



Memoria de Sostenibilidad

Y ESTADO DE INFORMACIÓN
NO FINANCIERA 2021

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

ÍNDICE

0. Carta	4
1. Quienes somos.....	7
1.1. Presentación del Grupo.....	8
1.2. Estructura operativa.....	9
1.3. Cooperativismo.....	10
1.4. Valores, principios, estándares y normas de conducta.....	11
1.5. Distribución geográfica de las oficinas.....	12
1.6. Principales magnitudes del Grupo	13
1.7. Estrategia y gestión del riesgo	15
1.8. Principios y gobierno.....	17
1.9. Desarrollo de los órganos de gobierno	22
1.10. Retribución de los órganos de gobierno	22
1.11. Corrupción y soborno	23
1.12. Blanqueo de capitales	25
1.13. Cumplimiento normativo	25
2. Gestión responsable	26
2.1. Enfoque de gestión	27
2.2. Compromisos y logros	29
2.3. Hoja de ruta de RSE.....	30
2.4. Cuadro de mando RSE de LABORAL Kutxa	31
2.5. Análisis de materialidad	32
2.6. Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).....	34
3. Gestión de los grupos de interés.	36
3.1. Nuestra relación con la clientela	37
3.1.1. Enfoque de gestión	37
3.1.2. Principales magnitudes de la clientela	37
3.1.3. Diálogo con la clientela.....	37
3.1.4. Gestión responsable con la clientela y Excelencia en la calidad de servicio	39
3.1.5. Protección de la privacidad y la seguridad de los datos y las operaciones.....	42
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.....	52
3.2.3. Diálogo con la plantilla	52
3.2.4. Desarrollo de la plantilla.....	53
3.2.5. Diversidad e igualdad de oportunidades	57
3.2.6. Conciliación	59
3.2.7. Gestión de la remuneración	59

3.2.8. Seguridad y salud laboral	61
3.2.9. Paquete de beneficios sociales.....	63
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.....	68
3.3.3. Diálogo con la sociedad	69
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. Nivel de reporte de la Memoria	103
6.4. Divulgación de información de sostenibilidad. Taxonomía	104
6.5. Verificación de AENOR	108



0. Carta

Al mismo tiempo que escribo estas líneas de introducción a la Memoria de Sostenibilidad del Grupo LABORAL Kutxa se cumplen dos años del inicio de la crisis sanitaria, social y económica provocada por el COVID-19. Pese a que a lo largo de 2021 la situación ha mejorado progresivamente, los retos, desafíos e incertidumbres asociadas a su impacto y a las diferentes olas continúan siendo muy grandes.

2021 se ha convertido en el año de la recuperación económica. No obstante, no ha sido un año exento de dificultades ya que nos hemos visto obligados a convivir con el virus y sufrir durante una parte del mismo restricciones que han condicionado el devenir económico. Sin embargo, el avance en el proceso de vacunación ha permitido en la parte final del ejercicio la normalización de la actividad.

A nivel global, ha sido un curso con dificultades. La primera mitad del año ha venido caracterizada por un significativo shock de demanda positivo. Por otra parte, también se han producido cuellos de botella logísticos que han derivado en elevados costes de envío y finalmente, a lo anterior se le ha sumado un choque en el suministro de energía. Todo ello ha provocado unas tasas de inflación desconocidas desde hace más de una década.

Pese a todas estas situaciones desafiantes, el Grupo LABORAL Kutxa ha podido cerrar el ejercicio de forma notable, cumpliendo los objetivos de negocio que se había planteado. Hemos continuado creciendo de una forma eficiente, rentable y ajustada a los niveles de riesgo que nos hemos establecido.

Al mismo tiempo, en 2021 hemos asentado las bases de nuestra estrategia de sostenibilidad. Como cooperativa de crédito, LABORAL Kutxa surgió con el fin de contribuir a crear una sociedad más justa y equitativa, una sociedad en la que la economía y las personas no son elementos ajenos. Ese compromiso con el progreso de la sociedad de la que formamos parte ha provocado que desde siempre hayamos tenido también una sensibilidad especial hacia el cuidado y preservación del medioambiente. Un claro ejemplo de ello es el haber celebrado en 2021 los 20 años de mantenimiento de la certificación ambiental ISO 14001, una certificación de la que fuimos pioneros dentro del sistema financiero.

Como paso previo a diseñar un plan de sostenibilidad, durante los primeros meses del año pusimos en marcha un análisis de nuestra posición frente a los retos que plantea esta transformación verde. Identificamos tanto nuestras fortalezas como los ejes de futuro y los ámbitos de trabajo prioritarios. Como resultado nos hemos dotado de una hoja de ruta de implantación de la estrategia de sostenibilidad que guiará nuestra actuación durante los próximos años. Esta hoja de ruta es transversal a todo el Grupo y abarca líneas de trabajo que afectan a aspectos tan diversos como los productos que ofreceremos a nuestra clientela, nuestras inversiones, la concesión de crédito, las necesidades de formación, la mejora ambiental de nuestros procesos o a los mensajes que comunicamos a la sociedad.

Un elemento al que le hemos dado especial importancia ha sido al diseño e implantación de la gobernanza de la sostenibilidad en el Grupo. Se trata de un eje estratégico y como tal la responsabilidad de su impulso, así como del análisis y control de los riesgos de sostenibilidad y del cambio climático, recaen en el Consejo Rector.

Un aspecto clave y especialmente complejo para alcanzar los objetivos que nos hemos marcado es el de ser capaces de tener la información necesaria para integrar correctamente los riesgos de sostenibilidad en nuestros modelos de riesgos. Por ello, y ante la necesidad de cumplir con la exigente normativa en esta línea que nos está llegando desde los distintos reguladores, a lo largo del año se ha trabajado intensamente en adaptar nuestros sistemas. Necesitamos disponer de los datos que permitan conocer el impacto de los aspectos de sostenibilidad en nuestra actividad. Para ello es indispensable obtener datos y clasificarlos siguiendo los criterios establecidos en la Taxonomía de actividades publicada por la Unión Europea.

Como se puede apreciar, una actividad muy exigente e ilusionante a la que deberemos dedicar importantes recursos durante los próximos años.

Desde LABORAL Kutxa compartimos la visión de la Unión Europea de que la forma adecuada de salir de la crisis COVID es poniendo encima de la mesa una agenda en la que la justicia social y la equidad sean protagonistas. El modelo económico que surja de esta crisis debe ser sostenible, es decir, compatible con una visión en el que las personas son el centro y al mismo tiempo equilibrado con el entorno y los recursos naturales.

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.



Txomin García Hernández

Presidente de LABORAL Kutxa



1. Quiénes somos

1.1. Presentación del Grupo

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

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

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

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

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

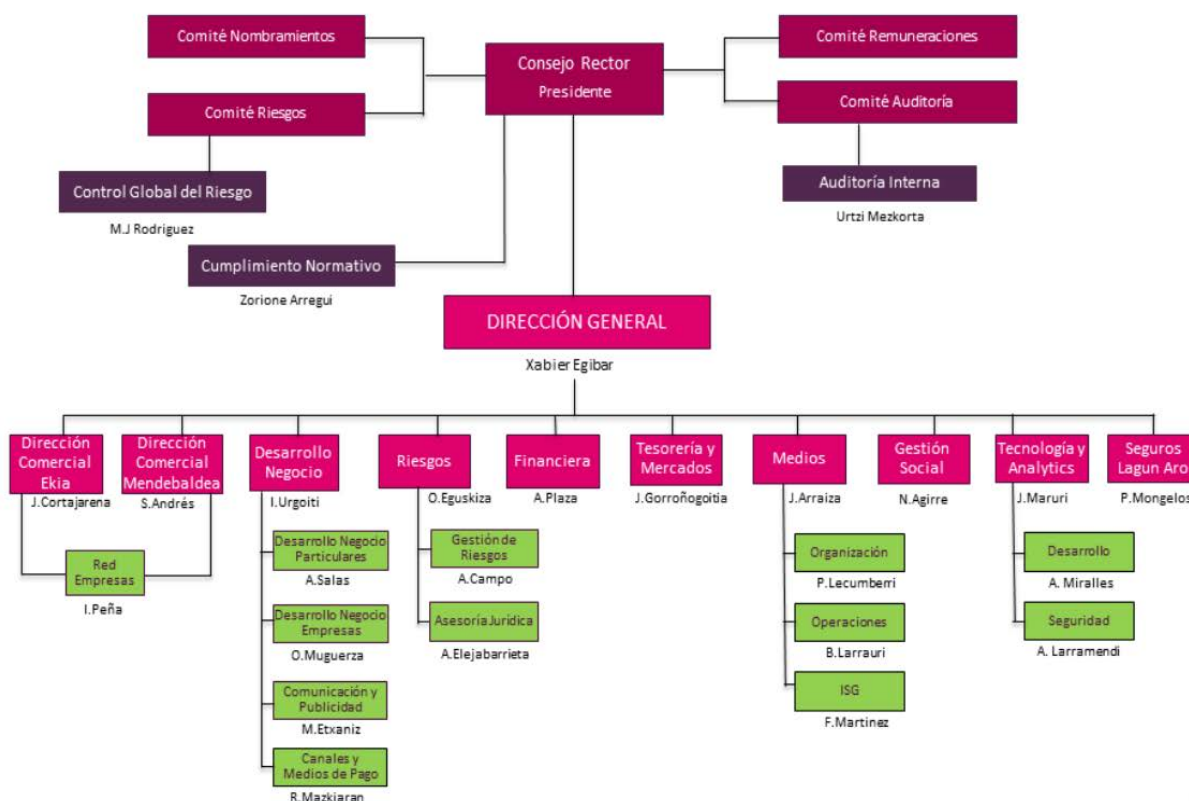
Las empresas participadas que forman el Grupo LABORAL Kutxa:

Entidades Dependientes	Actividad	% Participación	Sede
Seguros Lagun Aro Vida, S.A.	Seguros	100%	Calle Capuchinos de Basurto nº 6, 2º, 48013 Bilbao (Bizkaia)
Seguros Lagun Aro, S.A.	Seguros	100%	
Seg. Lagun Aro 2003, A.I.E.	Seguros	100%	
Caja Laboral Gestión SGIIC, S.A.	Gestora fondos de inversión	100%	Paseo José María Arizmendiarieta 5, 1ª Arrasate-Mondragón 20500 Gipuzkoa
Caja Laboral Pensiones GFP, S.A.	Gestora fondos de pensiones	100%	Paseo José María Arizmendiarieta SN Edificio 5 1ª Arrasate-Mondragón 20500 Gipuzkoa
ISGA Inmuebles, S.A.*	Promotora Inmobiliaria	100%	Paseo José María Arizmendiarieta 4 Arrasate-Mondragón 20500 Gipuzkoa
Caja Laboral Euskadiko Kutxa Cartera, S.L.U.	Tenedora de participaciones	100%	
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

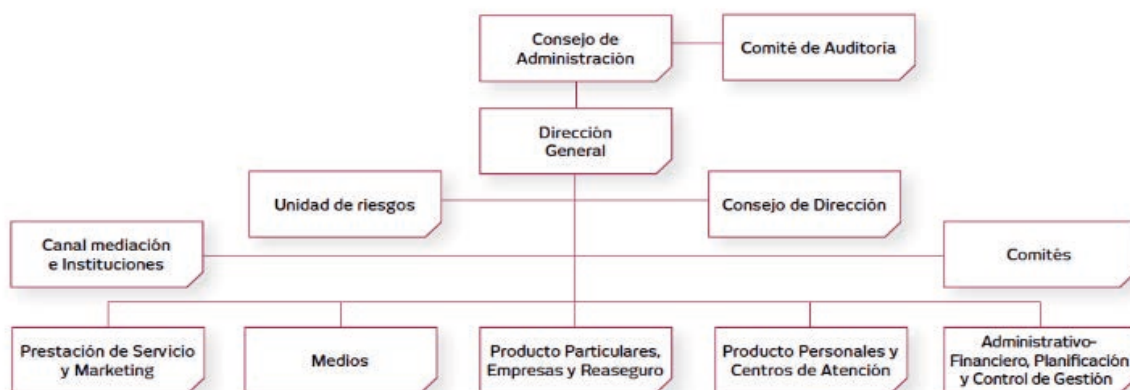
*Con respecto a 2020, Sociedad para la Gestión de Activos Inmobiliarios de Caja Laboral, S.L. (SGA) ha sido fusionada por absorción en ISGA con fecha 26/10.

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.




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 cooperativas. Asimismo, extiende su compromiso social al

VISIÓN


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

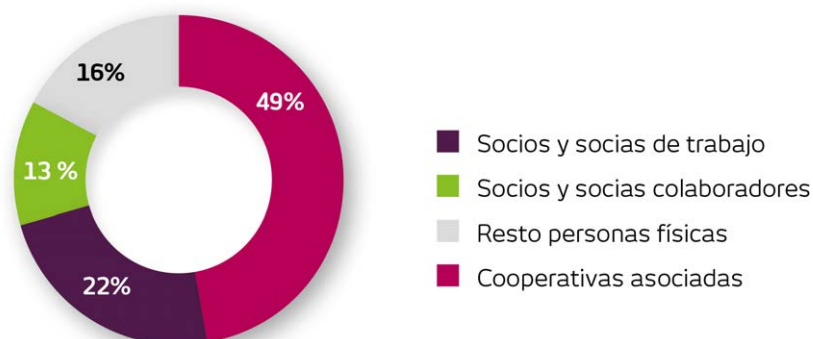
con productos específicos para los segmentos de negocio identificados, sin perder el foco en los costes, donde aspira a mantener la destacada posición actual, y en la innovación que se impulsará de manera decidida.

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 31/12/2021**786,4 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 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 2021 hubo una consulta y ninguna denuncia y 2020 no hubo 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 en el 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 de CLBS. 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 a 1/1/22			
Provincias	Particulares	Empresas	Mediación
Bizkaia	80	1	1
Gipuzkoa	62	1	1
Navarra	36	1	1
Araba	28	1	1
Zaragoza	16	1	1
Valladolid	12	1	1
Madrid	9	1	-
Asturias	8	-	1
Burgos	7	-	-
Salamanca	6	-	-
La Rioja	4	-	1
Cantabria	4	-	-
Leon	3	-	-
Palencia	2	-	-
Barcelona	1	-	1
Huesca	1	-	-
Zamora	1	-	-
Valencia	-	-	1
Nº total de oficinas	280	7	9

1.6. Principales magnitudes del Grupo

Concepto	2020	2021
Activos totales (MII)	27.904	28.563
Fondos Propios (MII)	1.835	1.916
Depósitos de la clientela (MII)	22.984	23.500
Crédito a la clientela (MII)	14.459	15.158
Oficinas	301	280
Cajeros automáticos	538	523
Margen de Intereses (MII)	254,6	239,7
Margen Bruto (MII)	402,6	403,2
Gastos de Administración (MII)	210	223,7
Resultado después de impuestos (MII)	79,7	101,4

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

Concepto (miles de €).	2020	2021
1. Valor económico generado directo	420.094	411.814
Margen Bruto (antes de otras cargas de explot.)	417.729	408.729
Ganancias Venta Activo Material y Adjudicado	2.365	3.085
2. Valor económico distribuido	258.559	294.450
Pago a empresas proveedoras (Costes operativos)	108.842	118.992
- otros gastos generales de administración.	63.646	72.033
- otras cargas de explotación	45.196	46.959
Gastos de personal	109.621	110.474
Impuesto sobre beneficios	10.934	14.975
Intereses al capital	9.783	31.640
Inversión/Donaciones a la comunidad	19.379	18.369
Fondo de Educación y Promoción (FEP)	7.751	7.348
Fondo Social Intercooperativo (FSI)	11.627	11.022
3. Valor económico retenido (1-2)	161.535	117.363

Concepto (miles de €). Gestión de los activos inmobiliarios	2020	2021
Ingresos (Ventas)	46.102	168.980
Costes operativos	3.270	4.369
Gastos de personal	0	0
Gastos financieros por intereses y dividendos	78	413
Impuestos brutos	1.607	2.072

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

Concepto (miles de €). CLBS	2020	2021
Volumen de negocio (comisiones)	42.449	44.392
Gastos de Personal	8.122	10.233
Total de Gastos	38.579	42.071
Resultados antes de impuestos	3.865	2.321

El objetivo de las **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios** en 2021 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 2021, a través de la sociedad ISGA se ha estado trabajando en 17 proyectos inmobiliarios que suponen la construcción de 877 viviendas, de los que se han terminado 7 proyectos, que han supuesto la finalización de 471 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	2020	2021
Tributos (I.B.I, I.A.E., etc...)	1.296	1.602
I.V.A	12.564	19.698
Impuesto depósitos	6.546	6.844
Prestación patrimonial DTAs	2.266	2.051
Total LK	22.672	30.195
Impuesto sobre beneficios CLBS	930	557
Impuestos y tributos (miles de €) Lagun Aro	2020	2021
Impuesto sobre Sociedades	1.782	2.932
Tributos (I.B.I, I.A.E., etc...)	92	85
Total Lagun Aro	1.874	3.017

En 2021 el impuesto de sociedades devengado de LK ha sido de 14.975 miles de €.

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)	2020	2021
Subvenciones (ayuda al empleo, formación e inversiones energéticas)	226	31
Concepto (miles de euros)	2020	2021
Subvenciones Lagun Aro (Euskera)	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 2021.

En 2021 se ha realizado la revisión de la vigencia del Plan Estratégico por parte del Consejo de Dirección. En este sentido se llevó a cabo un análisis de la situación del entorno, con especial atención a las previsiones de crecimiento como consecuencia de la recuperación tras la crisis de 2020, así como en las principales magnitudes macroeconómicas, financieras y de negocio de Laboral Kutxa.

