



Informe de Progreso
Pacto Mundial 2009

WE SUPPORT

BBK (Bilbao Bizkaia Kutxa)



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Datos de la entidad: BBK (Bilbao Bizkaia Kutxa)

- *Dirección web:* www.bbk.es
- *Alto cargo:* Mario Fernandez , Presidente
- *Fecha de adhesión:* 02/02/2005
- *Sector:* Servicios financieros, banca y seguros
- *Actividad:* Financiera
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados, Accionistas, Proveedores, Sociedad, Medio ambiente
- *Países en los que está presente:* Estado Español, directamente a través de su red de oficinas. Indirectamente, la entidad ofrece sus servicios en cualquier lugar, a través de Internet.
- *Alcance del Informe de Progreso:* Actividad financiera y Obra Social
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Es el tercer informe de progreso de la entidad. Se difundirá via web a través de la página de BBK.
- *Día de publicación del Informe:* -No definido-
- *Responsable:* Iñaki Gutierrez Pinedo
- *Tipo de informe:* A



WE SUPPORT

• Carta de Renovación del Compromiso



El deterioro de la situación económica y financiera ha sido brusco e intenso en 2009, por lo que todo indica que a futuro nada debería ser igual en materia de Responsabilidad Social Empresarial. La sociedad está padeciendo las consecuencias de los excesos cometidos por unos agentes económicos y financieros determinados, por lo que cabe desear que a partir de ahora toda la actividad económica, financiera y empresarial sea sometida a una vigilancia mucho más exhaustiva.

A pesar del complicado entorno económico, en BBK no queremos dejar de diferenciarnos por ser una fuerza tractora en el ámbito de la RSE. Por ello, pretendemos continuar siendo fieles a nuestro modelo ético, resumiendo esta actitud en el lema "Aquí nos tienes", para continuar apoyando a particulares, familias y empresas en apuros. Mientras que la actividad crediticia del Sistema ha descendido, la financiación de BBK ha experimentado un incremento importante. Así, además de habilitar líneas especiales de financiación en condiciones flexibles, han continuado creciendo nuestros préstamos hipotecarios y la financiación a PYMES, un 6,3% y un 3,8% respectivamente, manteniendo el compromiso de la Caja con nuestra sociedad.

En relación con las ayudas que canalizamos al Programa de Proyectos Sociales de la Obra Social -que en 2009 registró un crecimiento del 5% hasta alcanzar los 6,3 millones de euros-, hemos consolidado la incorporación de la perspectiva de género como criterio de valoración, y hemos modificado el método de selección de los proyectos que se desarrollan fuera de Bizkaia para mejorar y garantizar la eficiencia de los recursos asignados.

En 2009 se firmó el Protocolo para la prevención, tratamiento y eliminación del acoso sexual, del acoso por razón de sexo y del acoso laboral, negociado y acordado con el 100% de los representantes de los y las trabajadoras.

Desde este punto de partida, y con la siempre presente idea de mejora continua, en BBK hemos querido identificar una serie de desafíos y retos a los que haremos frente en un futuro próximo en materia de Responsabilidad Social. Algunos de nuestros compromisos a este respecto son:

- Potenciar la participación y alineamiento de los equipos de las oficinas con los objetivos o "causas" de marketing marcados.
- Fomentar el trabajo en equipo entre diferentes departamentos, reforzando la formación y el trabajo compartido.
- Impulsar la utilización por parte de las y los clientes de las herramientas como Internet, el teléfono, autoservicio y la Web 2.0.
- Compromiso de desagregar por género ítems relevantes de los resultados de las encuestas que se realizan entre clientes y clientas.
- Elaborar un nuevo Plan Estratégico de la Obra Social mediante un amplio proceso participativo que permita implicar a clientela y plantilla.
- La introducción de criterios medioambientales y de sostenibilidad en las en las Convocatorias de Ayuda a Proyectos Sociales.
- Potenciar el desarrollo del II Plan de Igualdad.

