracción de agua.	
303-4	Vertidos de agua.	
303-5	Consumo de agua.	
Aspecto: biodiversidad 2016		
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 2016		
305-1	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	77 Cambio climático
305-2		
305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	77 Cambio climático
305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	92 Otras magnitudes-Medioambiente
305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	71-78 Nuestra Relación con el Medioambiente 77-78 Cambio climático
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono.	No se producen, importan o exportan sustancias que agotan el ozono.
305-7	NO, SO y otras emisiones atmosféricas significativas.	Las emisiones de este tipo son resultado de los sistemas de climatización y no se consideran significativas.
Aspecto: residuos 2020		
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.	LABORAL Kutxa dispone de la certificación ambiental ISO 14001, auditada anualmente, que garantiza la adecuada gestión de los residuos. 33 indicadores de desempeño ambiental 75 Ec circular y gestión de los residuos.
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.	
306-3	Residuos generados.	
306-4	Residuos no destinados a eliminación.	
306-5	Residuos destinados a eliminación.	

Aspecto: cumplimiento ambiental 2016		
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 proveedores 2016		
308-1	Porcentaje de nuevas empresas proveedoras que se examinaron en función de criterios ambientales,	78-81 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: SOCIALES		
Aspecto: empleo 2016		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	85-91 Otras magnitudes- Personas
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	62-63 Paquete de Beneficios Sociales
401-3	Permiso parental.	85-91 Otras magnitudes-Personas
Aspecto: relaciones dirección/plantilla 2016		
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: salud y seguridad en el trabajo 2018		
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	60-62 Seguridad y Salud Laboral
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	60-62 Seguridad y Salud Laboral
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Dada la actividad financiera que se desarrolla no existen enfermedades profesionales ni riesgos elevados de enfermedad.
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	60-62 Seguridad y Salud Laboral
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	60-62 Seguridad y Salud Laboral
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores.	61-62 Plan de salud-Zainduz
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales.	Dada la actividad no se detectan impactos negativos de las relaciones comerciales
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	60 Seguridad y Salud Laboral
403-9	Lesiones por accidente laboral.	60 Tasa de accidentes 91 Accidentes de trabajo
403-10	Dolencias y enfermedades laborales.	60 Seguridad y Salud laboral
Aspecto: formación y enseñanza 2016		
404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría profesional.	85-91 Otras magnitudes-Personas
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.	54 Programas de formación continua 54 Formación para personas que acceden a la jubilación
404-3	Porcentaje de personas que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	54-55 Gestión del Desempeño-Bidean
Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades 2016		
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.	85-91 Otras magnitudes-Personas 18 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.	58-59 Gestión de la remuneración 85-91 Otras magnitudes-Personas A igual puesto de trabajo, igual salario, independientemente de que sea hombre o mujer
Aspecto: no discriminación 2016		
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 2016		
407-1	Identificación de centros y Empresas proveedoras significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	Tanto LABORAL Kutxa como la práctica totalidad de sus empresas proveedoras operan en el Estado Español. Esto supone que por normativa legal se deban respetar los derechos humanos, entre los cuales se encuentra la libertad de asociación y convenios colectivos.
Aspecto: trabajo infantil 2016		
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: trabajo forzoso u obligatorio 2016		
409-1	Centros y Empresas proveedoras con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	Tanto LABORAL Kutxa como la práctica totalidad de sus empresas proveedoras operan únicamente en el Estado Español. Esto supone que por normativa legal se deban respetar los DDHH, entre los cuales se encuentra la realización de trabajos forzosos
Aspecto: prácticas en materia de seguridad 2016		
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 los pueblos indígenas 2016		
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 de derechos humanos 2016		
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los DDHH	No se han revisado actividades en aspectos relacionados con DDHH, ya que el riesgo de vulneración de estos es muy bajo o nulo
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.	Se realiza formación sobre corrupción y blanqueo de capitales, así como comunicaciones sobre acoso sexual.
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre DDHH o sometidos a evaluación de DDHH.	Por la actividad desarrollada y el entorno geográfico no se detectan riesgos en este sentido. Las empresas proveedoras deben aceptar el código ético que incluye una cláusula en materia de DDHH.
Aspecto: comunidades locales 2016		