Las principales conclusiones ratificadas por el Consejo Rector fueron:

1. Se está dando un cambio en el ciclo económico y la gestión de la crisis permite que Laboral Kutxa afronte la nueva coyuntura en una posición saneada y de fortaleza en términos de cliente - mercado.
2. Este escenario permite retomar e incluso acelerar en su integridad la doble agenda estratégica.
 - a. Negocio CORE.
 - b. Transformación: la mayor capacidad de inversión permite incrementar la velocidad de la agenda transformadora, incorporando la Sostenibilidad como nuevo y potente eje de actuación. El objetivo es implantar la estrategia de sostenibilidad para el Grupo: aplicación la hoja de ruta definida, cumplimiento de los requerimientos normativos, integración de los riesgos de sostenibilidad y desarrollo de las iniciativas en materia de sostenibilidad de las diferentes áreas.
3. Se acuerda constituir un nuevo programa estratégico de Medios de Pago.

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 2021 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 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.

En Julio de 2021 una vez conocido el informe del Banco de España sobre *“la Revisión Transversal de la Gobernanza en las Cooperativas de Crédito”* el Consejo Rector realizó una sesión monográfica sobre adecuación de la Gobernanza a las expectativas supervisoras derivadas del mencionado informe. Como consecuencia de dicha reflexión, durante 2021 se ha trabajado en los recientes criterios de independencia exigidos a los nuevos consejeros y consejeras por parte del Banco de España, se ha modificado la composición de los cuatro

comités delegados del Consejo Rector, y se ha trabajado en los cambios estatutarios para presentar en la próxima Asamblea General, relacionados con el número de miembros del Consejo Rector, la limitación por edad, número de consejeros y consejeras no socios y política retributiva de los miembros del Consejo Rector.

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.

En el ejercicio 2020 la Asamblea General aprobó una modificación estatutaria ampliando el número de componentes del Consejo Rector hasta 15 miembros. Con esta ampliación el % de género menos representado a 31 de diciembre de 2021 supera el porcentaje mínimo establecido en los códigos de buen gobierno, situándolo en el 46% (hasta el año 2020 con un Consejo Rector de 14 miembros se mantenía la paridad de género).

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

Órgano de Gobierno	Entre 30 y 50 años				Mayores de 50 años			
	2020		2021		2020		2021	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Consejo Rector*	1	4	3	5	5	2	5	2
Interventores/as	0	1	0	1	1	1	1	1
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	6	7	8	6	4	2	3	3
Consejo de Dirección	2	1	1	1	7	1	8	1
Comité de Riesgos	0	3	0	3	2	1	2	1
Comité de Remuneraciones	1	1	1	1	2	1	2	1
Consj. Administración – Seguros Lagun Aro	2	1	2	1	2	0	2	0
Consejo de Dirección – Seguros Lagun Aro	0	1	0	1	5	1	5	1

(*) Tras la AG de 2020, el Consejo Rector pasó de 12 a 15 miembros en 2021 pero no han sido miembros de Comités hasta finales del año pasado.

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 códigos de conducta y las reglas de gobierno corporativo	2004
Comité de Nombramientos	Identifica candidatos al Consejo Rector, evalúa la idoneidad de sus miembros y el equilibrio de conocimientos, capacidades, diversidad y experiencia del conjunto. Persigue un objetivo de representación del sexo menos representado.	2012
Comité de Riesgos	Asesorar al Consejo Rector en la gestión y supervisión de todos los riesgos relevantes, y en la vigilancia de la aplicación de la propensión global al riesgo adecuada a la estrategia de la Entidad.	2015
Comité de Remuneraciones	Propone al CR la política general retributiva, asegurando una evaluación anual independiente de su aplicación e informándole sobre la política retributiva de los directivos incluidos en el "colectivo identificado".	2016
Órganos de supervisión y asesoramiento		
Consejo Social	Régimen laboral, asesoramiento al Consejo Rector y a Dirección General	1960
Servicio Atención al Cliente	Gestión de las consultas, quejas y reclamaciones de la clientela.	1994
Com. 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
Comité de Innovación	Determina las líneas estratégicas en Innovación y hace seguimiento de su evolución	2021

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 Consejo Rector 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 Rector 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. Desde finales de 2021 este Comité integra específicamente entre sus funciones la supervisión de los riesgos de sostenibilidad y cambio climático. 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 Consejo 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 Consejo 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 con la normativa actual de Solvencia II en materia de independencia.

1.9. Desarrollo de los órganos de gobierno

En anteriores Memorias se hace referencia a la capacitación de los órganos en materia de sostenibilidad.

Durante 2021 las personas del órgano de gobierno de Laboral Kutxa, Consejo Rector y Consejo de Dirección, han participado en el Programa Avanzado del Negocio Asegurador. Se trata de un programa formativo completo en materia del negocio asegurador, ofreciendo conocimientos desde el análisis y tendencias del sector asegurador, porfolio de productos hasta los aspectos financieros como balance, cuenta de resultados, solvencia, requisitos de capital y IFRS17. Todo relacionado con el negocio de los seguros. El Programa se ha desarrollado en 6 sesiones con una duración total de 36 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 (17 en 2021 y 16 personas en 2020).

LK Concepto (miles de euros)	2020	2021
Retribución total por su trabajo	1.822	1.976
Retornos cooperativos capitalizados + Intereses Aportación	217	217
Total	2.039	2.193
Retribución media por persona	127,4	129

Lagun Aro Concepto (miles de euros)	2020	2021
Retribución total por su trabajo	471	482
Retornos cooperativos capitalizados + Intereses Aportación	5	6,1
Total	476	488,1
Retribución media por persona *	95,2	97,62

* 5 hombres y 2 mujeres en 2021 y 2020.

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:

	2020		2021	
	Real	Objet.	Real	Objet.
Nº Total de oficinas analizadas	96	92	91	96
% Oficinas analizadas	32%	31%	32%	33%

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

Con respecto a las medidas tomadas en respuesta a **incidentes de corrupción**, no ha habido ningún caso en 2021.

En 2021 se ha realizado una actualización del Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos, así como de la Política de Cumplimiento Penal.

En 2021, se han contratado los servicios profesionales de PricewaterhouseCoopers Auditores S.L para la elaboración del Informe de experto externo en materia de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo conforme a la Ley 10/2010 de 28 de abril para el periodo 2021-2023.

Con motivo del escrito de conclusiones de la inspección del Banco de España tras la revisión realizada del sistema de PBC/FT de la entidad, se ha aprobado un Plan Director de mejoras. A lo largo del pasado ejercicio se han ejecutado las siguientes acciones de mejora:

Acciones realizadas en 2021

Se ha definido una nueva gobernanza a nivel de Grupo en materia de PBC/FT. A este respecto, se ha designado a un miembro del Consejo Rector como representante de la entidad ante el Sepblac, se ha constituido un Órgano de Control Interno a nivel de Grupo y se han revisado las funciones de la Alta Dirección en materia de PBC/FT, así como las correspondientes a las Unidades de PBC/FT y de Auditoría Interna.

Se ha aprobado una Política de Formación a nivel de Grupo en materia de PBC/FT, diseñando un Plan Anual de Formación para el periodo 2022-2024.

Se ha revisado la metodología de evaluación de riesgos para la identificación y cuantificación de los riesgos en materia de PBC/FT.

La Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales ha enviado 27 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 anual 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.

Con respecto a Lagun Aro:

➤ ADHESIÓN VOLUNTARIA A LAS GUÍAS SECTORIALES DE AUTORREGULACIÓN

Seguros Lagun Aro se encuentra adherida a las siguientes guías de autorregulación 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 sobre el tratamiento de datos del tomador en pólizas intervenidas por corredores de seguros
- guía de buenas prácticas de resolución de reclamaciones

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

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 *Órgano de Control Interno (OCI) a nivel de Grupo*, 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 29/07/2020.

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 2021 finalizó la revisión y actualización del sistema de alertas con el apoyo de una consultora externa y como resultado de dicha revisión se han desarrollado un total de 23 alertas cuya primera aplicación se inició a partir del 1 de junio de dicho ejercicio. A lo largo de 2021 se han registrado 1.900 alarmas, un número significativamente superior al de otros años debido, tanto al nuevo sistema de alertas como al hecho de haber sido necesario mantener por precaución durante un tiempo el sistema anterior mientras se ajustaban algunos errores del nuevo. De todas las alarmas analizadas se realizaron dos comunicaciones a la CNMV relativas a una posible operativa sospechosa por uso de información privilegiada.



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 la clientela* 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 este 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 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. 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 **3.5 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 2021, según los compromisos asumidos por LABORAL Kutxa en sus anteriores memorias de RSE, así como los objetivos para 2022. 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 2021 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
Realizar un análisis de impacto de los riesgos directos y de transición del cambio climático.	Iniciado, fin en 2022	Comité de RSE	Media-alta S y M
Mantener posiciones de excelencia en la gestión relacional con la clientela	En continuo	Proceso de Calidad Integral	Media-alta C
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
Green MiFID	Retrasado a 2022	Plan de gestión 2019	Media C y M
Implantar una estrategia de finanzas sostenibles. Para ello realizar un análisis de situación, diseñar una hoja de ruta e iniciar su implantación.	Realizado	Dirección Comité de RSE	Alta C, S, M
Obtener la certificación ISO 45001 para el sistema de prevención de riesgos laborales	Realizado	Comité de Seguridad y Salud	Media P, S
Cumplir las exigencias de divulgación de información no financiera del Reglamento 2088/2019	Realizado	Desarrollo de Negocio Gestora	Alta C, M y S
Aplicar la nueva metodología de ER psicosociales.	Aplazado a 2022	Comité de Seguridad y Salud	Media P
Desarrollar el proyecto de outsourcing	Realizado	Organización	Media Pr
Mejora continua de la ciberseguridad	En continuo	Seguridad	Alta C
Implantar medidas de movilidad sostenible para el personal.	Realizado	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%	12,2% en 2021	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	En 2021 76,2%	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	En marcha	Desarrollo de Negocio Tesorería	Media-alta C, S y M

concesión de riesgos		Gestora Riesgos	
Reducción del 30% en consumo papel, el principal recurso utilizado en nuestra actividad	-11,02% en 2021	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 (278)	Fundación Gaztenpresa	Media-alta S y C
Desarrollo de un producto de financiación verde	Oferta completa en 2022	Desarrollo de Negocio	Media M y C
Destinar 75 millones de € (acumulados) de nuestros beneficios a la sociedad	No alcanzado el objetivo anual 25 Mill 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 2021 (43%)	Comité RSE	Media Pr y S
Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas para 2022			
Implantación de la gobernanza y del marco de la sostenibilidad:	Comité, grupo de trabajo y seguimientos. Política, plan director y plan de gestión.	Comité y Oficina de sostenibilidad	Alta S, P, C y M
Puesta en marcha de la rehabilitación integral energética del edificio LK3 de SSCC	Mejora ambiental reduciendo consumos y emisiones	Inmovilizado	Media M
Generación bases de datos e integración de riesgos climáticos	Obtener datos de la clientela e inversiones.	Riesgos	Media C y M
Desarrollo de oferta de producto sostenible	Inversión y financiación.	Desarrollo de Negocio	Media C y M
Diseño de un plan de movilidad	Análisis e implantación	Oficina de sostenibilidad	Media P y M
Análisis de las necesidades formativas en materia de sostenibilidad	Generales, Dirección/CR y ámbitos específicos.	Gestión Social	Media P
Nuevo modelo de oficina sostenible	Sostenibilidad ambiental y social	Inmovilizado	Media S, C y M

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.	Clientela
2	Gestión resp.: explicación clara y transparente de los prods, evitar el sobreendeudamiento, el sobreseguo o el infraseguo,...	Clientela
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	Excelencia en la calidad de servicio: amabilidad, rapidez de servicio y sencillez en la operativa, minimizar errores,...	Clientela
8	Contribución al desarrollo eco. y financiero del tejido empresarial: convenios de financiación a empresas, apoyo a emprendedores,...	Clientela/Sociedad
9	Proteger la salud de las personas, tanto de nuestra plantilla como de la clientela y la sociedad en general.	Clientela/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.	Clientela
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
17	Control de la actuación resp de nuestros proveed: condiciones de trabajo, riesgos laborales, pagos y obligaciones con las Administraciones...	Proveedores/Sociedad
18	Flexibilidad en el recobro y refinanciación de deudas impagadas.	Clientela

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	2020	2021
Resultados después de Impuestos (M€)	79.685	101.432,6
Índice de Eficiencia (%) (1)	57,79	61,06
Depósitos clientela (M€)	22.984	23.500
Crédito clientela (M€)	14.459	15.158
Solvencia (%) (2)	21,2	21,81
Fondos Especiales (M€)	931	887
% Riesgos Dudosos s/Inversión	3,15	3,00

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

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

Indicadores de desempeño social:

Aspecto/Indicador	Año 2020	Año 2021
Personas		
Número de personas en activo (LK+CLBS)	2.082	2.057
Formación		
Horas formación/plantilla total	77,2	78,4
Evaluación de la formación (1-10)	8,13	7,98
Seguridad y salud		
Absentismo en %	4,23	3,45
Desarrollo profesional		
Índice laboral medio	2,37	2,36
Promoción: Incremento en Índice Estructural	8,1	7,07

Aspecto/Indicador	Año 2020	Año 2021
Dispersión salarial		
Retribución total persona mejor pagada LK / retribución total mediana	4,64	4,76
Igualdad		
% Mujeres socias	50,68%	51,86%
% Mujeres directivas/ total personal directivo	34,5%	36,8%

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	2020	2021
Aport. fondos (FEP y FSI) (mil €)	9.653	8.531
Impuestos pagados (mil €)	25.476	33.769
Empresas creadas Gaztenpresa	256	278

Indicadores de desempeño ambiental:

Consumos de:	2020	2021
Papel publicitario: Kgrs/Cliente	0,089	0,107
Papel interno (Kgrs/Cliente)	0,206	0,219
Agua en m ³ (2)	8.200	6.363
Electricidad (Kwh)	11.505.454	11.432.660
Tóner: Kgs. consumidos	2.269	2.557
Gasoil en litros	621	695
Kgrs. residuos gest. (1)	199.418	311.496

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

(2) El dato incluye el último trimestre del año anterior y los 3 primeros trimestres del año.

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): 74 empresas, 423 autónomos y microempresas, 106 de banca personal y 1.302 KIDE/Top (vinculados), en total **1.905**, Se trata de clientela tanto de LABORAL Kutxa como de Seguros Lagun Aro.
- 20 empresas proveedoras (consulta bianual),
- 160 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.

Matriz de materialidad 2021

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,...
	7-Excelencia en la calidad de servicio: amabilidad, rapidez de servicio y sencillez en la operativa, minimizar errores,...
MEDIA	4-Contribución al desarrollo económico y financiero del tejido empresarial: convenios de financiación a empresas, apoyo a emprendedores,...
	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...
	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.	
MEDIA-BAJA	18-Acción Social: patrocinios, aportaciones a ONG, actividades sociales, cooperación al desarrollo,...
	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.



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 63% 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 ligeramente a lo largo del tiempo los aspectos priorizados y los considerados menos materiales.

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 2021, el grado de avance en el que se encuentran, así como los objetivos estratégicos y específicos para 2022. 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 asumidos en la Memoria	Pacto Mundial	ODS	PB 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	Principios 1, 3 y 6	Objetivos 5, 8, 9,	Principios 1 y 4

existentes a través de MONDRAGÓN		10 y 16	
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
Rehabilitación integral energética del edificio LK3	Principio 9	Objetivo 9	Principio 2
Estrategia de sostenibilidad: gobernanza, integración de riesgos, producto, formación, datos y formación.	Principios: Todos	Objetivos: Todos	Principios: Todos
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; Renovación energética edificio LK3; 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.



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 de LABORAL Kutxa. 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		%
	2020	2021	
Araba	136.915	131.583	11,68%
Aragón, Cataluña y La Rioja	71.941	72.954	6,48%
Asturias y Cantabria	33.061	34.033	3,02%
Bizkaia	347.745	350.038	31,08%
Castilla y León	124.124	127.991	11,36%
Gipuzkoa	259.053	260.495	23,13%
Madrid	19.244	20.182	1,79%
Navarra	119.764	121.246	10,76%
Sede Central	7.646	7.899	0,70%
Resto*	17.597	-	-
Total LABORAL Kutxa	1.137.090	1.126.421	100%
Clientes Particulares (%)	85,80%	85,73%	
Clientes Autónomos (%)	8,33%	8,29%	
Clientes Negocios (%)	3,36%	3,45%	
Clientes Empresas (%)	0,97%	0,94%	
Resto*	1,55%	1,60%	

*Comunidades de propietarios y asociaciones sin ánimo de lucro que no se segmentaban. En 2021 se incluyen en cada territorio.

3.1.3. Diálogo con la clientela

Al igual que en años anteriores, en 2021 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: 25.738 encuestas (Oficina financiero 13.698, Canales 9.715, Seguros 2.540)
- Estudio Stiga: Satisfacción clientes: 14.752 (LK -400), No clientes (mystery): 3.387 (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+Navarra 2021 (% de mercado, clientela actual y potencial, que nos mencionan como entidad destacada en cada atributo)	2020	2021
Entidad de aquí, comprometida con la sociedad y el desarrollo local	35%	43%
Entidad cercana a sus clientes	27%	32%
Entidad con gestión honesta y responsable en la que se puede confiar	18%	23%
Responsable con el impacto social y ambiental de sus actuaciones	12%	15%
Entidad que impulsa la igualdad entre hombres y mujeres en la sociedad	-	13%
Asesoramiento profesional y personalizado	18%	25%
Disponibilidad de sus oficinas	22%	24%

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)	2020	Diferencial con sector 2020	2021	Diferencial con sector 2021
Atención a clientela potencial - Estudio Calidad Objetiva Sectorial (EQUOS-Stiga)	8.36	0.72	7,98	0.37
Satisfacción global con la entidad	7.90	0.48	7.62	0.32
Valoración de Intangibles de relación: Transparencia, Confianza y Personalización	7.26	0.5	7.02	0.35
Valoración de Intangibles de marca: Solidez y Solvencia, Modernidad y Compromiso Social	7.84	0,39	7.66	0,30
Satisfacción con la oficina	8,36	0,44	8,25	0,41

Destacada posición en clientela recomendadora: NPS de + 10,4%, frente a 0,2 del sector.