Es por ello que en BBK tenemos la firme voluntad de continuar renovando nuestro compromiso en materia de Responsabilidad Social Empresarial, con el objetivo de ser una entidad de referencia para clientes, particulares y empresas, de tal forma que vean en la Caja un apoyo para su crecimiento y bienestar.



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

bbk =

Este compromiso se traducirá a lo largo del próximo ejercicio en iniciativas concretas tales como:

- El desarrollo de un nuevo Plan Estratégico de la Obra Social, mediante un proceso con amplia participación de colectivos que representan a todos los grupos de interés a través de distintas metodologías: focus-groups, World-café, etc.
- El intercambio con empresas participadas mediante benchmarking, de avances y experiencias en materia de igualdad, así como la participación en diversos foros con agentes sociales e institucionales.

Con este informe de progreso, por cuarto año consecutivo ratificamos con satisfacción el cumplimiento de las pautas que asume el pacto.

Mario Fernández
Presidente de BBK

• Metodología



DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



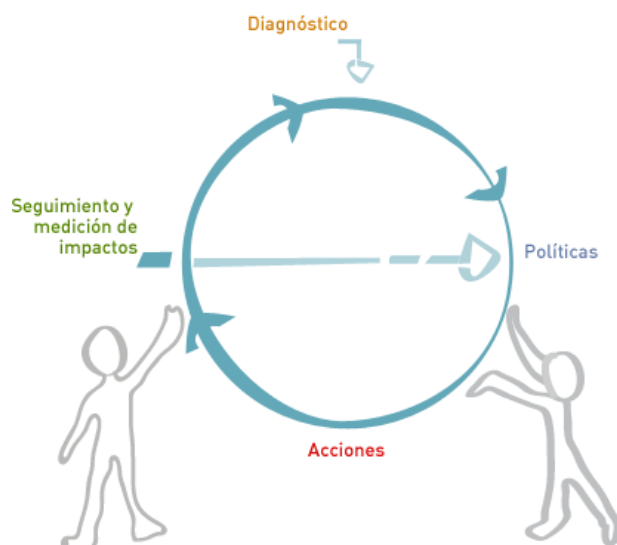
ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





• Principio 1

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad (P1C211)

Respuesta: SI

Implantación: En el año 2006, BBK puso en marcha un diagnóstico para la implantación de un Sistema de Gestión Socialmente Responsable tomando como referente la norma SGE21.

Derivado de este diagnóstico se identificaron una serie de riesgos relacionados con todos los grupos de interés, que son revisados año tras año en la revisión por la Dirección del Sistema de Gestión Socialmente responsable con objeto de impulsar su mejora continua.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C212)

Respuesta: SI

Implantación: BBK aprobó en julio de 2006 su política de Gestión Ética y Responsabilidad Social y el código RSE, que ha sido modificado y actualizado en Noviembre de 2009, incorporando como principios la igualdad de oportunidades y la tolerancia cero a cualquier tipo de acoso.

Dichos cambios serán difundidos de forma específica a través de la intranet y de la página Web de la entidad, en el siguiente apartado:

https://portal.bbk.es/servlet/Satellite?pagename=Negocio_Ext/Page/Contenido1GenericoTemplateExt&c=Page&cid=1168243987100&localizador=%231159972807488%231168243987100&hizkuntza=_cast&tipovisitor=4

Indique si la entidad cuenta con una política de atención al cliente o con un sistema de atención al cliente (para sugerencias,



quejas, reclamaciones, etc.) (P1C4I2)

Respuesta: SI

Implantación: El Servicio de Atención al Cliente es el encargado de recibir, tratar y dar respuesta a todas las quejas y reclamaciones de clientes. Se encuentra a disposición de todos los clientes el Reglamento de defensa de clientes en el siguiente link de la página web de BBK:

[https://portal.bbk.es/servlet/Satellite?](https://portal.bbk.es/servlet/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application/pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1169736500784&ssbinary=true)

[blobcol=urldata&blobheader=application/pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1169736500784&ssbinary=true](https://portal.bbk.es/servlet/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=application/pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1169736500784&ssbinary=true)

La política de atención al cliente se basa en los siguientes principios:

- § Cercanía y compromiso.
- § Mejora continua.
- § Honestidad y confidencialidad.
- § Respeto mutuo y transparencia.
- § Solvencia y desarrollo.
- § Prevención del blanqueo de capitales.