413-1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	64-65 Reparto de beneficios 33-35 Análisis de 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 social de los proveedores 2016		
414-1	Porcentaje de nuevas Empresas proveedoras que se examinaron en función de criterios sociales.	No se ha realizado un análisis en materia de derechos humanos de las diferentes empresas proveedoras y subcontratistas ya que, a priori, no se ha identificado la existencia de empresas proveedoras que por el volumen de compras que representan, el tipo de actividad que desarrollan o su localización puedan implicar un riesgo significativo en materia de DDHH.
414-2	Impactos negativos significativos en materia social, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	
Aspecto: política pública 2016		
415-1	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	67 Relaciones con Administraciones Públicas y Partidos Políticos
Aspecto: salud y seguridad de los clientes 2016		
416-1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	38-40 Nuestra relación con la clientela 45-50 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.	84 Sanciones 83-84 Servicio de Atención al Cliente
Aspecto: marketing y etiquetado 2016		
417-1	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	Todos los productos y servicios de LABORAL Kutxa están sujetos a la regulación de Banco de España y CNMV en cuanto a la información de los mismo y su forma de comercialización, lo cual garantiza la transparencia en estos procedimientos. Asimismo se aplica la normativa MIFID que protege al cliente I (clasificación, test, información,...). 38-40 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.	84 Sanciones 83-84 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.	84 Sanciones 83-84 Servicio de Atención al Cliente
Aspecto: privacidad del cliente 2016		
418-1	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de la clientela.	84 Sanciones 83-84 Servicio de Atención al Cliente
Aspecto: cumplimiento socioeconómico 2016		
419-1	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	84 Sanciones 83-84 Servicio de Atención al Cliente 26 Cumplimiento Normativo
CARTERA DE PRODUCTOS		
FS1	Descripción de las políticas con contenidos ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	30-31 Compromisos y logros 65-66 Fundación Gaztenpresa 47-48 Inversión Socialmente Responsable 71 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	56-58 Diversidad e Igualdad de Oportunidades 47-48 Inversión Socialmente Responsable 71 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	71 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	38-40 Diálogo con la Clientela 52 Diálogo con la plantilla 68 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 38 Principales magnitudes de la clientela 83 Otras magnitudes- Clientela
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines sociales	45-50 Productos y Servicios Socialmente Responsables
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines ambientales	48 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.	94 Perfil de la Memoria 71 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.	38-40 Diálogo con la Clientela 78-81 Nuestra relación con las empresas proveedoras
FS11	Porcentaje de activos sujetos a "screening" social y ambiental positivo y/o negativo	73-74 Evaluación de riesgos ambientales 47-48 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.	48-49 Accesibilidad a Servicios Financieros
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a la gente con minusvalías o impedimentos	48-49 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. 38 Nuestra Relación con la Clientela 40-43 Gestión responsable con la clientela
FS16	Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios	49-50 Cultura Financiera 70-71 Educación financiera 65-66 Fundación Gaztenpresa 66-67 Aportaciones indirectas a la sociedad

6.3. 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 2020, 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.8) 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. 38) 3.1.6. Productos y servicios responsables (P. 45) 4.1 Clientela (P. 83) Principales magnitudes de productos y servicios responsables (P. 85)</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>Dentro de la reflexión estratégica general de Laboral Kutxa para 20-22 se han integrado los PBR. A finales de 2020 se ha iniciado una reflexión para plantear una estrategia de finanzas sostenibles. Su objetivo es conocer nuestra situación inicial para, a partir de ahí, detectar las áreas de mejora y establecer una estrategia global. Esta estrategia se completará y empezará a implantar en 2021.</p>	<p>0. Carta (p.5-6) 1.7. Estrategia y gestión del riesgo (P. 15) 2.6. Pacto Mundial de las Naciones Unidas y Objetivos de Desarrollo Sostenible (P. 35)</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) <u>Alcance</u>: 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) <u>Escala de exposición</u>: Dónde está su negocio principal/sus actividades principales en términos de industrias, tecnologías y geografías.</p> <p>c) <u>Contexto y relevancia</u>: desafíos y prioridades más relevantes relacionados con el desarrollo sostenible.</p>	<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 estaba previsto iniciar un análisis específico, utilizando la herramienta que ha lanzado UNEP FI, y en cuyo desarrollo hemos participado. Tanto por la situación sufrida en 2020 por el COVID como por la dificultad para disponer de datos fiables, este análisis solo ha comenzado y se</p>	<p>1.7. Estrategia y gestión del riesgo (P. 15-18) 1.8. Principios y gobierno (P. 18-22) 2.5. Análisis de Materialidad (P.33-35) 3.16. Productos y servicios responsables (P. 45-50) 3.4. Nuestra relación con el medioambiente (P. 71-78) 30-31 Compromisos y Logros 32-33 Cuadro de Mando RSE</p>