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 diciembre 2021	AUTO		HOGAR	
	2020	2021	2020	2021
Satisfacción de la clientela de seguros (puntuación 1 a 10)				
Satisfacción General con la compañía	7,91	7,85	7,51	7,39
Mercado Asegurador	7,81	7,87	7,37	7,41

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

Destacada posición en clientela recomendadora. NPS de Auto + 24,3% frente al 16,8% del sector y NPS de Hogar + 9,7% frente al 3,7% sectorial.

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 27,59% 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	2020	2021
Total expedientes	9.470	12.083
Naturaleza de los expedientes		
Quejas	7.084	10.876
Reclamaciones	2.341	1.079
Consultas	1	21
Sugerencias	1	8
Felicitaciones / Agradecimientos	2	1
Peticiones diversas, otros	41	98

Servicio de Atención al cliente	2020	2021
Número de expedientes abiertos	9.470	12.083
Escritos: folleto / carta	7.087	8.900
Internet/Teléfono	1.894	2.557
Organismos Públicos: OMIC / Gobiernos Autonómicos	398	55
Otros	91	571

Tras la elaboración de la Memoria RSE 2020, 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 de la Memoria. Junto con esta información se adjuntó un cuestionario con el que aquellos que lo desearan podían aportar su opinión sobre Sostenibilidad. 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 **615.902** clientes de los cuales un 25,6% han leído el correo.

En total ha habido 1.896 respuestas. A continuación se detallan los principales **resultados y conclusiones** de este proceso de **diálogo**:

Cuestionario	Nº de envíos	Nº de respuestas	Valoración importancia informe sostenibilidad	
	2021	2021	2020	2021
Clientes empresa	7.466	65	7,9	7,1
Clientes autónomos y microempresas	86.694	423	8,3	7,2
Clientes particulares de Banca Personal	17.771	106	8,5	7,9
Clientes particulares KIDE/TOP	503.971	1.302	8,3	7,9
Total/media	615.902	1.896	8,3	7,7

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 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 2021 se ha seguido el proceso de acreditación en la Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario (LCCI) para las personas que aún no lo habían realizado, principalmente nuevas incorporaciones.
- ✓ 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 2021 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 para dos años por un importe de 150 M € y prorrogado hasta finales de 2022.
- 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 su 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 2021 LABORAL Kutxa ha realizado las siguientes consultas a Autocontrol:

Asesoramiento previo	2020	2021
Positivos	276	366
Con modificaciones	152	148
Negativos (se ha desaconsejado la difusión del anuncio)	0	1
TOTAL	428	515
Consultas deontológicas	43	41

- ✓ 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 es relevante. 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	2020	2021
Solicitudes	29	44
Denegadas	25	26
Aprobadas	4	18

A las 18 operaciones aprobadas se les han aplicado las condiciones que contempla este Decreto y que incluyen además beneficios fiscales. 7 se han firmado, quedando el resto pendientes.

Asimismo existen 35 viviendas asignadas, de 37 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 64 viviendas (34 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 2021 se ha reconocido 1 derecho de permanencia en la vivienda de personas que has 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 2020	A dic 2021
- Rechazadas (no aplica RDL)	1.140	1.145
- Aceptadas	489	551
- Denegadas	3.487	3.492
- Gestionando	44	132
TOTAL entradas	5.160	5.320

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. Los últimos años el número de reclamaciones se mantiene estable.

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 sido 73 frente a 75 en 2020.
- Y las derivadas de los gastos ocasionados con la formalización de préstamos hipotecarios, han ascendido a 3.111 en 2021 con un aumento significativo con respecto a las 1.450 de 2020.

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 o 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: 2 en 2021 y 8 en 2020.

Por último, se han recibido 185 demandas por la comisión de apertura, siendo residuales ya las recibidas por IRPH (una), y la Ley 57/68 (una).

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

Datos de carácter personal.

Durante los últimos años, LABORAL Kutxa ha venido reforzando su compromiso con la protección de datos, procurando dotarla de un carácter transversal que garantice su presencia en la toma de decisiones de la Entidad.

A tal efecto, LABORAL Kutxa abordó el reto de adaptarse al RGPD mediante la implantación de un **Manual de Protección de Datos** integrado por distintas políticas y procedimientos internos de obligado cumplimiento en la Entidad:

- **Política de gobierno en materia de protección de datos personales**, que implica – entre otras cosas - el nombramiento de una **delegada de Protección de Datos** que asume las funciones de informar, asesorar y supervisar de manera autónoma e independiente el cumplimiento de la normativa.
Fruto de esta política es también la constitución del **Comité de Protección de Datos**, cuya misión es supervisar e impulsar políticas y procedimientos en materia de protección de datos. Este comité se reúne al menos una vez al semestre con carácter ordinario y, extraordinariamente, siempre que la situación lo requiera. Cada semestre la delegada de Protección de Datos presenta un informe ante el Comité y, asimismo, elabora un informe anual que es presentado ante la alta dirección de la Entidad.
- Elaboración y mantenimiento de un **registro de las actividades de tratamiento** efectuadas bajo responsabilidad de la Entidad que incluye, entre otros aspectos, los fines de cada tratamiento, su legitimación y las categorías de datos tratadas. Dado el carácter dinámico de este registro y su necesaria renovación constante, su contenido ha sido objeto de actualización durante 2021 para plasmar las novedades relativas a los tratamientos.

- Gestión del riesgo basada en el **análisis objetivo de los riesgos** inherentes a cada tratamiento y en la realización, en su caso, de evaluaciones de impacto con el fin de adoptar las medidas necesarias para eliminarlos o mitigarlos.
- **Privacidad desde el diseño y por defecto**, que supone la necesaria aplicación de medidas técnicas y organizativas para garantizar la protección de los datos personales antes de llevar a cabo cualquier tratamiento sobre dichos datos, así como el compromiso de que solo se traten aquellos datos que sean estrictamente necesarios para los fines del tratamiento. Como muestra de la aplicación efectiva de este principio en la Entidad, durante 2021 la delegada de Protección de Datos atendió 453 consultas internas.
- **Plan de gestión de incidentes vinculados a la seguridad de los datos personales**, que establece pautas para la determinación de la respuesta más adecuada a cada situación.
- **Procedimiento de gestión de proveedores en protección de datos personales**, cuyo objetivo es asegurar que las relaciones con los proveedores con acceso a datos de carácter personal respecto de los cuales Laboral Kutxa es responsable se desarrollen de conformidad con el RGPD. A tal efecto, existe un registro de proveedores con acceso a datos personales sujeto a actualización constante.
- **Medidas de seguridad**, entendiéndose como tales aquellas medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo de cada tratamiento y para salvaguardar la integridad y resiliencia de los datos.
- Elaboración de un **plan anual de control** y seguimiento para garantizar la observancia de la normativa.

Laboral Kutxa afronta 2022 con la vista puesta en adaptarse exitosamente a los desafíos normativos que a corto plazo se puedan plantear en el ámbito de la Unión Europea, sabedora de que solamente desde la mejora continua y la constante actualización y revisión de nuestras políticas y procedimientos será posible alcanzar tal objetivo.

Ciberseguridad

La transformación digital y cultural debe incluir la ciberseguridad dentro de la visión empresarial. Su trascendencia obliga a cambiar la apreciación dado que ya no puede entenderse como una disciplina aislada. De esta forma, integrar la ciberseguridad como parte de la sostenibilidad es una oportunidad social, institucional y empresarial.

Uno de los grandes riesgos a los que se enfrentan actualmente los negocios es el de sufrir una brecha de ciberseguridad. A lo largo de 2021 la sociedad ha presenciado como empresas de diferentes sectores paralizaban su actividad debido a un ciber ataque. LABORAL Kutxa, en el marco del Plan Director de Seguridad 2020-22 (PDSI), ha efectuado un análisis exhaustivo de todos estos acontecimientos para priorizar las iniciativas que mayor valor ofrecen a la entidad frente a esta tipología de amenaza. Por ello, se ha diseñado una estrategia antimalware que protege a la entidad frente a patrones maliciosos desconocidos haciendo uso de técnicas de machine learning.

Así mismo se ha procedido a la realización de gestiones de protección del dato como una responsabilidad de clientes, proveedores y empleados. Para esto, entre otras, contribuyen las actividades de simulaciones de phishing o la puesta en marcha de un programa de hacking ético intensificado en número pruebas de seguridad realizadas sobre los diferentes entornos.

Otro aspecto que ha sido reforzado ha sido el plan de respuesta ante incidentes, para lo que se ha establecido un equipo especializado que analiza y actúa frente a las anomalías de forma ininterrumpida las 24 horas del día, los 365 días del año.

Al mismo tiempo se han analizado los distintos escenarios de riesgo de ciberseguridad, sus implicaciones regulatorias, estratégicas o de imagen y sus posibles impactos al modelo de negocios digital y on line. De este modo, se han mejorado las metodologías de control de riesgos, integrando la estrategia de riesgos con el plan de negocio, de forma que sea posible cumplir con el apetito, tolerancia y límites de riesgo aprobados con carácter interno.

Se ha procedido al diseño de una estrategia de evaluación y selección de las soluciones más adecuadas para proteger los sistemas dependiendo de la infraestructura tecnológica de LABORAL Kutxa, para poder desplegar nuevas tecnologías que requieran de ecosistemas seguros y fiables para funcionar.

Una de las líneas de trabajo destacables ha sido el de la preparación a los servicios en nube. La tecnología está sufriendo una transformación a un ritmo vertiginoso y cada vez más los servicios en nube se ofrecen como un valor diferencial en un mundo hiperconectado. La adopción de estas tecnologías y servicios debe realizarse garantizando en todo momento que los niveles de seguridad se mantienen en los máximos que exige nuestro negocio. Por ello, se ha invertido en la definición de la política corporativa de servicios en nube y se han adoptado las mejores prácticas y referencias del mercado dirigidas a la construcción de un modelo robusto basado en la gestión de la identidad digital y en la protección del dato.

Otros aspectos de gobernanza de la ciberseguridad han seguido su curso de acuerdo con el plan estipulado. Se han desarrollado programas de formación en ciberseguridad personal, competencias y educación digital preventiva. También se ha procedido a la generación de contenidos, buenas prácticas y noticias compartidas con stakeholders publicadas, en su caso, en canales digitales accesibles, con objeto de garantizar el fomento de una cultura de seguridad global y ayudando, entre otros, a evitar al máximo el fraude digital.

Por otro lado, se ha procedido a la mejora de las políticas de ciberseguridad y los protocolos de gestión de medidas técnicas y organizativas aprobadas por el Comité de Seguridad. Los requerimientos legales, estatutarios, reglamentarios o contractuales relativos a la seguridad de la información o de los requisitos de seguridad que aplican a la organización son evaluados recurrentemente.

Se han marcado expectativas claras para la asignación de recursos e inversiones en función del perfil de riesgos de ciberseguridad de la entidad y se han desarrollado equipos multidisciplinares donde la seguridad ha tomado gran protagonismo, como es el caso de los procesos de gestión de terceros en los que se debe analizar y validar la seguridad de los proveedores y fabricantes con los que LABORAL Kutxa colabora y trabaja.

Por último, se ha incorporado dentro de las funciones de supervisión corporativas, el seguimiento a todas aquellas acciones requeridas para darle tratamiento a las desviaciones relevantes relacionadas con el gobierno y gestión de los riesgos de ciberseguridad.

LABORAL Kutxa ha definido un mapa de ruta que propone una visión integral, alineando el gobierno y la gestión de la ciberseguridad con la gestión empresarial de riesgos, proporcionando un enfoque holístico que integra la participación de todas las partes interesadas.

3.1.6. Productos y servicios responsables

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

- Préstamos para empresas de economía social: En 2021 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.
- 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 2021 se realizaron acuerdos con: AEK, Universidad de Navarra, Universidad Pública de Navarra, MONDRAGON Unibertsitatea, programas de Erasmus 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 entidades como ICO, Elkargi, Luzaro, INNOVFİN 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	2020	2021
Facturación total (euros)	41.614.619	45.602.566
• Medicus Mundi	18.056	22.710
• Caritas	2.374	3.084
• Ikastolak	28.435	23.130
Donación total (euros)	48.865	48.924

Donaciones para proyectos de cooperación internacional

La Libreta Súper LK 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	2020	2021
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.	3.410	2.633
Mundubat. “Apoyo al derecho de la salud del pueblo saharauí”.	2.112	2.022
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.	2.961	2.480
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.	2.583	2.762
Importe (con IVA incluido) total donado	11.066	9.897

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 39 asociaciones, con 711 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 y 2021 las aportaciones han sido inferiores a las de años anteriores debido a la crisis generada por el COVID, tanto por indicación del regulador bancario (Banco de España) como a los menores beneficios registrados.

Aportaciones Grupo Mondragón Miles de euros	2020	2021
Aportación a MONDRAGÓN Inversiones	875	516
Aportación a MONDRAGÓN S. Coop.	4.367	6.681
Aportación a Fundación MONDRAGÓN	2.817	1.349
Suma aportaciones	8.059	8.546
Inversión en Empresas de MONDRAGÓN (1)	363.481	349.918

(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 o carbón.

Tal y como se ha explicado a lo largo de la Memoria, en 2021 se ha puesto en marcha una reflexión para la implantación de una estrategia de finanzas sostenibles para el Grupo LABORAL Kutxa. Resultado de esta reflexión se ha definido una hoja de ruta que establece las líneas de acción necesarias para implantar dicha estrategia. En ella se definen diferentes ámbitos como la gobernanza, la formación, la comunicación, la gestión de los riesgos o la obtención de datos. Asimismo se plantean acciones en lo referente a productos e inversiones, marcándose objetivos para 2022 de avanzar en la integración de los llamados aspectos ESG en los productos de inversión que se ofrecen a la clientela y en nuestras propias inversiones. Al mismo tiempo se pretende lanzar una línea de financiación verde.

En 2021 un hito relevante con respecto a la inversión socialmente responsable ha sido la labor realizada para el cumplimiento del Reglamento 2088/2019 de Divulgación de información de sostenibilidad. Esta norma obliga a las entidades prestatarias de servicios financieros a integrar los riesgos y factores de sostenibilidad.

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 con anterioridad a empresas potencialmente problemáticas desde el punto de vista ambiental.

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.

En verano de 2022 entrará en aplicación la normativa denominada MIFID II, la cual se estima que supondrá un cambio profundo en la forma en la que se asesora e invierte en el sector financiero. Las entidades financieras se verán obligadas a incorporar en el asesoramiento e idoneidad de las inversiones, además de las expectativas de rentabilidad o el perfil de riesgo, las preferencias de sostenibilidad de la clientela. Como consecuencia de esa consulta sobre las preferencias en materia de sostenibilidad, será necesario disponer de una oferta de inversiones sostenible que de respuesta a esas preferencias.

En 2021 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	2020	2021
MEDICOS MUNDI	30.870,11€	56.22,78
MUNDUKIDE	27.025,69€	52.108,83
CARITAS	19.222,10€	34.373,25
TOTAL	77.117,91€	143.404,86

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 con anterioridad 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:

	2020	2021
Dispuesto préstamos (miles de €)	36.370	19.982

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 su reducida rentabilidad, implantando medidas como la apertura determinados días de la semana.

En 2020 se ha cerrado la oficina de Alfaro por razones de eficiencia, teniendo en consideración la permanencia en la población de otras entidades financieras.

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. 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. 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.

A lo largo del año 2021 se ha llevado a cabo la implantación del nuevo modelo físico de oficina en 10 sucursales. En este nuevo modelo se ha priorizado la accesibilidad tanto al interior de la oficina, eliminando barreras arquitectónicas, como a toda la tipología de espacios, dotando a la zona de transacción de caja de un espacio específico para atención a personas con movilidad reducida. El acceso a la oficina se realiza mediante un sistema de puertas automáticas que facilitan el acceso a todo tipo de público dado que no es necesario manipularlas para su apertura, siendo además el sistema de botoneras "touchless", de forma que no hace falta contacto directo para poder bloquear y desbloquear la puerta de acceso al recinto interior de cajero. Asimismo se han implantado también cajeros exteriores.

Acceso a través de internet y teléfono móvil. Banca multicanal

Laboral Kutxa considera estratégico avanzar en la digitalización de su actividad. Es tanto una necesidad competitiva como una forma de aumentar la accesibilidad y los canales de comunicación y servicio a la clientela.

Dentro de los numerosos desarrollos y mejoras implantados en 2021 destacan los siguientes:

1. Modificación de criterios de claves de acceso débiles.
2. Préstamo hipotecario on line
3. Pagos en comercios Online con BIZUM
4. Alta clientes desde la web

Sin duda la situación vivida por el COVID19 ha supuesto una necesidad de ampliar los canales de comunicación no presenciales con nuestra clientela. El incremento de respuestas desde Banca a Distancia vivido en 2020 se mantiene en 2021:

Operaciones	2020	2021
Llamadas atendidas	288.985	331.077
Llamadas emitidas	24.113	42.043
WhatsApp	57.358	49.438*
CHAT Banca Online (lanzando 22/10/20)	9.592	44.136
Alertas tarjetas fraude	9.302	18.388

*cambio de criterio de contabilización, en 2021 no se cuentan los recibidos el sábado tarde y domingo.

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 182 artículos de interés general, de los cuales 72 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 2021 se ha enviado en 5 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 en el 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 **900 consultas de 340 clientes** por parte del servicio Consulting Pro en 2021, realizadas bien presencialmente, bien por vía telefónica (teléfono gratuito 900 100 240), o a través del [Formulario](#) habilitado en la página web.