Objetivos: BBK ha integrado en su cuadro de mando de RSE los siguientes indicadores relacionados, junto con objetivos asociados de mejora:

- Nº de Quejas + Reclamaciones
- Plazo medio de resolución de Quejas y reclamaciones
- Satisfacción de clientes del SAC (media de encuesta de satisfacción: Trato, Rapidez, Profesionalidad Objetividad)



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P1C111)

Respuesta: SI

Implantación: En 2009, BBK ha incorporado dos aspectos relacionados con este principio dentro de su Política de Gestión ética y Responsabilidad Social, código RSE, Misión, Visión y valores de la organización, potenciando la igualdad de oportunidades y la tolerancia cero ante cualquier tipo de acoso.

Dentro de la actividad de BBK, el respeto por los Derechos Humanos es uno de los principios de actuación, pero también es importante la influencia positiva que puede ejercer y que, de hecho, ejerce en sus actuaciones respecto a dos colectivos empresariales -proveedores y empresas participadas- con los que tiene establecida una importante relación.

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C2I5)



Respuesta: SI

Implantación: Anualmente BBK presenta su Memoria de Sostenibilidad, según GRI, donde se incluyen todas las acciones llevadas a cabo en materia RSE y las que va a emprender en los próximos ejercicios.

Se puede acceder a la misma a través del siguiente enlace de la web corporativa:
https://portal.bbk.es/bbkportal/memoriabbk2009/es_home.html

Todas estas acciones se derivan de la revisión del Sistema de Gestión Socialmente responsable en base a la norma SGE21, donde se realiza un seguimiento a los objetivos e indicadores del Cuadro de Mando RSE establecido.

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C41)

Respuesta: SI

Implantación: En la línea de los valores corporativos descritos en relación con las y los clientes (cercanía y compromiso, mejora continua, honestidad y confidencialidad, respeto mutuo y transparencia, solvencia y desarrollo) la entidad apuesta por las certificaciones de su sistema de gestión, en los distintos ámbitos, como garante de la calidad y, por lo tanto, de la seguridad de sus productos y servicios.

Sistemas de gestión de calidad, certificados de acuerdo a la norma ISO 9.001, en las siguientes áreas de la entidad:

§ Servicios de inserción laboral, formación y autoempleo, de BBK Gazte Lanbidean.

Sistemas de gestión ambiental:

§ Certificación ISO 14.001 en edificios centrales y 5 oficinas

§ ISO 14.001 en la escuela infantil de Ibarrekolanda.

§ Certificado europeo EMAS en el ámbito de las dos certificaciones anteriores.

Sistema de gestión socialmente responsable, que abarca al total de la Actividad Financiera y la Obra Social de BBK:

§ Certificación SGE 21 Norma Ética y Socialmente Responsable de Forética

§ Certificación UNE 165001 "Instrumento Ético" al Depósito Solidario BBK

Certificación en Prevención y Riesgos Laborales

§ OHSAS 18001 a la totalidad de los centros de la Actividad Financiera y Obra Social

Certificación de accesibilidad a la Web de BBK

§ UNE-139.803 certificación de Accesibilidad a los servicios de la Web de BBK



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas (P1C213)



Respuesta: SI

Implantación: A lo largo de 2009 se ha actualizado la documentación y política RSE según las nuevas necesidades sociales y compromisos establecidos por BBK, consolidándose así el Sistema de Gestión Socialmente Responsable implantado. Igualmente, se han cumplido con todas las actividades previstas en dicho Sistema de Gestión:

§ El Comité de Responsabilidad Social Empresarial se ha reunido en tres ocasiones.