<p>d) <u>Escala e intensidad/importancia del impacto:</u> sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios.</p> <p><i>Muestra</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) Identificó oportunidades comerciales estratégicas en relación con el aumento de los impactos positivos / reducción de los impactos negativos. 	<p>prevé terminar en 2021. 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, como requieren los Principios para la Banca Responsable.</p>	
<p>Proporcione la conclusión / declaración del banco si ha cumplido los requisitos relacionados con el Análisis de impacto.</p>		
<p>En 2020 hemos comenzado a realizar el análisis de impactos utilizando la herramienta propuesta por UNEP FI pero no hemos podido avanzar al ritmo que nos habíamos previsto debido a la crisis y a la dificultad para obtener datos fiables. El objetivo es completarlo en 2021 y comunicarlo en el informe del próximo año.</p>		
<p>2.2. Configuración de objetivos</p> <p><i>Muestra</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>Muestra</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>Muestra</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>	<p>En el 2019, tras realizar una reflexión estratégica, se establecieron 10 objetivos medibles que contribuyen a los objetivos de la sociedad. Para el establecimiento de estos objetivos, se tuvieron en cuenta los Principios de Banca Responsable, alineándolos a los objetivos de la entidad.</p> <p>Estos objetivos afectan a las principales áreas de sostenibilidad en las que impacta el banco.</p> <p>Tras la reflexión sobre finanzas sostenibles que está en marcha en estos momentos se establecerán nuevos objetivos.</p>	<p>1.7. Estrategia y gestión del riesgo (P. 15)</p> <p>2.6. Pacto Mundial de las Naciones Unidas y Objetivos de Desarrollo Sostenible (P. 35)</p> <p>26 Compromisos y Logros</p>
<p>Proporcione la conclusión/declaración de si ha cumplido los requisitos con respecto a la Configuración de objs.</p>		
<p>Como consecuencia de la firma de los PBR hemos establecido 10 objetivos medibles en nuestro periodo estratégico 2020-2022.</p>		
<p>2.3. Planes para la implementación y monitoreo de objetivos</p> <p><i>Muestra</i> que el banco ha definido acciones e hitos para cumplir los objetivos establecidos.</p> <p><i>Muestra</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>	<p>Además de en el Plan Estratégico, los objetivos se han integrado en el Plan de Gestión anual, con objetivos parciales, personas responsables y líneas de acción.</p> <p>La evolución de estos objetivos es monitorizada trimestralmente por el departamento de Control que supervisa su evolución.</p> <p>En la Memoria de Sostenibilidad se explica la evolución anual de esos objetivos.</p>	<p>2.6. Pacto Mundial de las Naciones Unidas y Objetivos de Desarrollo Sostenible (P. 35)</p> <p>3.2.5. Diversidad e igualdad de oportunidades (P. 56)</p> <p>Fundación Gaztenpresa (P. 65)</p> <p>26 Compromisos y Logros</p>

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</p> <p><u>Para cada objetivo por separado:</u></p> <p><i>Muestre</i> que se han implementado las acciones que se habían definido previamente.</p> <p><i>explique</i> por qué las acciones no pudieron implementar/necesitaban modificarse y cómo el banco está adaptando su plan para cumplir con el objetivo establecido.</p> <p><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.</p>	<p>En 2020 en general el cumplimiento de los objetivos ha sido positivo. La mayoría de ellos se han cumplido, exceptuando los directamente relacionados con la actividad financiera, que se ha visto frenada por la crisis del COVID-19.</p> <p>3 de los objetivos establecidos para 2022 ya se han cumplido.</p>	30 Compromisos y Logros
Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relativos al progreso en la implementación de objetivos		
El progreso en alcanzar los objetivos es positivo pese a la situación excepcional vivida en 2020.		
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>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.</p> <p>Estamos convencidos que al ser una cooperativa de crédito esa forma de actuar responsable se ha sido una constante desde nuestros orígenes.</p>	3.1. Nuestra relación con la clientela (P. 38)
<p>3.2. <i>Describe</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 los clientes.</p>	3.1. Nuestra relación con la clientela (P. 38) 3.1.3. Diálogo con la clientela (P. 38)
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>4.1. <i>Describe</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 Sostenibilidad hay identificados unos grupos de interés con los que hay establecidos mecanismos de diálogo.</p> <p>Esos diálogos abarcan también aspectos relativos al negocio y a sostenibilidad.</p>	2.4. Análisis de materialidad (P. 33) 30 Compromisos y logros Los grupos de interés se contemplan anualmente en el estudio de materialidad. 38 Diálogo con la Clientela 52 Diálogo con las Personas 52 Negociación Colectiva 68 Diálogo con la Sociedad
Principio 5: Gobierno y cultura. Implementar el compromiso con estos Principios a través de un gobierno efectivo y una cultura de banca responsable		
<p>5.1. <i>Describe</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>Está previsto revisar esta</p>	1.8. Principios y gobierno (P. 18) 23 Desarrollo de los órganos de gobierno