Hemos puesto en marcha la herramienta [LABORAL NEXT](#),: un asistente virtual para facilitar a la clientela (y no clientes) mercantiles (incluyendo Autónomos) toda la información relativa a los Fondos NEXT GENERATION y los programas de los que pueden ser beneficiarios. Se incluye la creación de la oficina técnica, que se encarga de resolver todo tipo de dudas, así como analizar y, en su caso, tramitar la gestión de las ayudas.

Se ha creado y puesto a disposición de todos los clientes mercantiles (y no clientes) la herramienta de [SIMULACIÓN DE AYUDAS DIRECTAS – SIMAD](#), donde, de una manera sencilla, han tenido la oportunidad de conocer si les corresponden las ayudas directas que ha facilitado el Gobierno a través de cada Comunidad Autónoma.

Durante el año 2021 se han hecho sesiones online, junto a LKS Next, AFI, Seguros y el Departamento de Estudios de LK, dirigidas al mundo mercantil (autónomos, Negocios y Empresas). Ver cuadro con información detallada por cada evento.

WEBINARS realizados en 2021	fecha	Asistentes	Valoración	Cump. expectativas	NPS
Novaciones ICO-COVID	26/02/2021	442	8,80	8,60	69%
Ciberriesgos	07/05/2021	387	8,38	8,00	50%
Fondos Next Generation EU + Laboral Next	22/06/2021	549	8,47	8,24	52%
La Economía Post Covid	09/07/2021	150	8,80	8,50	60%
Laboral Next	24/11/2021	174	7,75	7,50	17%
Valoración media de todos 2021			8,47	8,18	50%

NEWSLETTER 2021:

[22-01-2021 CONSULTING-PRO](#)

[23-03-2021 CONSULTING-PRO](#)

[16-06-2021 CONSULTING-PRO](#)

[28-10-2021 CONSULTING-PRO](#)

[09-12-2021 CONSULTING-PRO](#)

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 2021, 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)

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 de 2020 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. Coincidiendo con la celebración de la feria ALIMENTARIA en Barcelona (4-6 de abril) LABORAL KUTXA junto a su socio comercial GFI acoge la visita de directivos norteamericanos del sector de la distribución; la cual combinará la presencia en la feria con visitas a plantas del sector en Aragón, Navarra y La Rioja.

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 2021 y 2020 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 2021 y 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 481 personas y hubo un índice de respuesta del 68,2%. 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 2019 y hasta el cierre de 2021 se han recibido 991 aportaciones de los trabajadores, de las que 113 (el 11,4%) 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 los ámbitos de gestión de la Entidad, el proceso de negociación en 2021 también ha estado condicionado, por segundo año, 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 extraordinarias.

Dentro del proceso habitual de negociación, en 2021 se han alcanzado acuerdos en las siguientes materias:

- Horario Laboral para las personas que presten sus servicios en las oficinas con horario continuado de mañana y tarde.
- Un nuevo Anexo que desarrolla uno de los artículos de la normativa de Movilidad Geográfica de marzo de 2014.
- Se inicia la negociación de un Modelo de Trabajo Flexible para LK.
- Normas Laborales.

Como todos los años, a la finalización del proceso de negociación anual, ambas partes han intercambiado la relación de materias a negociar en 2022.

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. 2021 ha sido el último año del convenio 2018-2021. En 2022 se dará inicio a la negociación de un nuevo convenio, 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 2021 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

En 2021 la **seguridad y salud de todas las personas** ha seguido siendo una prioridad y la gestión de la crisis sanitaria ha seguido ocupando parte de nuestra agenda, sobre todo en la última parte del año, donde sólo en el mes de diciembre se han registrado la mitad de los positivos de todo el año. A destacar los pocos contactos estrechos laborales generados por los positivos notificados, señal de que las medidas preventivas establecidas por la entidad han funcionado y éstas han sido respetadas por las personas de la organización. A subrayar también que en 2021 se decidió crear un equipo de rastreadores interno, que ha prestado servicio a las personas de la entidad de lunes a domingo, para gestionar las pruebas diagnósticas y la identificación de los contactos estrechos laborales.

COVID+ 2021



TOTAL: 445 positivos. 65 (+) han generado: 128 CE Laborales y 17 de ellos han sido (+)

Al margen del Covid, hemos podido avanzar en muchas de las líneas de trabajo planificadas. Se destacan las más importantes:

Socio/a de Duración Determinada

Con el objetivo de mejorar la calidad de la contratación temporal, se ha abierto la posibilidad de que existan relaciones societarias de duración determinada, lo que contribuirá a preservar una homogeneidad jurídica entre todas las personas de la organización.

La implantación de esta nueva figura ha llevado a revisar y mejorar el proceso de **Acogida y de Educación Cooperativa**.

Desarrollo Cultura Organizativa

Una vez **adaptada** la encuesta de Cultura Organizativa para captar aquellos retos que la Entidad quiere acometer, entre ellos el de la transformación digital, durante el **primer trimestre de 2021 se ha lanzado** el cuestionario de cultura con el objetivo de realizar un diagnóstico cultural en la Entidad y conocer el estado actual de la cultura y analizar su evolución respecto a las últimas mediciones realizadas en los años 2017 y 2012.

Las **novedades de medición** que ha incorporado el cuestionario en 2021 han sido las siguientes:

- La presencia de los **atributos culturales** que caracterizan a las organizaciones **digitales**.
- Se han incorporado preguntas adicionales sobre **cultura de logro y seguimiento**.
- Se ha reformulado la palanca de **Liderazgo** y se ha potenciado la capacidad de escucha, el apoyo y la confianza.
- Se ha medido la **disposición al cambio cultural** de las personas: sensibilización, capacidades digitales y uso.

Además, se han diferenciado **tres grupos de informadores** (Cons. de Dirección, Línea Intermedia y Colectivo) para así obtener una visión más amplia y centrar mejor los planes de acción.

En todo caso, todas estas adaptaciones se han realizado asegurando la trazabilidad sobre mediciones anteriores de cultura organizativa.

Durante el **último trimestre de 2021** se han presentado los resultados de Cultura en el Consejo de Dirección, y se ha iniciado un proceso de definición de los rasgos culturales necesarios y su impacto en el estilo de liderazgo de la Entidad, en el seno del Consejo de Dirección.

A partir de aquí, se ha iniciado el diseño del **Plan de Cultura**, que incorpora la comunicación de los resultados y la visión cultural a la plantilla y la puesta en marcha de planes de acción específicos.

Planificación Estratégica de Plantilla (PEP)

En 2021 ha arrancado con la **implantación de las principales prioridades** identificadas, algunos ejemplos han sido:

- La implantación **figura GOM** (el 60% de los GOP han pasado a ser GOM).
- Puesta en marcha de **programas de reciclaje**: 2ª y 3ª edición del programa LKBA, programa IA aplicada a inversión en mercados financieros, el desarrollo de conocimientos y habilidades en torno a la Experiencia de la clientela (CX), etc.
- La **incorporación de nuevos perfiles** en ámbitos como tecnología, datos, ciberseguridad, modelos, auditoría IT, etc., y la búsqueda de **nuevas fuentes para su reclutamiento**.
- La consideración de los requisitos de los perfiles definidos en la PEP en los **procesos de promoción interna y en las pruebas de selección externa**.

Aunque este proyecto marca un rumbo con horizonte en 2025, **los planes** de actuación y las principales prioridades **se revisan y adecuan** anualmente entre cada Dirección de Área, el departamento de Personas y el de Organización.

Adicionalmente se ha revisado el **catálogo de competencias de BIDEAN** teniendo en cuenta las Skills identificadas como importantes en el PEP, las dinámicas definidas en Onenak, la estrategia digital y las nuevas formas de trabajo, para que su redacción sea coherente y contribuya a desarrollar aquellas capacidades más críticas para el futuro.

Plan de Sucesión 2021:

Hemos llevado a cabo un trabajo metódico y ordenado para estar preparados ante la eventual necesidad de tener que llevar a cabo el **relevo de los/las directivos/as y otros puestos críticos**, y hacerlo de manera exitosa.

Mapa de talento

A lo largo de 2021 se han:

- Analizado ejemplos de **mejores prácticas** del mercado relacionadas con la **evaluación del desempeño y el potencial**.
- Reflexionado acerca de cómo **identificar y evaluar el desempeño** y el **potencial** teniendo en cuenta las **herramientas/sistemas actuales**.
- Identificado aquellos **aspectos clave** a definir para la **creación de un Mapa de Talento**.

Además, en 2021 se ha dado continuidad a los principales **programas de capacitación**: seguros, mercantil, PFB, digital y habilidades venta, y se ha puesto en marcha la figura de los/as **Embajadores/as Digitales**, con el objetivo de que asuman el rol de:

- promover el cambio a través de la trasmisión de conocimiento y experiencia digital a las personas de la Entidad, e

- influyan en cómo las personas perciben el cambio.

En el ámbito de la **selección de personas**, destaca el trabajo realizado para la completa digitalización del proceso de selección (test PI, test cognitivo, pruebas de gamificación y entrevista personal, todo online) y la evaluación de las competencias digitales de los candidatos a través del propio proceso online.

Programas de formación continua

La actividad formativa en LABORAL Kutxa en el año 2021 se concretó en 530 cursos y 172.180 horas de formación.

Las líneas de trabajo del plan de gestión de Formación del año 2021 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.

La metodología formativa ha sido la misma que la utilizada en 2020, es decir, itinerarios formativos online completadas con sesiones Teams y puestas en práctica.

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 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 86% de la plantilla.

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 2021 se realizaron 4 cursos a los que acudieron 40 personas.

Gestión del desempeño- Bidean

Existe un 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. 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 permite 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.

Euskera

Siguiendo con el Plan Estratégico de Euskera (2020-2022), aprobado por el Consejo de Dirección en enero de 2020, se ha seguido trabajando en el desarrollado los ámbitos de trabajo y los retos y objetivos recogidos en el mismo.

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

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 55% y en la de Gipuzkoa el 58% son mujeres, consolidándose la tendencia de los últimos años. Cabe destacar que desde 2021 contamos con la primera mujer directora de una oficina de la red empresas, una red que se muestra mucho más masculinizada que el resto de los ámbitos de la entidad.

En la misma dirección, se constata que se está consolidando la presencia de mujeres en los puestos de responsabilidad de Servicios Centrales, y a cierre de 2021 el 43% de las jefaturas estaban ocupadas por una mujer, y el 31% de las direcciones de departamento o área.

Sin embargo, todavía nos queda camino por andar y seguimos teniendo grandes retos que afrontar.

En este sentido, las iniciativas más significativas que hemos desarrollado a lo largo de 2021, enmarcadas en el IV Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres de LABORAL Kutxa, han sido las siguientes:

- Puesta en marcha de nuevos talleres para el empoderamiento de las mujeres y una nueva edición del taller para la sensibilización de los hombres. Este año, además, hemos arrancado con los talleres de mantenimiento, dirigidos a las personas que previamente han pasado por alguno de los talleres, con el objetivo de seguir trabajando en el ámbito del empoderamiento.
- Además, para dar respuesta a las dificultades que el COVID-19 está generando en el ámbito de la conciliación corresponsable, hemos seguido trabajando en el diseño de nuevas medidas de conciliación.
- Como otros años, hemos aprovechado dos fechas concretas (Día Internacional de las Mujeres y Día contra la Violencia hacia las Mujeres), para organizar dos campañas de sensibilización con alcance tanto interno como externo. Destaca en especial la iniciativa realizada el 8 de marzo, que ha tenido un especial impacto y que Euskalit ha reconocido como una de las mejores prácticas de 2021.
- En cuanto a la comunicación y difusión externa, hemos participado en diversas iniciativas que nos han permitido 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 EHU-UPV sobre Empresa y Género, y hemos seguido participado en la red *BaiSarea* de Emakunde.

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.

En general, podemos decir que el nivel de cumplimiento del plan diseñado para 2021 ha sido importante. Se planificaron 30 actuaciones y el 74% de ellas tuvieron un desarrollo total.

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 a 31 de diciembre de 2021, 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 2017.

En relación al empleo de personal discapacitado, LABORAL Kutxa cuenta con 19 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 flexibilizad horaria en Servicios Centrales y la ampliar las posibilidades de acogimiento a permisos retribuidos y no retribuidos.

Tal y como se ha comentado, en 2021 se han mantenido las 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.

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

Salario inicial LK y CLBS	2020	2021
Salario mínimo de entrada socios en € / nº horas trabajadas	15,30	15,30
Salario mínimo entrada socios en € / Salario mínimo interprofesional*	1,92%	1,89%

(*) 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.

Salario inicial Lagun Aro	2020	2021
Salario mínimo de entrada en € / nº horas trabajadas	11,43	11,43
Salario mínimo de entrada en € / Salario mínimo interprofesional	1,43	1,41

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:

	2020	2021
Retribución total persona mejor pagada LK / retribución total mediana	4,64	4,76
Incremento retr. anual persona mejor pagada LK/Incr. retr. anual mediana	-0,41	-0,17
Retribución total persona mejor pagada CLBS / retribución total mediana	2,17	2,20
Incremento retr. anual persona mejor pagada CLBS/Incr. retr. anual mediana	0,86	0,18
Retribución total persona mejor pagada / retribución total mediana Lagun Aro	2,1	1,7
Incremento retr. anual persona mejor pagada Lagun Aro/Incr. retr. anual mediana	-2,98	3,64

*En LABORAL Kutxa la retribución se recibe en función de la categoría profesional (a igual puesto de trabajo, igual salario, independientemente de que sea hombre o mujer), siendo los incrementos salariales iguales para toda la plantilla.

Al cierre del ejercicio se revisa el logro alcanzado, ligado a la Retribución Variable Individual (RVI), evaluándose el ejercicio ya concluido en función de objetivos cualitativos o cuantitativos, según el caso. Esta evaluación alcanza a la totalidad de las y los socios, teniendo 539 de ellos objetivos individuales en 2021 (548 en 2020) 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:

	2020	2021
Retribución Variable / Retribución Total (en %)	7,19%	8,61%

Remuneración al capital social

Las aportaciones de los socios al Capital Social se han remunerado en 2020 (abonados en 2021) al tipo anual del 1,25% bruto para las aportaciones obligatorias y las aportaciones voluntarias.

Remuneración al Capital Social (miles de euros)	2020	2021
Pago total intereses al Capital (a empresas asociadas, a socios/as trabajadores/as, etc.)	29.170	9.784
Parte percibida por los socios/as de trabajo y colaboradores/as (1)	9.715	3.309

(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 ISO 45001, certificado por AENOR. LABORAL Kutxa es miembro del Servicio de Prevención Mancomunado Osarten.

Programa de Gestión: Acciones propuestas para 2021 y su situación.	
1.	Superar la auditoría de certificación de la norma ISO 45001. Realizado
2.	Mejorar la implantación de la CAE en la red de oficinas. Realizado
3.	Avanzar en mejorar las dinámicas de consulta y participación entre los grupos de interés. Realizado
4.	Aplicar la nueva metodología de ER psicosociales. Aplazado a 2022 por no estar plenamente desarrollada.
5.	Mantener la actividad habitual en reconocimientos médicos, evaluaciones de riesgos, coordinación de actividades empresariales y empresa saludable (Zainduz). Realizado.
Programa de Gestión: Principales objetivos y compromisos 2022	
1.	Aplicar la nueva metodología de evaluación de riesgos psicosociales.
2.	Lanzar a través de Zainduz, lanzando iniciativas para afrontar los riesgos psicosociales en la plantilla
3.	Consolidar la implantación de la CAE en la red de oficinas.
4.	Recuperar los niveles pre-pandemia en la actividad de reconocimientos médicos y evaluaciones de riesgos.

El principal hito del sistema de gestión en 2021 ha sido el superar la auditoría externa de certificación de la norma ISO 45001 que sustituye a la certificación OHSAS anterior. 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	2020	2021
Tasa de accidentes del personal.	0	1,46
Nº accidentes del personal LK, CLBS y LA	25	28
Nº de víctimas mortales entre el personal.	0	0
Nº de atracos	0	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 fueron 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 2016 se implantó una formación obligatoria para toda la plantilla de Seguridad y Salud en el Trabajo de dos horas de duración. Este módulo formativo básico se incorporó desde entonces al itinerario formativo de las nuevas incorporaciones. Del mismo modo, durante las evaluaciones de riesgos y reconocimientos médicos periódicos se imparte formación en materia de ergonomía y sobre los riesgos generales, específicos y planes de evacuación. Asimismo, en 2020 se lanzó una formación de una hora, también obligatoria para 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, 2021 ha seguido estando marcado por la situación de pandemia. Esta situación ha obligado a la organización a priorizar más si cabe la salud de nuestras personas y de la clientela. La planificación preventiva ha estado condicionada por las diferentes olas de la pandemia que han obligado a mantener y adaptar las medidas preventivas.

El 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, que es delegado de prevención), ha seguido reuniéndose. 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.

Periódicamente se han realizado comunicados internos para trasladar a la organización la situación, las medidas que se estaban adoptando y las instrucciones de funcionamiento.

Plan de salud-Zainduz

Desde 2018 existe un plan de salud para el personal del Grupo LABORAL Kutxa. Zainduz (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.

En este tiempo 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. Las principales acciones llevadas a cabo en 2021 han sido:

- Taller de desarrollo personal de 6 jornadas.
- Curso de Tips autocuidado
- 11 propuestas para vivir más y mejor.
- Concurso de recetas saludables de verano.
- Implantación de una iniciativa de movilidad sostenible (Laboral byBike) que incentiva económicamente el acudir al centro de trabajo en bicicleta.
- Juego sobre seguridad alimentaria y etiquetado nutricional.
- E-book Autocuidado: motivación al cambio.
- Videoconferencia “Hábitos saludables en el mundo laboral”.
- Rutina de entrenamiento.
- Video resumen de las iniciativas puestas en marcha en los 3 años de vida de Zainduz.
https://youtu.be/84_mPfgw_iY



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

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 y 2021 no se han podido celebrar.

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, seguro de autos, seguro de hogar, fondo vida/ fallecimiento por cualquier causa.

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.

Subvenciones aplicables en casos de incapacidad temporal.

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

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

Club Lankide

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

En 2021, 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 2021 era de 10.200€.

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 (1,25% en 2020 y 4% en 2021) 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)	2020	2021
Cuantía global anual	9.689	9.185
Importe medio por socio/a	5,01	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 2021 el 1,40% sobre el anticipo de consumo bruto.

3.3. Nuestra relación con la sociedad

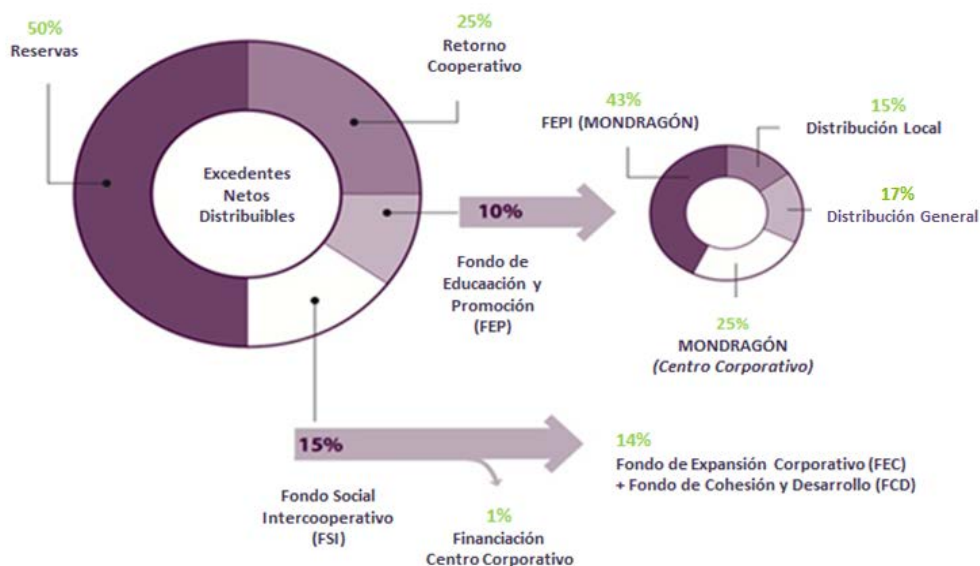
3.3.1. Enfoque de gestión

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 Interooperativo – FSI tiene por objeto:

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

Durante el ejercicio 2021, 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 pudo realizarse. Los reguladores bancarios europeos y español limitaron 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 278 empresas, creando 547 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, respondiendo 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	2020	2021
Viables y abren el negocio	259	278
No viables/ viables pero no abren el negocio	209	174
Consolidación	-	129
Derivados	104	127
Consultas	242	358
Total	813	1.066

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

Proyectos de Gaztenpresa en 2021	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Navarra	Total
Viables y abren el negocio	37	140	67	34	278

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

- la inversión media en 2021 es de 71.200€,
- la financiación media aportada por la Caja es 35.618€,
- el 49% emplean a 1 personas en el momento inicial, pero la media es de 2 puestos de trabajo por empresa creada.
- la edad media de la persona emprendedora es de 39-40 años y
- por sexos, el porcentaje de mujeres que emprenden es del 44%.

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 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	2020	2021
Talleres	40	51
Empresas en consolidación	370	129
Consultas atendidas en servicio PRO	978	341
Programa de mentoring	19	33

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. 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 *Youth Business International*.

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 2021. Por un lado, por indicación del Banco de España las Entidades financieras hemos tenido limitado reparto de beneficios. 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, en 2021 se han apoyado numerosas acciones. Algunas de ellas son: Proyecto Hombre Navarra, EITB Maratoia, Euskharan, Ume Alaia, Banco de Alimentos de Nafarroa, Atzegi, Ikertze, Gureak, Zaporeak, Aspargi, Autismo Araba, Eusko Ikaskuntza Gazte Saria, Sendabide,

Aspanoa, Inclusport, Txatxilipurdi, Euskal Herriko Bertsolari Elkarte, Bizipoza, Kultura Bizia, Unesco Etxea, Lur Maitea, Club Atletismo Adaptado, Herri Kirolak, AED Sariak

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:

	2020	2021
Eusko Alkartasuna	96	90
EAJ - PNV	550	569
Créditos (miles de euros)	646	659

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 2021 han sido de algo más de **8 millones y medio de euros**. Tal y como se ha explicado, en 2020 y 2021 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	
	2020	2021
Aportación solidaria al lanzamiento y consolidación de empresas cooperativas (a través de MONDRAGÓN)	0	0
Fondo Social Intercooperativo - FSI (15% s/Resultados distribuibles)	0	0
Promoción Cooperativa a través de MONDRAGÓN (68% FEP)	8.118	6.113
Otras iniciativas cooperativas y valores sociales	121	273
Emprendizaje y Formación empresarial y laboral (<i>Fundación Gaztenpresa</i>)	197	105
Actividades culturales en general y otras	446	750
Promoción del Euskara y de la Cultura Vasca	318	536
Instituciones Asistenciales y de países en desarrollo	398	729
Sector agroalimentario	55	33
Fondo de Educación y Promoción – FEP (10% s/Resultados distrib.)	9.653	8.531
Suma FSI+FEP	9.653	8.531

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 2021:	
<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. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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: 9.001 seguidores ❖ Facebook: 20.873 fans ❖ Twitter: 8.024 seguidores ❖ Blog: 878.485 lectores ❖ WhatsApp: + de 1.000 usuarios atendidos al mes. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconocimientos, en colaboración con diversas instituciones, como: Premio Eusko Ikaskuntza-Laboral Kutxa 2021 de Humanidades, Cultura, Artes y Ciencias Sociales, que han recaído en el historiador y arqueólogo Agustín Azkarate y en la creadora audiovisual Ane Zulaika, además del premio de Traducción Etxepare, que ha sido para la japonesa Nami Kaneko. Por otra parte, en 2021 se ha vuelto a retomar el Premio Internacional de Navarra a la Solidaridad, que se le ha otorgado a El Caracol, asociación que se dedica a atender a personas que viven en la calle en la Ciudad de México. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 2020. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 2021 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 615.000 clientes el Resumen 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 Sostenibilidad 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
Acuerdos con Asociaciones 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: AED; Gipuzkoa: ASPEGI; Álava: AMPEA, Navarra: 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 Ayuntamientos para potenciar la utilización del euskara en sus relaciones mutuas	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: Euskadi (KONFEKOOP, ASLE), Navarra (ANEL), Asturias (ASATA), Salamanca (OWEN), Cantabria (ACEL), León (ULECOOP) y a nivel estatal convenios anuales con Cepes.	2012
Acuerdos con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI).	Acuerdos para apoyar la creación y consolidación de microempresas y sus puestos de trabajo: EaSI MICRO, EaSI SOCIAL, EaSI INNOVFIN	2013
Acuerdos con las asociaciones empresariales	Jornadas y talleres formativos para empresarios y gestores de pymes en Bizkaia, con SEA – Empresarios Alaveses y con las Cámaras de Comercio 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 Gob. 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
Programa Berriz Enpresa con CAMARA DE GIPUZKOA	Colaboración con los emprendedores que se dirijan a la Cámara con la finalidad de prestar orientación financiera a sus iniciativas empresariales a través de Gaztenpresa	2017
Acuerdo con BCC (Basque Culinary Centre)	Promociones exclusivas relacionadas con gastronomía y formación organizadas por BCC y supervisadas por LK, dirigidas a diferentes segmentos de gestión.	2017
Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas	Marco para el sistema bancario sostenible del futuro. Compromiso con los 6 Principios.	2019

Seguros Lagun Aro:

En las páginas 63 y 64 de la memoria de RSE de Lagun Aro se pueden conocer las acciones llevadas a cabo por la compañía de seguros.

<https://www.seguros lagunaro.com/corporativa/uploads/html/memoria-rse-2020/es/index.html>

Educación financiera

Las actividades previstas para 2021 en el ámbito de la Educación Financiera han tenido muy poco desarrollo durante este año. La pandemia ha impactado tanto a nivel de iniciativas que están definidas, diseñadas y previstas llevarse a cabo, como de proyectos que estaban en una fase inicial y debían tener haber tenido una maduración y recorrido significativo a lo largo del año.

En consecuencia, actividades novedosas que empezaban a tener una considerable demanda, como son los talleres para estudiantes universitarios y visitas de centros educativos, que se desarrollan de manera presencial, se vieron paralizadas a lo largo de todo el año.

Otras actividades, como Finantzeta Murgilduz Erronka (Reto Inmersión en Finanzas), un programa educativo dirigido a alumnos de secundaria y bachillerato, cuya actividad estaba previsto promocionar en distintas redes de centros educativos, se han quedado sin tener el impacto esperado en cuanto a implantación en centros escolares.

Como no podría ser de otra forma, se ha realizado el importante esfuerzo por mantener también aquellas actividades de Educación Financiera que no requieran el formato presencial que veníamos desarrollando hasta el momento.

Se han realizado las siguientes iniciativas en este ámbito de la educación financiera:

- Programa educativo: “Finantzeta Murgilduz Erronka” – reto inmersión en finanzas -. El recurso didáctico fue utilizado por 13 centros escolares en 2021.
- Visitas de centros educativos de secundaria a LK: pese a tener organizados más, solo se pudo realizar un único taller con 8 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 “Tus finanzas también sostenibles”.
- 72 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 Master Marketing (PesMes) por las campañas de comunicación 360 grados.
- Premio enerTIC Awards de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial, al proyecto Digitalización de la Eficiencia Energética desarrollado por LABORAL Kutxa, en la categoría Smart Buildings.
- Premio Computing 2020 en la categoría “Modernización de infraestructura y aplicaciones”.

Con respecto a Lagun Aro, en 2020 se renovó, con alcance de dos años, 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 este 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. Los efectos directos (emisiones, consumos o residuos) de la actividad financiera y aseguradora sobre el medio ambiente no son especialmente relevantes limitados, sí son importantes los derivados de la actividad crediticia e inversora.

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 y su gestión tiene el foco puesto en lo relacionado con el consumo de papel.

Desde el punto de vista ambiental un aspecto novedoso es la apertura de 10 oficinas a lo largo de 2021 en las que se ha implantado el nuevo modelo físico de oficina. Este modelo, que incorpora nuevas instalaciones de climatización e iluminación led con detección de presencia, supone una mejora en el impacto de la actividad al reducir los consumos de energía.

También ha sido un hito importante el lanzamiento del programa LABORAL Bybike de movilidad sostenible que incentiva el desplazamiento al centro de trabajo en bicicleta.

En cualquier caso, con respecto al medio ambiente, los avances más importantes realizados en 2021 tienen que ver no con el impacto directo de la actividad (consumos, residuos o emisiones) sino con la transformación del sistema financiero hacia uno más sostenible ambientalmente. Tal y como se ha ido refiriendo a lo largo de esta Memoria, desde la Unión Europea se busca utilizar al sistema financiero como palanca y motor para la transformación del modelo económico actual a otro más sostenible. A lo largo del año se ha trabajado intensamente en aplicar dicha normativa y en adaptar la organización a este nuevo paradigma de sostenibilidad. Algunas de las acciones con impacto ambiental por la vía de la financiación o de la inversión son:

- Aplicación del Reglamento 2088/2019 de Divulgación de información de sostenibilidad.
- Reflexión sobre una estrategia de finanzas sostenibles.
- Adaptación de la gobernanza del grupo hacia dicha estrategia.
- Adaptación de los sistemas de datos para la incorporación de la información de sostenibilidad, aplicando para ello la Taxonomía de actividades de la UE.
- Registro de la calificación energética de las viviendas hipotecadas.
- Desarrollo de un préstamo para rehabilitación de inmuebles.

El SGA es auditado anualmente por AENOR, siendo la de 2021 la primera vez en la que la auditoría ha sido conjunta con ISO 45001 de Seguridad y Salud Laboral. En el informe de la auditoría de renovación de certificación, fechado el 23/11/2021 se menciona como puntos fuertes del SGA:

- Transparencia en el proceso de auditoría por parte del personal auditado.
- La implicación y colaboración del equipo auditado.
- La flexibilidad del sistema para la adecuación al nuevo contexto de pandemia COVID19
- Está previsto comenzar en Semana Santa del 2022 con una reforma del edificio LK3, lo cual supondrá un aprovechamiento de la instalación de biomasa.

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	2020	2021
Mantenimiento del SGA (1)	4.106	2.015
Gestión de residuos (2)	3.705	3.705
Promoción ambiental	2.519	0
Mediciones (vertido)	1.145	0
Total en €	11.475	5.720

(1) IZAITE, Hora Planeta y requisitos legales. En 2021 la auditoría de AENOR, al ser conjunta con la ISO 45001, no se ha imputado al programa ambiental.

(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 directos.

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	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Empresas	751	622	938.704	1.381.153	28	30	103	88	490	434
Particulares	5	2	14.333	8.100	-	-	-	-	5	2
Autónomos	2	2	130	1.450	-	-	-	-	2	2
Negocios	20	23	23.673	25.061	-	-	2	-	17	22
Promotores	61	46	314.962	238.554	-	-	-	-	50	42
Institucional	163	110	415.341	404.477	8	7	35	4	81	54
Público	51	41	2.539.052	2.165.119	-	-	-	-	44	39
Fin. Cred.	10	11	8.313	5.982	-	-	-	-	1	1
Total	1.063	857	4.254.507	4.229.895	36	37	140	115	690	596

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.

Trasparencia en la exposición a combustibles fósiles

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

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

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

Exposición a combustibles fósiles a 31/12 miles €	2020	2021
Exposición a Riesgo de crédito		
Riesgo circulante	35.621,4	61.103
Saldos de riesgo estructural, y avales	6.799,7	8.280
Participaciones en riesgo mayorista	0	0
Total exposición	42.421,1	69.383

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

En 2021 se realizó el 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, estando previsto iniciar la renovación del tercero en 2022. 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) para el edificio LK1. 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	
		2020	2021	2020	2021
Residuos de cartón y papel	Kgrs	55.980	108.340	1.509	1.503
Cartuchos de tóner reciclados	Kgrs	3.065	2.881	(1)	
Aceite vegetal usado	Litros	540	720		

(1) Estos residuos no existen para Lagun Aro.

Dada la actividad desarrollada, el desperdicio de alimentos no es relevante. En cualquier caso en 2020 se ha implantado un sistema de reserva online para acceder al comedor de los Servicios Centrales que permite ajustar el número de comidas preparadas diariamente.

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. Toda 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	2020	2021
Consumo de agua	8.200 (1)	6.363 (1)

(1) El dato incluye el último trimestre del año anterior y los 3 primeros trimestres del año.

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 (Servicios Centrales y oficinas) y Lagun Aro en función del resultado de dicha evaluación.

Consumo papel kgrs	LABORAL Kutxa+Lagun Aro	
	2020	2021
Papel publicitario	101.650	120.807
Papel de oficina (cartas, libretas, carpetas, folios, sobres,...)	234.798	246.574
Consumo total de papel*	336.448	367.381

*El 100% del papel consumido ha sido en papel ecológico sin cloro. El papel de impresora tiene el certificado EU Ecolabel, FSC y Rainforest Alliance. Dada la variedad de tipos de papel utilizados no se registra el % de reciclado.

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 progresivo en el volumen de papel y tóner consumido sobre el histórico, no así con respecto a 2020 debido a la situación excepcional vivida por el COVID 19.

Consumo de tóner en unidades	LABORAL Kutxa+Lagun Aro	
	2020	2021
Consumo total cartuchos de tóner	3.038	3.236
Consumo de cartuchos por persona	1,35	1,45
Peso del tóner utilizado kg	2.269	2.557
Peso del tóner utilizado kg/persona	1,01	1,15

Los impactos directos, no financieros, 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	
	2020	2021	2020	2021
Consumo eléctrico en Kwh / año Servicios Centrales	3.031.271	3.136.949	255.882	288.765
Consumo eléctrico en Kwh / año TOTAL LK	11.450.964	11.432.660		

*El gasóleo y propano consumidos en SSCC y controlados en el Sistema Ambiental no se consideran materiales.

En los últimos años se han realizado importantes esfuerzos para mejorar la eficiencia energética. Cabe destacar:

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

Cambio climático

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

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

Desglose emisiones según origen. Huella de Carbono	LABORAL K.		Seguros LA	
	2020	2021	2020	2021
Alcance 1: Emisiones directas	145	213	0	0
Alcance 2: Emisiones indirectas	0	0	0	0
Alcance 3: Otras emisiones indirectas	677	940	30	59
Emisiones totales Toneladas CO2	822	1.154	30	59

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). Se considera 0 dado que toda la energía es proveniente de fuentes renovables.
- 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 han aumentado las emisiones de Co2. La razón principal es el haber recuperado en parte la movilidad en 2021 y por tanto las emisiones por desplazamiento.

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 y 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 llevó a cabo en 2019 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 Inversión Socialmente Responsable.

- Como resultado de la adhesión a los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas, en 2021 se ha iniciado un análisis de impactos de la actividad LABORAL Kutxa. Se pretende analizar los principales impactos, ambientales y sociales, de la actividad.
- Durante el ejercicio se ha trabajado en mejorar la calidad de los datos disponibles en materia de sostenibilidad. Una mejor y más profunda disponibilidad de estos permitirá conocer mejor el impacto de la actividad, los riesgos climáticos a los que nos enfrentamos y facilitará el diseño de políticas y productos. Así, en 2021 se ha obtenido la calificación energética de todos los inmuebles hipotecados.
- Tal y como se ha explicado anteriormente en la Memoria, la estrategia de finanzas sostenibles que se ha definido en 2021 implica un cambio profundo para el Grupo que afecta transversalmente a las diferentes áreas.