	gobernanza de la sostenibilidad en 2021.	
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.	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. Nuestra banca cooperativa es economía social y la cultura de la banca responsable forma parte de nuestro funcionamiento. En 2021 se han establecido objetivos de sostenibilidad dentro de la retribución variable de los miembros del Comité de Dirección	1.3. Cooperativismo (P. 10) Valores, principios, estándares y normas de conducta p.11 1.10. Retribución de los órganos de gobierno (P.23) 1.8. Principios y gobierno (P. 18) 3.2.7. Gestión de la remuneración (P. 58)
5.3. Estructura de gobierno para la implementación de los Principios <i>Muestre</i> que el banco cuenta con una estructura de gobierno, que incluye: a) establecimiento de objetivos y acciones para alcanzarlos. b) medidas correctivas en caso de que no se logren o se detecten impactos negativos inesperados.	Como se ha dicho anteriormente se han integrado los Principios en el Plan Estratégico y en el Plan de Gestión, del cual se hace seguimiento. El Comité de RSE lidera, impulsa y realiza seguimiento de todo lo relacionado referente a la sostenibilidad.	En el caso específico de los objetivos ambientales contamos con una certificación ambiental UNE EN ISO 14001 3.4.1. Enfoque de gestión- Medioambiente (P. 71)
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.		
Laboral Kutxa mantiene una estructura para la gestión de la sostenibilidad que se va a revisar en 2021. Se reforzará la estructura actual que proviene tanto de nuestra configuración de cooperativa de crédito como del esfuerzo continuo de mejora y adaptación de nuestra organización.		
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.		
6.1. Progreso en la implementación de los principios para la banca responsable <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. <i>Muestre</i> que el banco ha considerado las buenas prácticas existentes y emergentes relevantes para la implementación de los Principios y ha definido prioridades y ambiciones para alinearse con las buenas prácticas. <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 existentes y emergentes, y ha avanzado en la implementación de estos Principios.	Hay dos iniciativas principales en marcha: Por un lado la reflexión sobre finanzas sostenibles que está en marcha. Dentro de ella se ha realizado un benchmarking de mejores prácticas de las entidades más avanzadas en este campo. Al mismo tiempo se ha formado un grupo de trabajo para cumplir las obligaciones normativas que están llegando desde los reguladores, como el Reglamento 2088/2019.	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.
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		
Después de un primer momento de incorporación a la estrategia y de establecimiento de objetivos, la implementación de los Principios se va a ver acelerada con la reflexión general sobre sostenibilidad que hemos puesto en marcha a finales de 2020.		

6.4. Implantación de las recomendaciones TCFD sobre cambio climático

El Financial Stability Board (FSB) encargó al TCFD (Task Force On Climate-related Financial Disclosures) un marco de reporte que ayudara al mercado a evaluar el desempeño de las empresas con respecto al cambio climático y que contribuyera a la toma de decisiones de los grupos de interés. En la siguiente tabla se recoge el primer informe y resumen de avances de LABORAL Kutxa siguiendo este estándar.

Situación a 31/12/2020

1. Gobernanza

Divulgar la gobernanza de la organización sobre los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima.

RECOMENDACIONES	IMPLANTADO	PLAN 2021
<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la función de la administración a la hora de evaluar y gestionar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima. 2. Describir el control de la junta directiva sobre los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima. 	<ul style="list-style-type: none"> • El Comité de Riesgos asesora 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. • Anualmente el Consejo Rector revisa la actuación en materia de sostenibilidad. • Actualmente el Comité de Medioambiente, dentro del programa ambiental y la certificación ambiental ISO 14001, analiza los riesgos y oportunidades ambientales que afectan a LABORAL Kutxa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Está previsto realizar un primer análisis de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, así como un análisis de impactos de la actividad. • Este análisis se enmarca dentro de los compromisos adquiridos como firmantes de los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas. • Asimismo, dentro de la reflexión en marcha sobre una estrategia de finanzas sostenibles se contempla una revisión de la gobernanza de la sostenibilidad.