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. Como resultado de ello, actualmente todavía no se examinan las empresas proveedoras en función de criterios de sostenibilidad.

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 2021 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 o 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 con las contratatas que acuden a realizar su labor en las oficinas de la red comercial.
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**, se 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.

Durante 2022 se ha trabajado en 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.

En línea con la Guía, en noviembre de 2021 se aprueba la actualización de la **Política de delegación de servicios**, (también llamada política de externalización) 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.

Como consecuencia del trabajo realizado para dar cumplimiento a la Guía, se han puesto en marcha varios proyectos:

- Se ha constituido una unidad organizativa con rango de sección denominada Gestión de Terceros que centraliza y es responsable de la gestión de los proveedores.
- Se ha puesto en marcha la renovación de la herramienta informática de gestión de las empresas proveedoras.
- Al mismo tiempo se han identificado aquellos servicios o funciones esenciales externalizados, estableciendo los controles necesarios para su adecuada gestión. Dentro del análisis del riesgo que se realiza se identifica el riesgo reputacional como uno de los aspectos a valorar.

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, excepto los relativos a la seguridad de información y datos. 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

	2020	2021
Volumen de compra (miles de euros)	127.409	133.508
% de bienes y servicios comprados a empresas locales (2)	94,9%	94,2
% de empresas proveedoras locales sobre total	92,6%	90,9%
% de compras interiores, no importadas (1)	99,2%	98,34%

- (1) En 2021 LABORAL Kutxa hubo 28 empresas proveedoras (el 2,13% del total y que suponen el 1,66% de los bienes y servicios adquiridos), de fuera del Estado. De ellas 15 no son de países de la Unión Europea (UK, USA e Israel). El 48,7% 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.

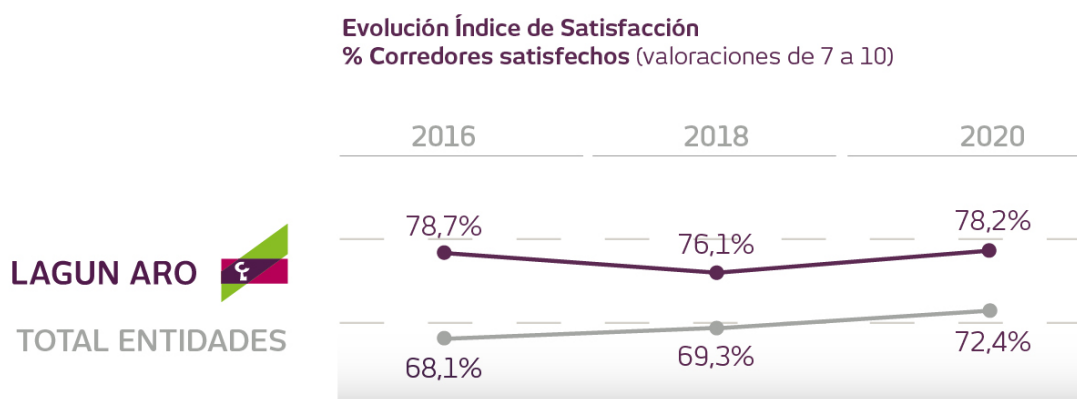
3.5.3. Diálogo con los proveedores

Con respecto al **diálogo** con las empresas proveedoras sobre RSE, para la realización de la Memoria de 2020 se envió un cuestionario a 165 empresas proveedoras. Se escogió a empresas especialmente vinculadas con trabajadores que realizan labores dentro de nuestras instalaciones. Ello incluía a empresas subcontratistas y de actividades externalizadas. Se cuenta con respuestas de 20 empresas, que valoraron con un 8,5 la importancia de esta Memoria.

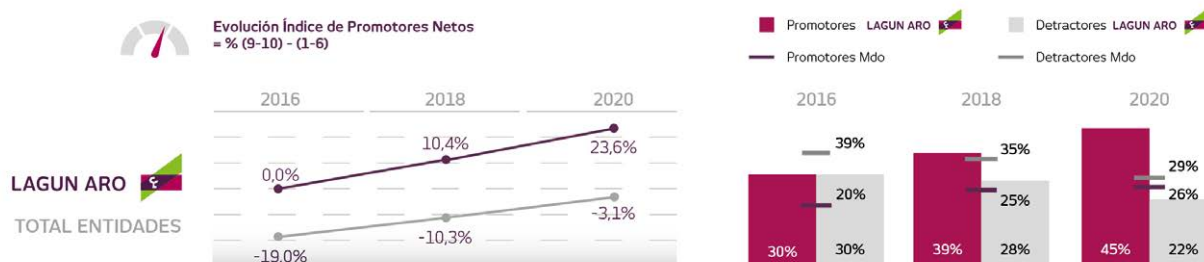
Asimismo, dentro del proyecto de gestión de empresas proveedoras se ha habilitado un canal (e-mail) para que nuestras empresas proveedoras se comuniquen con nosotros para resolver cualquier duda que puedan tener o para trasladar cualquier denuncia o inquietud.

Dentro del ámbito de los proveedores, merece especial atención el **canal de mediación de Lagun Aro**. Desde la perspectiva de las compañías de seguros el canal de mediación supone grupo de interés importante para el negocio.

Se mantiene un diálogo constante con la mediación y se analiza su nivel de satisfacción con mediciones bienales. Así mismo, se realizar reuniones de trabajo para diseñar nuevos procesos y mejorar los existentes.



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

En 2021, año en el que los eventos y reuniones se virtualizaron, Lagun Aro ha creado un Canal de televisión como hilo de comunicación. Así, la Convención anual se convirtió en un encuentro virtual donde se presentaron datos y objetivos de la compañía para los próximos ejercicios.

En la segunda parte del ejercicio, después de un año y medio sin realizar acciones presenciales, Lagun Aro reunió en varias jornadas diferentes a los miembros del SPECIAL CLUB. En estas jornadas se realizaron grupos de trabajo que sirvieron para conocer necesidades actuales de este mercado en constante movimiento tras la crisis sanitaria y como entrante para proyectos futuros. Los encuentros tuvieron una parte lúdica lo cual hizo de nuevo resaltar los valores que Lagun Aro tiene con la mediación, la cercanía y el trabajo conjunto.

En el ejercicio 2021, para todo el canal de mediación, desde Lagun Aro se habilitaron las siguientes medidas de apoyo; video peritación en la tramitación de siniestros, 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

La principal línea de acción con respecto a los proveedores llevada a cabo hace referencia a la **prevención de riesgos laborales**. En 2021 se ha implantado una nueva operativa en el control de accesos de forma que ninguna subcontrata pueda acceder a nuestros servicios centrales sin tener la documentación necesaria actualizada. Del mismo modo se ha avanzado notablemente en mejorar el control de las subcontratas que acceden a nuestras oficinas.

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.



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)	2020	2021
Sector Público	894,1	1.278,2
Otros Sectores Residentes	13.852,4	14.189,1
Economías Domésticas	10.596,6	10.774,5
- Hipotecarios	9.941,3	10.349,6
- Financiación al consumo	404,7	398
- Resto	250,6	26,9
Empresas	2.691,0	2.821,5
Otros Créditos	564,8	593,1
Crédito a No Residentes	26,2	27,9
Total Crédito a Clientela Bruto	14.772,2	15.495
Correcciones de valor por deterioro de activos	-328,9	-349,6
Total Crédito a Clientela Neto	14.443,8	15.145,5

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

Zona geográfica	Inversión crediticia		Depósitos	
	2020	2021	2020	2021
Bizkaia	23,51%	20,52%	32,46%	30,99%
Gipuzkoa	17,81%	14,18%	27,25%	26,80%
Araba	7,77%	7,69%	11,08%	12,35%
Nafarroa	7,35%	8,65%	9,49%	9,54%
Burgos	1,90%	1,89%	1,66%	1,70%
Madrid	5,12%	4,24%	1,04%	1,09%
Valladolid	4,09%	3,36%	2,17%	2,20%
Zaragoza	4,77%	4,97%	1,80%	1,75%
Otras	27,69%	34,50%	13,05%	13,58%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

El perfil de la Clientela de CLBS a 31/12/2021 es el siguiente:

Modalidad	Asegurados hombres		Aseguradas mujeres	
	Nº Pólizas	Edad Media	Nº Pólizas	Edad Media
Riesgo Vida	41.854	47	38.521	47
Amortización PGP	27.312	45	21.702	46
Amortización PGH	12.475	40	11.864	39
Hogar propietario/a	66.429	54	52.103	55
Hogar arrendador/a	7.274	56	6.054	57
Hogar inquilino/a	3.137	49	3.567	48

Servicio de Atención al Cliente

Servicio de Atención al cliente- Importes reclamados (miles de euros)	2020	2021
Importes de expedientes resueltos a favor de la Entidad	2.155	1.502
Importes de expedientes resueltos a favor de la clientela	225	196
Importes indemnizados por la Entidad	225	196
Importes devueltos a Clientela por la Entidad, no corresponde cobro	0	0
Importes indemnizados o devueltos por terceros	0	0
Total	2.380	1.698

Motivo de apertura de expedientes (SAC)	2020	2021
Servicios centralizados a la clientela	2%	2%
Comisiones y gastos	87%	90%
Condiciones económicas	2%	1%
Falta información o ésta es incorrecta	0%	0%
Cobertura de necesidades	0%	0%
Oficinas por elementos objetivos	4%	2%
Elementos de relación con la clientela	2%	2%
Campañas en general	0%	0%
Cajeros	1%	2%
Cuantía de las reclamaciones	2020	2021
≤ 100 €	0,27%	0,24%
> 100 ≤ 250 €	1,19%	0,86%
> 250 ≤ 1.000 €	39,54%	23,58%
> 1.000 €	59%	75,32%

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

	2020	2021
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación a la seguridad de los productos (1)	7	4
Nº reclamaciones en que BdE se ha pronunciado a favor de LABORAL Kutxa	5	2

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

	2020	2021
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)	27	27
Nº reclamaciones en que BdE y CNMV se han pronunciado a favor de LK	16	11

(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.).

	2020	2021
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	1
Nº reclamaciones en que BdE y CNMV se han pronunciado a favor de LABORAL Kutxa	0	1
Coste de multas por incumplimiento de normativa de suministro y uso de servicios.	0	0

	2020	2021
Sanciones al Grupo (€) por incumplimiento de leyes y regulaciones	0	0

Lagun Aro	2020	2021
Expedientes abiertos (reclamaciones y quejas)	696	694
Nº de reclamaciones presentadas ante el Serv de Reclamaciones de la D.G. Seguros y FP	24	16
% de los expedientes cerrados estimados o parcialmente estimados	47,8%	46%
Plazo medio respuesta (días)	11,09	12,02
Importe abonos favorables al cliente €	82.564	81.212
% informes finales recibidos del supervisor favorables (tot. o parc.) al reclamante	19,3%	7,7%
CLBS	2020	2021
Expedientes abiertos (reclamaciones y quejas) (1)	10	4
% de los expedientes cerrados estimados o parcialmente estimados (1)	9,1%	25%
Plazo medio respuesta (días)	2,36	2,75
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

	2020		2021	
	Nº	Miles €	Nº	Miles €
Microcréditos	1.759	26.335	1.177	18.811
Préstamo Personal	178	397	168	343
Préstamo Hipotecario	-	-	78	5.681
Tarjetas Aseguradas	268.184	-	261.425	-
Préstamo Erkide	1	14	29	269
Préstamo FCTC	0	0	6	84
Préstamo CEPES/ASLE	5	60	1	14

En 2020 y 2021 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	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
ICO	4.595	954	450.750	100.197	382.422	424.389
Gobierno Vasco+Elkargi	2.825	181	193.864	20.916	200.121	200.891
Gobierno de Navarra+Sodena	393	50	29.169	5.976	29.642	32.107
EIF. Del cual:	126	66	11.244	8.112	69.371	46.143
• EaSI Social	-	63	-	7.387	-	20.129
• Innovfin	-	3	-	725	-	26.014
EaSI Micros II	1.757	1.175	26.617	18.767	41.718	45.145
Diputaciones Araba-Bizk-Gipuzk	0	0	0	0	599	341
Luzaro	31	27	4.073	4.701	12.738	14.965
Otros Convenios	0	0	0	0	13.659	0
Suma Préstamos+Leasing	9.727	2.453	715.417	158.669	752.417	763.981
Con SGRs (Elkargi, Iberaval, Sonagar, Oinarri,...)	3.602	586	266.763	74.960	386.169	407.698
Sin SGRs (ICO, Fondo Europeo de Inversión,...)	6.725	2.054	527.361	121.169	529.796	550.500
Suma Prést+Leas. garantizados	10.327	2.640	794.124	196.130	916.684	958.198

Cientela usuaria de nuevos canales	2020	2021
Nº de contratos CLNet	713.377	741.369
Cientela activa en CLNet	484.068	510.561
% clientela activa sobre contratos	67,9%	68,9%
Banca Móvil (usuarios que han accedido a través de móvil)	396.274	434.736
Alertas (contratos activos)	385.426	392.521
Bizum	240.702	297.819

4.2. Personas

Plantilla socios/as de LK por sexo y categoría profesional*	2020				2021			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores/as	19	1,0%	6	0,35%	18	1,06%	7	0,35%
Jefes/as	226	14%	123	7,26%	205	12,11%	123	7,26%
Técnicos/as	312	18,11%	375	22,12%	318	18,78%	384	22,12%
Administrativos/as	117	7,20%	234	13,81%	107	6,32%	225	13,81%
Otros/as	183	9,85%	144	8,50%	166	9,81%	140	8,50%
Total	857	50%	882	52%	814	48%	879	52%
Socios/as activos	1.739				1.693			

*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. SSSC, 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	2020						2021					
	Socio/a			Resto			Socio/a			Resto		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Hasta 30 años	5	3	8	56	78	134	8	14	22	79	82	161
Entre 31 y 40 años	99	211	310	23	28	51	87	189	276	10	13	23
Entre 41 y 50 años	415	430	845	7	3	10	397	436	833	11	2	13
Entre 51 y 60 años	314	232	546	3	1	4	305	233	538	3	0	3
Mayores de 60 años	24	6	30	0	0	0	17	7	24	0	0	0
Total plantilla	857	882	1.739	89	110	199	814	879	1.693	103	97	200

Plantilla CLBS por sexo, cat. profesional y área de negocio	2020				2021			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores/as	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Jefes/as	8	4,68%	2	1,17%	8	5,52%	2	1,38%
Técnicos/as	0	0,00%	1	0,58%	0	0,00%	1	0,69%
Ges. Comerciales	25	14,62%	99	57,89%	32	22,07%	102	70,34%
Total plantilla	33	19,30%	102	59,65%	40	27,59%	105	72,41%
Serv. Centrales	1	0,58%	1	1%	1	0,69%	1	0,69%
Red Comercial	32	18,71%	101	59%	39	26,90%	104	71,72%
Total plantilla	33	19,30%	102	59,65%	40	27,59%	105	72,41%
Total plantilla	135				145			

Plantilla de CLBS por edad	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Hasta 30 años	0	1	1	7	4	11
Entre 31 y 40 años	2	12	14	1	7	8
Entre 41 y 50 años	13	49	62	12	49	61
Entre 51 y 60 años	18	40	58	19	43	62
Mayores de 60 años	0	0	0	1	2	3
Total plantilla	33	102	135	40	105	145

Plantilla por sexo y cat. profesional Lagun Aro	2020				2021			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores/as	4	8%	2	4%	4	7%	2	2%
Jefes/as	14	26%	12	23%	15	27%	14	12%
Técnicos/as	32	60%	51	96%	33	59%	51	45%
Administrativos/as	5	9%	46	87%	4	7%	47	41%
Total plantilla	55	33%	111	67%	56	33%	114	67%

Plantilla de Lagun Aro por edad	2020		2021	
	H	M	H	M
Hasta 30 años	2	2	1	3
Entre 31 y 40 años	4	11	7	7
Entre 41 y 50 años	18	52	14	50
Entre 51 y 60 años	29	46	31	53
Mayores de 60 años	2	0	1	3
Suma	55	111	54	116
Total plantilla	166		170	

Relación contractual LK (situación al 31/12)	2020			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
<i>Socios/as en activo</i>	1.739	857	882	1.693	814	879
Excedencias	20	2	18	15	4	11
Comisión de servicios	15	5	10	16	5	11
Prejubilados/as	88	56	32	123	76	47
Contratos de Sociedad	1.862	920	942	1.847	899	948
Eventuales T. Completo	186	81	105	155	78	77
Eventuales T. Parcial	6	1	5	8	2	6
Contratos Temporales	192	82	110	163	80	83
Contratos Indefinidos	7	7	0	37	23	14
Plantilla total al 31/12	2.061	1.009	1.052	2.047	1.002	1.045

Relación contractual CLBS (situación al 31/12)	2020			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Contratos Temporales	3	0	3	12	7	5
Contratos Indefinidos	132	33	99	133	33	100
Plantilla total al 31/12	135	33	102	145	40	105

Relación contractual LA (situación al 31/12)	2020			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Contratos Temporales	4	2	2	3	1	2
Contratos Indefinidos	162	53	109	167	55	112
Plantilla total al 31/12	166	55	111	170	56	114

Contratos LK por edad a 31/12	2020						2021					
	Total	Hasta 30	31-40	41-50	51-60	> 60	Total	Hasta 30	31-40	41-50	51-60	> 60
Socios/as en activo	1.739	8	310	845	546	30	1.693	22	276	833	538	24
Excedencias	20	0	12	7	0	1	15	0	9	3	2	1
Comisión de servicios	15	0	4	6	5	0	16	0	4	7	5	0
Prejubilados/as	88	0	0	0	52	36	123	0	0	0	97	26
Contratos de Sociedad	1.862	8	326	858	603	67	1.847	22	289	843	642	51
Eventuales T. Completo	186	128	51	6	1	0	155	139	13	3	0	0
Eventuales T. Parcial	6	6	0	0	0	0	8	8	0	0	0	0
Contratos Temporales	192	56	0	0	0	0	163	147	13	3	0	0
Contratos Indefinidos	7	0	0	4	3	0	37	14	10	10	3	0
Plantilla total	2.061	64	326	862	606	67	2.047	183	312	856	645	51

Plantilla por ubicación (LK-CLBS)	2020				2021			
	Socios	Cta. Aj.	Muj.	Homb.	Socios	Cta. Aj.	Muj.	Homb.
Servicios Centrales	415	50	233	232	439	32	238	233
Particulares	26	0	12	14	26	0	12	14
Seguros	61	0	39	22	65	1	43	23
Empresa	88	3	26	65	84	4	26	62
Red Ter. 1	491	108	368	231	469	111	349	231
Red Ter. 2	658	38	314	382	610	52	308	354
Total 31/12	1.739	199	992	946	1.693	200	976	917

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

Bajas y rotación anual de Socios de trabajo en LABORAL Kutxa	2020	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:	50	0	0	22	4	10	3	2	0	4	5
Excedencia Voluntaria y por Cargo Público	3	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-
Excedencia Cuidado hijos/familiares	33	-	-	20	3	8	2	-	-	-	-
Jubilación	9	-	-	-	-	-	-	-	-	4	5
Fallecimiento e Invalidez	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Baja Voluntaria	3	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-
A comisión de servicios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prejubilados/as	1	-	-	-	-	-	-	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%

Bajas y rotación anual de Socios de trabajo en LABORAL Kutxa	2021	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:	66	0	0	24	5	5	7	4	7
Excedencia Voluntaria y por Cargo Público	4	-	-	2	-	1	-	-	1	-	-
Excedencia Cuidado hijos/familiares	36	1	-	22	9	3	1	-	-	-	-
Jubilación	12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12
Fallecimiento e Invalidez	2	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
Baja Voluntaria	3	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-
A comisión de servicios	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prejubilados/as	9	-	-	-	-	-	-	4	5	-	-
Tasa de salidas total (*)	3,80%	33,33%	0,00%	11,37%	9,09%	0,93%	1,20%	1,72%	2,23%	0,00%	50,00%
Tasa de salida de Directores/as	0,00%	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	1,15%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,25%	2,41%	0,00%	0,00%
Tasa de salida de Técnicos/as	6,11%	50,00%	0,00%	15,38%	10,14%	1,74%	1,27%	2,86%	5,13%	0,00%	60,00%
Tasa de salida de Administrativos/as y otros	2,95%	0,00%	0,00%	6,15%	13,33%	0,56%	2,46%	0,00%	0,70%	0,00%	50,00%
Tasa de salida	2,55%	12,50%	0,00%	5,38%	5,87%	0,57%	0,93%	2,28%	2,06%	0,00%	27,50%

(*) 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 2020 y 2021 no ha habido bajas no voluntarias.

Bajas y rotación anual en CLBS	2020		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Bajas en el año:	0	3	4	15
Excedencia Cuidado hijos/familiares	-	-	-	-
Jubilación	-	-	-	-
Invalidez	-	1	-	-
Fin de contrato acordado	-	-	-	-
Baja Voluntaria	-	1	4	13
Fin de contrato	-	1	-	2
Despidos	-	-	-	-
Bajas de Mujeres en el año	-	-	-	-
Bajas de Hombres en el año	-	-	-	-
Tasa de salidas total	0,00%	1,75%	14,07%	
Tasa de salida de mujeres	-	2,16%	14,71%	-
Tasa de salida de hombres	0,00%	-	-	12,12%

* Por edades y sexo la tasa es diferente, en las mujeres el 41,7% se da en el tramo entre 31 y 40 años y el 18,4% en el tramo de edad entre 41 y 50 años y entre los hombres 50% se da en el tramo de menores de 30 y el 7,7% en los tramos de 31 y 40 años, así como en el tramo de los 41 y 50 años. Hasta los 30 años la tasa de rotación es del 100%.

Bajas y rotación anual de Socios de trabajo en Lagun Aro	2020	2021
Bajas en el año:	2	3
Baja Voluntaria	0	0
Otros	1	3
Bajas de Mujeres en el año	1	0
Bajas de Hombres en el año	1	3
Tasa de salidas total *	1,20%	1,76%
Tasa de salida de mujeres	0,90%	0,00%
Tasa de salida de hombres	1,82%	5,36%

*La totalidad de salidas es de mayores de 30 años.

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

Despidos en Seguros Lagun Aro:

2020			2021		
Sexo	Edad	Categoría	Sexo	Edad	Categoría
H	57	Administrativo	H	57	Administrativo
-	-	-	H	59	Técnico

Formación en LABORAL Kutxa y CLBS	2020	2021
Número de cursos	500	530
Horas de formación	160.740	172.180
Horas de formación/persona	77,2	78,37
Socio-a	71,73	74,21
Eventual	131,08	104,58
Formación media en horas por categoría (de forma individual)		
Directores/as	67,91	83,07
Jefes/as y Directores/as Oficina	71,67	85,03
Técnicos/as	78,16	73,2
Administrativos/as	79,06	83,89

Horas de formación	2020		2021	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directores	75,5	55,87	92	81,15
Jefes/DO	66,47	60,9	85,2	84,91
Gc-Tecn	71,34	64,57	75,06	70,74
GOP	74,19	62,27	79,3	90,46

Formación en Seguros Lagun Aro	2020	2021
Horas de formación	4.329,48	2.341,24
Mujeres	2.463,31	1.289,08
Hombres	1.866,17	1.052,16
Horas de formación/persona	26,56	14,54
Directores/as	312,39	324,75
Jefes/as y Directores/as Oficina	857,93	651,83
Técnicos/as	1.873,82	1.153,16
Administrativos/as	1.285,34	211,5

La proporción entre asistentes a cursos por sexo (mujeres/hombres) en 2021 es 1,14 frente a 1,42 de 2020. El porcentaje de personas diferentes formadas ha sido del 99% en 2021 y 98,79% en 2020.

Con respecto al **índice de promoción**, entendido como mejora del índice salarial estructural, ha sido en 2021 del 7,07%. Incorporando otros conceptos no estructurales como la antigüedad asciende al 39,68% (8,1% Y 23,60% es 2020).

Índice laboral medio LK	2020	2021
Mujeres	2,22	2,23
Hombres	2,50	2,51
Diferencia H/M	12,71%	12,20%

*El índice laboral medio es del 2,37, lo que es equivalente a 31/12/21 a 2.979,87€ brutos mensuales.

Índice laboral medio LK	2020		2021	
	H	M	H	M
Direct.	4,74	4,09	4,81	4,03
Jefatura	2,85	2,74	2,85	2,72
Tecnic.	2,36	2,21	2,35	2,19
Administr.	2,11	1,96	2,12	1,99

Remuneración de LK por edad	2020		2021	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Hasta 30 años	33.187	37.214	29.727	29.400
Entre 31 y 40 años	40.946	35.027	38.820	34.141
Entre 41 y 50 años	46.674	41.040	45.944	41.230
Entre 51 y 60 años	51.188	44.757	52.699	44.794
Mayores de 60 años	49.097	44.532	55.103	43.455

Índice laboral medio CLBS	2020	2021
Mujeres	2,08	2
Hombres	2,78	2,4
Diferencia H/M	34,15%	20,40%

Índice laboral medio CLBS	2020		2021	
	H	M	H	M
Direct.	*	*	*	*
Jefatura	3,46	3,39	3,27	3,35
Tecnic.	-,*	2,07	-	2,01
Gest.	2,57	2,05	2,19	1,97

*No hay personas en este rango.

Remuneración de CLBS por edad	2020		2021	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Hasta 30 años	*	1,00	1,12	1,14
Entre 31 y 40 años	2,00	1,86	1,89	1,8
Entre 41 y 50 años	2,42	2,08	2,27	2,04
Entre 51 y 60 años	3,14	2,16	2,98	2,07
Mayores de 60 años	*	*	2,63	1,89

*No hay personas en este rango.

Salario medio Lagun Aro	2020	2021
Mujeres	48.836	50.032
Hombres	65.759	64.164
Diferencia H/M	34,65%	28,25%

Salario por sexo y cat. profesional (mil.€)	2020		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directores/as	101,7	83,27	103,91	85,2
Jefes/as	76,45	70,31	73,12	66,37
Técnicos/as	61,63	52,18	59,94	53,77
Administrativos/as	40,66	38,03	35,58	39,61

Remuneración de LAGUN ARO por edad	2020		2021	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Hasta 30 años	25.092	6.401	29.104	29.442
Entre 31 y 40 años	47.790	38.643	36.973	32.563
Entre 41 y 50 años	64.807	50.190	64.916	50.349
Entre 51 y 60 años	70.388	51.588	71.911	53.490
Mayores de 60 años	86.136	0	84.309	84.121

Total de personas con un Plan de Desarrollo Individual activo	2020		2021	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Directores/as	0	1	1	1
Jefes/as	5	8	164	90
Técnicos/as	3	4	166	239
Administrativos/as	12	13	59	89
Total	20	26	390	419

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

Horas y tasa de absentismo	2020	Hombres	Mujeres	2021	Hombres	Mujeres
Accidente y Enfermedad	126.428	54.776	71.652	98.901	38.580	60.321
Maternidad	15.340	-	-	13.440	-	-
Paternidad	8.824	-	-	9.581	-	-
Resto (Cuidado de menores enfermos)	2.970	-	-	2.910	-	-
Total Horas absentismo LK	153.561	-	-	124.832	-	-
Tasa de absentismo LK	4,23	2,851	4,61	3,45		
Tasa de absentismo Lagun Aro	3,03	0,57	2,46	3,14	0,99	2,15
Total horas absentismo Lagun Aro	7.656	-	-	7.280	2.232	5.046
Tasa de absentismo CLBS	7,00	2,88	9,24	6,29	7,49	8,57
Total horas absentismo CLBS	17.866	-	-	17.744	-	-

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

Accidentes de trabajo LK y CLBS	2020	2021
Accidentes	25	28
Frecuencia accidentes (1)	2,12	4,38
Gravedad accidentes (2)	0,05	0,07
Nº horas trabajadas LK	2.825.897	2.741.830
Nº horas trabajadas CLBS	257.261	267.797
Accidentes Lagun Aro (3)	2	0
Frecuencia accidentes	0	0
Gravedad accidentes	0	0
Nº horas trabajadas Lagun Aro	266.400	271.526

(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 2021, 21 son de mujeres y de los de 2020 12. La mayoría de los accidentes son in itinere en desplazamiento al trabajo. No se dispone del dato de frecuencia y gravedad desagregado por sexo. No se contemplan enfermedades profesionales en nuestra actividad para todo el Grupo. No se han registrado accidentes de subcontratas.

4.3. Medioambiente

Usuarios de Postamail	2020	2021
Número de personas usuarias.	596.409	623.260
% Usuarios sobre el total de la clientela	52,45%	55,33%

	LABORAL K./ Lagun Aro	
	2020	2021
Consumo papel kgrs		
Papel publicitario/cliente	0,089	0,107
Papel oficina/cliente	0,206	0,219
Consumo total/cliente	0,296	0,326
Consumo total papel / persona	149,27	164,97

Los consumos energéticos:

Energía (Gj) (toda LABORAL Kutxa y plantilla)	2020	2021	Seguros LA 2020	Seguros LA 2021
Electricidad	41.224	41.158	827	1.040
Gasoil	22,4	25	0	0
Propano	0,21	0,28	0	0
Consumo de energía A	41.246	41.183	827	1.040
Consumo energ./pers.	19,75	20,02	4,98	6,11
Consumo energético externo B (gasolina desplaz)	12.334	17.705	602	1.197
Intensidad energética*	25,671	28,63	8,61	13,16

* Consumo energético total (incluyendo el interno A y el externo B) entre el número total de empleados

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 0,56, frente al 0,39 de 2020. La de Lagun Aro ha sido de 0,35 en 2021 frente al 0,18 de 2020.



5. Información sobre la Memoria

Perfil de la Memoria

La de 2021 es la décimo séptima Memoria de Sostenibilidad que presenta LABORAL Kutxa y hace referencia a un año completo. Caja Laboral publicaba ya 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 2021 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 95 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 2021 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

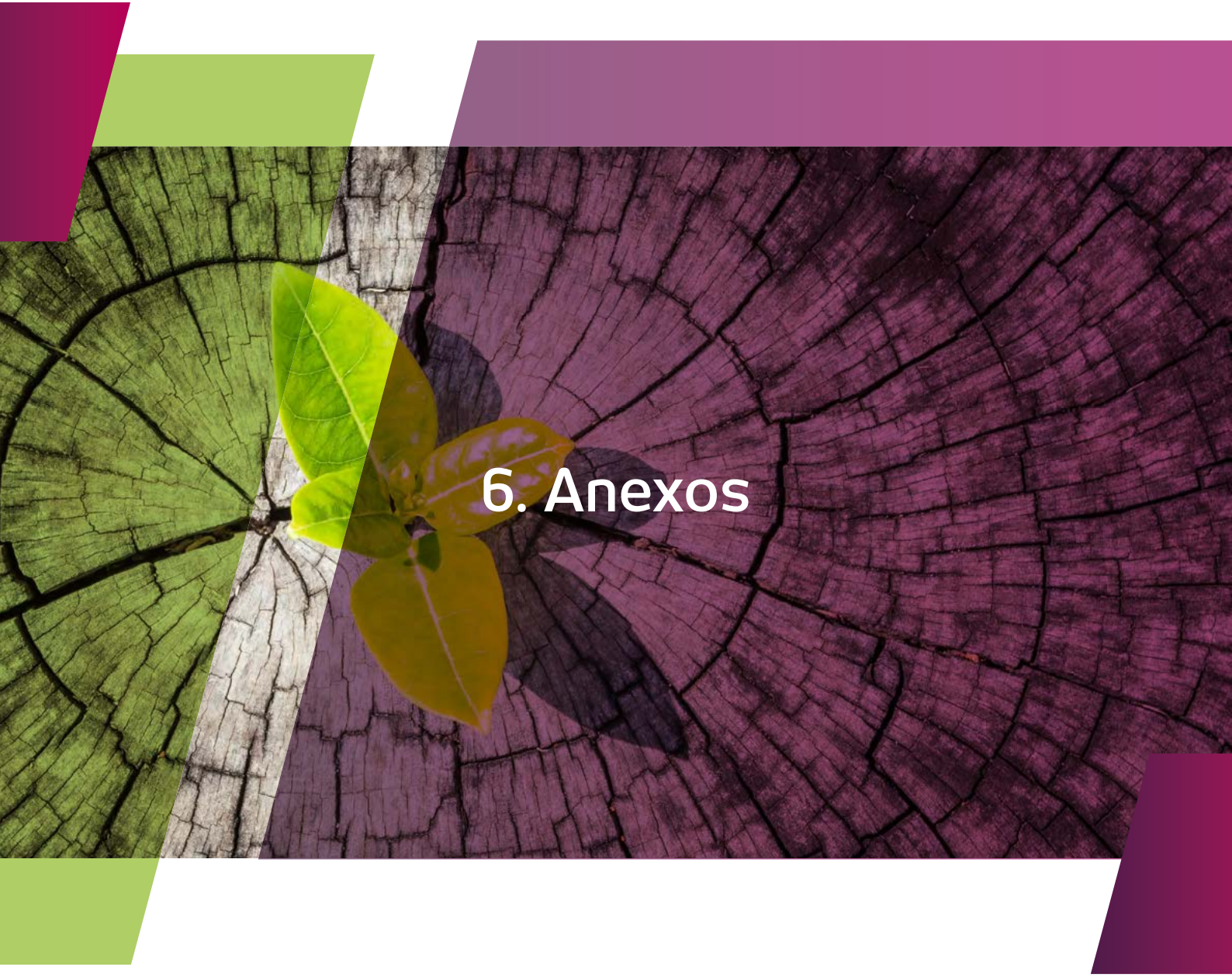
AENOR lleva realizando la verificación de las Memorias de RSE elaboradas por la antigua Caja Laboral desde el año 2005. Dado el conocimiento del que la organización verificadora dispone, adquirido durante todos estos años de relación, LABORAL Kutxa, a través del Area Financiera tiene previsto continuar 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 sostenibilidad/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 Mª 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 37 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 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 las personas empleadas y los subempleados contratados por los contratistas.	85-88 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.	4-6 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 17-22 Principios y Gobierno 27-28 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.	4-6 Carta
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	15-17 Estrategia y gestión del riesgo 32-34 Análisis de materialidad 29-30 Compromisos y Logros 31-32 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.	23-24 Corrupción y soborno 38-39 Servicio de Atención al Cliente
SOBERANZA		
102-18	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	9-10 Estructura Operativa 17-20 Gobierno Corporativo 37-39 Diálogo con la clientela 32-34 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.	
102-24	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como, los criterios en los que se basa el nombramiento de los miembros del primero.	Ver Informe de Gobierno Corporativo
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.	17-20 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.	17-20 Gobierno Corporativo 11-12 Valores, principios, estándares y normas de conducta Ver Informe de Gobierno Corporativo
Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		
102-27	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	22 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 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.	17-20 Gobierno corporativo 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.	
FUNCION DEL ORGANISMO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA ELABORACION 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 asegure de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	17-20 Gobierno corporativo
FUNCIONES DEL ORGANISMO SUPERIOR EN LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO ECONOMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL.		
102-33	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	17-20 Gobierno corporativo
102-34	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior, describa así mismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	52 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.
RETRIBUCION 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.	22 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.	59-60 Gestión de la remuneración 22 Retribución de los Órganos de Gobierno Ver informe de relevancia prudencial
102-37	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas	17-20 Gobierno corporativo 59-60 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)	59-60 Gestión de la remuneración
PARTICIPACION DE LOS GRUPOS DE INTERES		
102-40	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	
102-41	Porcentaje de personas empleadas cubiertas por convenios colectivos.	29-30 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.	32-34 Análisis de materialidad 37-39 Diálogo con la Clientela 52 Diálogo con las Personas 52-53 Negociación Colectiva 68 Diálogo con la Sociedad
102-43	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluya la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la Memoria.	
102-44	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su Memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
102-45	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la Memoria.	9 Empresas Participadas
102-46	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 32-34 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.	32-34 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 2021
102-51	Fecha de la última Memoria (si procede).	Memoria de 2020 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.	97-103 Indicadores GRI Última página. Nivel de reporte y Verificación de AENOR
VERIFICACION		
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 Perfil de la Memoria El Director del Área Financiera da el visto bueno a la solicitud de verificación de la Memoria.
ENFOQUE DE GESTION 2016		
103-1	Indique la cobertura de la organización de cada Aspecto material.	32-34 Análisis de materialidad 15-17 Estrategia y gestión del riesgo
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes.	13 Principales magnitudes
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	27-28/37/64-65/71-73 Enfoque de gestión 32-34 Análisis de materialidad 15-17 Estrategia y gestión del riesgo
CATEGORIA: ECONOMICOS		
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.	45-51 Productos y Servicios Responsables. 74 Transparencia en la exposición a combustibles fósiles 76-77 Cambio climático
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	59-60 Gestión de la remuneración 64 Retornos Coops. Capitalizados
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno.	14 Subvenciones
Aspecto: presencia en el mercado 2016		
202-1	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local.	59-60 Gestión de la remuneración
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	17-20 Gobierno corporativo
Aspecto: impactos económicos indirectos 2016		
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	71 Nuestra relación con el Medioambiente 66-67 Gaztenpresa 14 Impuestos y tributos
203-2	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	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.	79 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.	23-24 Corrupción y soborno
205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	56 Formación en Procedimientos Anticorrupción 22 Desarrollo de los órganos de gobierno 23-24 Corrupción y soborno
205-3	Casos confirmados y medidas adoptadas.	23-24 Corrupción y soborno 25 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 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.	75-76 Uso sostenible de los recursos
301-2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	75-76 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.	92 Consumo energético 76-77 Cambio climático
302-2	Consumo energético externo.	92 Consumo energético 76-77 Cambio climático
302-3	Intensidad energética	92 Consumo energético 75-76 Uso sostenible de los recursos
302-4	Reducción del consumo energético.	92 Consumo energético 75-76 Uso sostenible de los recursos
302-5	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	48 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables
Aspecto: agua y efluentes 2018		
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido.	75-76 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.	76-77 Cambio climático
305-2		
305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	76-77 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 Nuestra Relación con el Medioambiente 76-77 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. 29 Indicadores de desempeño ambiental 70 Economía 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 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 Otras magnitudes- Personas
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	63-64 Paquete de Beneficios Sociales
401-3	Permiso parental.	85 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 Seguridad y Salud Laboral
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	60 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 Seguridad y Salud Laboral
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	60 Seguridad y Salud laboral
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores.	62 Plan de salud-Zaindüz
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.	61 Tasa de accidentes 92 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 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.	56 Programas de formación continua 56 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.	56 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 Otras magnitudes-Personas 17 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.	59-60 Gestión de la remuneración 85 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 forzados
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.	68 Reparto de beneficios 32-34 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.	37 Nuestra relación con la clientela 45 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 83-85 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 (clasificación, test, información,...). 37-39 Nuestra relación con la clientela
417-2	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	84 Sanciones 83-85 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 83-85 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 83-85 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 83-85 Servicio de Atención al Cliente 25 Cumplimiento Normativo
CARTERA DE PRODUCTOS		
FS1	Descripción de las políticas con contenidos ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	29-30 Compromisos y logros 66-67 Fundación Gaztenpresa 47 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	57 Diversidad e Igualdad de Oportunidades 47 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	37 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 37 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 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.	37 Diálogo con la Clientela 78 Nuestra relación con las empresas proveedoras
FS11	Porcentaje de activos sujetos a "screening" social y ambiental positivo y/o negativo	73 Evaluación de riesgos ambientales 47 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 Accesibilidad a Servicios Financieros
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a la gente con minusvalías o impedimentos	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. 37 Nuestra relación con la Clientela 39-42 Gestión responsable con la clientela
FS16	Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios	49-50 Cultura Financiera 70 Educación financiera 66-67 Fundación Gaztenpresa 67 Aportaciones indirectas a la sociedad