2. Estrategia

Divulgar el impacto actual y potencial de los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima sobre los negocios, la estrategia y la planificación financiera de la organización en los casos en los que dicha información sea sustancial.

RECOMENDACIONES	IMPLANTADO	PLAN 2021
<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima que ha identificado la organización a corto, medio y largo plazo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo de la exposición a combustibles fósiles en la Memoria de Sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Como se ha señalado, se ha comenzado en 2020 y se terminará e implantará en 2021, una estrategia de finanzas sostenibles que incluye la realización de un análisis de impactos, así como también un plan de gobernanza del dato.

RECOMENDACIONES

2. Describir el impacto de los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima sobre los negocios, la estrategia y la planificación financiera de la organización.
3. Describir la resiliencia de la estrategia de la organización, teniendo en cuenta los diferentes escenarios relacionados con el clima, como un escenario con 2°C o menos.

IMPLANTADO

- En 2020 varias personas del Consejo Rector, Comité de Dirección y responsables de departamentos directamente afectados (Como Control Global del Riesgo) han realizado una formación extensiva de AFI (Analistas Financieros Internacionales) sobre finanzas sostenibles en la que se han abordado los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.
- Se ha participado en el desarrollo de la herramienta de análisis de impactos de UNEP FI
- Se ha incluido la sostenibilidad como un aspecto transversal de la estrategia de LABORAL Kutxa para el periodo 2020-2022, al mismo tiempo que se han establecido 10 objetivos específicos y medibles.

PLAN 2021

- Dentro del Plan de Formación de 2021 se contempla realizar un mínimo de 10 horas de formación para la plantilla sobre finanzas sostenibles, en la que se incluirán los riesgos y oportunidades climáticas.
- Se realizará un primer análisis de impactos con la herramienta de UNEP FI.

3. Gestión de riesgo

Divulgar cómo la organización identifica, evalúa y gestiona los riesgos relacionados con el clima.

RECOMENDACIONES

1. Describir los procesos de la organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el clima.
2. Describir los procesos de la organización para gestionar los riesgos relacionados con el clima.
3. Describir cómo los procesos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos relacionados con el clima están integrados en la gestión general de riesgos de la organización.

IMPLANTADO

- Procedimiento de control de riesgos ambientales para la financiación de operaciones de empresa.
- Implantada una mejora informática para registrar la calificación energética de las viviendas hipotecadas, así como del combustible utilizado por los vehículos financiados.
- Análisis de riesgos y oportunidades dentro de la certificación ambiental ISO14001.
- Criterios de exclusión en la financiación e inversión.

PLAN 2021

- Desarrollo de los compromisos adquiridos por la firma de los Principios de Banca Responsable.
- Implantación de las medidas exigidas por el Reglamento 2088/2019 de divulgación sobre integración de riesgos ambientales en inversión y asesoramiento.
- Analizar la implantación de la taxonomía de la Unión Europea en la clasificación de la cartera.

4. Métricas y objetivos

Divulgar las métricas y los objetivos utilizados para evaluar y gestionar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima relevantes en los casos que dicha información sea sustancial.

RECOMENDACIONES	IMPLANTADO	PLAN 2021
<ol style="list-style-type: none">1. Divulgar las métricas utilizadas por la organización para evaluar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima acorde con su proceso de estrategia y gestión de riesgos.2. Divulgar el Alcance 1, Alcance 2 y, si procede, el Alcance 3 de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y sus riesgos relacionados.3. Describir los objetivos utilizados por la organización para gestionar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima y el rendimiento en comparación con los objetivos.	<ul style="list-style-type: none">• Información sobre financiación a energías renovables en la Memoria de Sostenibilidad.• LABORAL Kutxa divulga la huella de carbono emitida en su Memoria de Sostenibilidad.• Objetivos de sostenibilidad en el Plan Estratégico. Destaca el descenso en un 83% de la huella de carbono en 2020 fruto principalmente de consumir toda la energía eléctrica proveniente de fuentes renovables.	<ul style="list-style-type: none">• Comenzar la incorporación de los riesgos relativos al clima al marco de apetito al riesgo de LABORAL Kutxa.• Trabajar en ampliar la medición del Scope (alcance) 3 para introducir las emisiones de la cartera.• Valorar establecer objetivos a largo plazo de reducción de emisiones y exposición de la cartera.

6.5. Nivel de reporte de la Memoria

LABORAL Kutxa declara que este informe Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva. Y así lo han indicado los resultados de la verificación externa de AENOR.

6.6. Verificación de AENOR