6.3. Nivel de reporte de la Memoria

LABORAL Kutxa declara que 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.

6.4. Divulgación de información de sostenibilidad.

En cumplimiento de los requerimientos de información cuantitativa del Art. 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Reglamento de Taxonomía) para las entidades de crédito, LABORAL Kutxa divulga la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas medioambientalmente sostenibles. El artículo 8 exige divulgar información sobre la proporción del volumen de negocios, las inversiones en activos fijos y los gastos operativos («indicadores clave de resultados») de las actividades relacionadas con activos o procesos vinculados a actividades económicas sostenibles desde el punto de vista ambiental.

Para la presentación del Ratio de Activos Verdes (GAR) se han utilizado como base las plantillas definidas en el Anexo VI del Reglamento Delegado de la CE publicado el 6 de julio de 2021. Asimismo se divulga exclusivamente la información requerida para el periodo del 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2023.

Para el cálculo de los indicadores cuantitativos se ha utilizado información disponible en el Data Mart Normativo, en el que se encuentran informadas todas las operaciones de la Entidad. La selección de operaciones elegibles de financiación a empresas se ha basado en la actividad de las contrapartes según su CNAE, siendo la principal limitación la integración pendiente en los sistemas de la información del destino concreto de cada operación.

- Plantilla 1 – Activos para el cálculo del GAR: contiene información sobre las exposiciones de la Entidad desagregada por tipos de contrapartes y por tipo de instrumentos en función del importe bruto en libros. Se muestra las actividades económicas elegibles por la taxonomía y desglosadas por el tipo de objetivo (Adaptación o Mitigación, al cambio climático).
- Plantilla 2 – Información por Sector 2: contiene información sobre las exposiciones de la cartera bancaria frente a los sectores cubiertos por la taxonomía (sectores de la NACE con 4 niveles de detalle), utilizando los códigos de la NACE pertinentes en función de la actividad principal de la contraparte.
- Plantilla 3 – Resultados de la GAR: contiene información acerca de la proporción del total de activos cubiertos que financian sectores relevantes para la taxonomía, es decir, sectores elegibles para la taxonomía, desglosado por tipo de contraparte y tipo de instrumento, así como, por tipo de objetivo medioambiental.

Con respecto a los resultados obtenidos del cálculo de GAR, son un reflejo de la composición del balance de la Entidad: una posición excedentaria de liquidez, el peso mayoritario de la financiación mercantil en las PYMES y, especialmente, el elevado volumen de financiación hipotecaria.

LABORAL Kutxa realizó en 2021 el primer informe de 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. Dicho informe TCFD, disponible en el anexo a la Memoria de Sostenibilidad de 2020 y accesible en la web corporativa, describe las acciones llevadas a cabo y los planes de acción siguiendo las recomendaciones del marco en 4 aspectos: gobernanza, estrategia, gestión de riesgo y métricas y objetivos.

En 2022 se elaborará un segundo informe en el que se reportará la actividad desarrollada a lo largo de 2021, así como los proyectos de avance en la definición e implantación de la estrategia, política y los procesos de diseño de productos y la relación con los clientes y las contrapartes.

Fecha declaración		31/12/2021							
Nombre Estado		GAR001							
Descripción Estado		Activos para el cálculo de la GAR (Español, oblig.).							
Nombre Subinforme		GAR001							
Descripción Subinforme		Activos para el cálculo de la GAR							
Entidad declarante		4 - CAJA LABORAL (CONSOLIDADO)							
Código de presentación		3035							
Millones EUR		Fecha de referencia de divulgación T							
		Importe en libros bruto total		Mitigación del Cambio Climático (CCM)		Adaptación al Cambio Climático (CCA)		TOTAL (CCM + CCA)	
				Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)		Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)		Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)	
GAR - Activos cubiertos tanto en el numerador como en el denominador		1A	12.491	1B	10.608	1G	0	1L	10.608
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital, no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo del GAR		2A	12.445	2B	10.563	2G	0	2L	10.563
Sociedades Financieras		3A	1.208	3B	0	3G	0	3L	0
Entidades de Crédito		4A	1.152	4B	0	4G	0	4L	0
Préstamos y anticipos		5A	784	5B	0	5G	0	5L	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos		6A	364	6B	0	6G	0	6L	0
Instrumentos de capital		7A	3	7B	0	7G	0	7L	0
Otras Sociedades Financieras		8A	56	8B	0	8G	0	8L	0
De las cuales: Empresas de Servicios de Inversión		9A	2	9B	0	9G	0	9L	0
Préstamos y anticipos		10A	1	10B	0	10G	0	10L	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos		11A	0	11B	0	11G	0	11L	0
Instrumentos de capital		12A	2	12B	0	12G	0	12L	0
De las cuales: Sociedades de Gestión		13A	0	13B	0	13G	0	13L	0
Préstamos y anticipos		14A	0	14B	0	14G	0	14L	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos		15A	0	15B	0	15G	0	15L	0
Instrumentos de capital		16A	0	16B	0	16G	0	16L	0
De las cuales: Empresas de Seguros		17A	54	17B	0	17G	0	17L	0
Préstamos y anticipos		18A	0	18B	0	18G	0	18L	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos		19A	0	19B	0	19G	0	19L	0
Instrumentos de capital		20A	54	20B	0	20G	0	20L	0
Sociedades No Financieras		21A	688	21B	14	21G	0	21L	14
Sociedades No Financieras sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la Directiva sobre divulgación de información no financiera (DINF)		22A	688	22B	14	22G	0	22L	14
Préstamos y anticipos		23A	666	23B	14	23G	0	23L	14
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos		24A	10	24B	0	24G	0	24L	0
Instrumentos de capital		25A	12	25B	0	25G	0	25L	0
Hogares		26A	10.549	26B	10.549	26G	0	26L	10.549
De los cuales: préstamos garantizados con bienes inmuebles residenciales		27A	10.191	27B	10.191	27G	0	27L	10.191
De los cuales: préstamos de renovación de edificios		28A	301	28B	301	28G	0	28L	301
De los cuales: préstamos para automóviles		29A	57	29B	57	29G	0	29L	57
Financiación de Administraciones Locales		30A	0	30B	0	30G	0	30L	0
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales		31A	46	31B	46	31G	0	31L	46
Financiación de Administraciones Locales		32A	0	32B	0	32G	0	32L	0
Otros activos excluidos del numerador para el cálculo de la GAR (incluidos en el denominador)		33A	5.893	33B	0	33G	0	33L	0
Sociedades No Financieras		34A	1.934						
Pymes y Sociedades No financieras (que no sean pymes) no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la DINF		35A	1.925						
Préstamos y anticipos		36A	1.893						
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles comerciales		37A	382						
De los cuales: préstamos de renovación de edificios		38A	0						
Valores representativos de deuda		39A	10						
Instrumentos de capital		40A	22						
Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la DINF		41A	9						
Préstamos y anticipos		42A	3						
Valores representativos de deuda		43A	0						
Instrumentos de capital		44A	6						
Derivados		45A	20						
Préstamos interbancarios a la vista		46A	14						
Efectivo y activos vinculados a efectivo		47A	71						
Otros activos (Fondo de comercio, materias primas, etc.)		48A	3.854						
Total activos de la GAR		49A	18.384	49B	10.608	49G	0	49L	10.608
Otros activos no incluidos en el cálculo de la GAR		50A	10.376						
Emisores soberanos		51A	7.480						
Exposiciones frente a bancos centrales		52A	2.893						
Cartera de negociación		53A	3						
Activos Totales		54A	28.761	54B	10.608	54G	0	54L	10.608

Fecha declaración	31/12/2021			
Nombre Estado	GAR002			
Descripción Estado	Información por sector (GAR) (Español, oblig.).			
Nombre Subinforme	GAR002			
Descripción Subinforme	Información por sector (GAR)			
Entidad declarante	4 - CAJA LABORAL (CONSOLIDADO)			
Código de presentación	3035			
	Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)	Mitigación del Cambio Climático (CCM)	Adaptación al Cambio Climático (CCA)	TOTAL (CCM + CCA)
		Sociedades No Financieras (sujetas a obligaciones de divulgación DINF)	Sociedades No Financieras (sujetas a obligaciones de divulgación DINF)	Sociedades No Financieras (sujetas a obligaciones de divulgación DINF)
		Importe en libros bruto	Importe en libros bruto	Importe en libros bruto
		Millones EUR	Millones EUR	Millones EUR
1A	1013 - Elaboración de productos cármicos y de volatería	1B 0	1H 1N	0
1A	1396 - Fabricación de otros productos textiles de uso técnico e industrial	1B 0	1H 1N	0
1A	2511 - Fabricación de estructuras metálicas y sus componentes	1B 1	1H 1N	1
1A	2550 - Forja, estampación y embutición de metales; metalurgia de polvos	1B 1	1H 1N	1
1A	2593 - Fabricación de productos de alambre, cadenas y muelles	1B 0	1H 1N	0
1A	2599 - Fabricación de otros productos metálicos n.c.o.p.	1B 0	1H 1N	0
1A	2841 - Fabricación de máquinas herramienta para trabajar el metal	1B 1	1H 1N	1
1A	4110 - Promoción inmobiliaria	1B 2	1H 1N	2
1A	4621 - Comercio al por mayor de cereales, tabaco en rama, semillas y alimentos para animales	1B 0	1H 1N	0
1A	4649 - Comercio al por mayor de otros artículos de uso doméstico	1B 0	1H 1N	0
1A	4671 - Comercio al por mayor de combustibles sólidos, líquidos y gaseosos, y productos similares	1B 0	1H 1N	0
1A	6420 - Actividades de las sociedades holding	1B 1	1H 1N	1
1A	6820 - Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia	1B 0	1H 1N	0
1A	8812 - Actividades de servicios sociales sin alojamiento para personas con discapacidad	1B 7	1H 1N	7
1A	9999 - CNAEs no incluidos en Taxonomía	1B 1	1H 1N	0
1A	TOTAL	1B 14	1H 1N	14

Fecha declaración	31/12/2021			
Nombre Estado	GAR003			
Descripción Estado	Indicador clave de resultados de la GAR en términos de stock (Español, oblig.).			
Nombre Subinforme	GAR003			
Descripción Subinforme	Indicador clave de resultados de la GAR en términos de stock			
Entidad declarante	4 - CAJA LABORAL (CONSOLIDADO)			
% (en comparación con el total de activos incluidos en el denominador)	Fecha de referencia de divulgación T			
		Mitigación del Cambio Climático (CCM)	Adaptación al Cambio Climático (CCA)	TOTAL (CCM + CCA)
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la Taxonomía)
GAR - Activos cubiertos tanto en el numerador como en el denominador		84,93	0,00	84,93
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital, no mantenidos para negociar admisibles para el cálculo de la GAR	1A			
Sociedades Financieras	2A	84,87	0,00	84,87
Entidades de Crédito	3A	0,00	0,00	0,00
Préstamos y anticipos	4A	0,00	0,00	0,00
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos Instrumentos de capital	5A	0,00	0,00	0,00
Otras Sociedades Financieras	6A	0,00	0,00	0,00
De las cuales: Empresas de Servicios de Inversión	7A	0,00	0,00	0,00
Préstamos y anticipos	8A	0,00	0,00	0,00
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos Instrumentos de capital	9A	0,00	0,00	0,00
De las cuales: Sociedades de Gestión	10A	0,00	0,00	0,00
Préstamos y anticipos	11A	0,00	0,00	0,00
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos Instrumentos de capital	12A	0,00	0,00	0,00
De las cuales: Empresas de Seguros	13A	0,00	0,00	0,00
Préstamos y anticipos	14A	0,00	0,00	0,00
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos Instrumentos de capital	15A	0,00	0,00	0,00
De las cuales: Empresas de Seguros	16A	0,00	0,00	0,00
Préstamos y anticipos	17A	0,00	0,00	0,00
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos Instrumentos de capital	18A	0,00	0,00	0,00
Sociedades No Financieras	19A	2,03	0,00	2,03
Sociedades No Financieras sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la Directiva sobre divulgación de información no financiera (DINF)	20A	2,03	0,00	2,03
Préstamos y anticipos	21A	2,10	0,00	2,10
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos Instrumentos de capital	22A	0,00	0,00	0,00
Hogares	23A	100,00	0,00	100,00
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	24A	100,00	0,00	100,00
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	25A	100,00	0,00	100,00
De los cuales: préstamos para automóviles	26A	100,00	0,00	100,00
Financiación de Administraciones Locales	27A	0,00	0,00	0,00
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	28A	100,00	0,00	100,00
Financiación de Administraciones Locales	29A	0,00	0,00	0,00
Total activos de la GAR	30A	57,70	0,00	57,70

6.5. Verificación de AENOR



AENOR
Confía



VERIFICACIÓN DE LA
MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2022/0002

AENOR ha verificado que el Informe de Sostenibilidad de la organización

CAJA LABORAL POPULAR, COOP. DE CREDITO

Título del informe: Memoria de Sostenibilidad y Estado de Información no Fin
2021

Periodo objeto del informe: 2021

es conforme con los estándares GRI en su opción **Exhaustiva**.

Fecha de emisión del
certificado: 2022-02-22



Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

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