§ En 2009 se han planificado 14 acciones de mejora, junto a sus correspondientes seguimientos. De estas acciones, 11 han finalizado durante el ejercicio 2009 cumpliendo las previsiones. Las tres restantes se encuentran en proceso de implantación, y queda pendiente su finalización para el año 2010. Una de estas acciones, relativa al impacto de la actuación de la Obra Social, ha sido reformulada tras priorizar el conocimiento de la realidad social en el área de Expansión, mediante un estudio profesional tanto de las necesidades, como de las entidades sociales que trabajan en cada zona.

§ Se mantiene actualizado el Cuadro de Mando de RSE aprobado por el Comité de Dirección, con datos de tres ejercicios y objetivos para el siguiente año. Los indicadores, un total de 41, se refieren a los distintos grupos de interés. A continuación, conforme vaya detallándose el impacto de BBK para cada uno de los grupos de interés (Clientes, Equipo Humano, Sociedad y Proveedores), se adjuntarán los indicadores del Cuadro de Mando RSE que correspondan.

Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos, como mecanismo de seguimiento (P1C2I4)

Respuesta: SI

Implantación: La política de gestión ética y socialmente responsable, es referenciada en la Memoria de Sostenibilidad publicada anualmente, la cual es verificada por AENOR y revisada por GRI. Igualmente, dicho documento es auditado externamente de forma anual, en las auditorías establecidas según la Norma SGE 21.

Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. Describa en el campo de notas los canales de comunicación utilizados para informar a los empleados (P1C3I1)

Respuesta: 100 %

Implantación: Existe un apartado en la Intranet de BBK específico de RSE, donde está a disposición de todo el personal, la política, el código RSE y el Manual del Sistema de Gestión Socialmente Responsable.

Adicionalmente, todos los empleados de reciente incorporación reciben una formación de acogida donde se les da píldoras formativas relacionadas con la RSE en BBK.

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente (P1C4I3)

Respuesta: 0

Implantación: No ha habido incidentes derivados del incumplimiento de la salud ni seguridad del cliente.

Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios (P1C4I4)



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Respuesta: 0

Implantación: * Nº de sanciones administrativas/judiciales en la prestación de productos y/o servicios: 0 en 2009.

* Valor económico (euros) de sanciones administrativas/judiciales contra la organización por incumplimiento de la normativa en cuanto a los productos y servicios de la Entidad: 0 en 2009

* Nº de sanciones administrativas/judiciales en cuanto a la protección de datos: 0 en 2009.

* Valor económico (euros) de sanciones administrativas/judiciales contra la organización por incumplimiento de la normativa en cuanto a la protección de datos: 0 en 2009

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos (P1C4I5)

Respuesta: 61

Implantación: Se presenta la distribución de las disconformidades de clientes, presentadas a través de organismos Públicos:

Ausbanc: 2 (0,1%)

Banco de España: 42 (2,1%)

C.N.M.V.: 1 (0,05%)

Dirección General de Seguros: 0

Gobierno Vasco: 7 (0,3%)

O.M.I.C.: 9 (0,4%)

Total: 61 (3%)

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Cientes	R.:Productos responsables O.: -	R.:Servicio de atención al cliente, cercanía y compromiso, Reducción del número de reclamaciones y tiempo de respuesta O.:Reducción del número de reclamaciones y tiempo de respuesta,	R.:Certificaciones de calidad, PRL y accesibilidad, productos orientados a clientes (empresas y particu, Certificaciones de calidad, PRL y accesibilidad. Productos orientados a clientes O.:Actualizar política y código RSE,	R.:Facilidad de acceso a servicios y solvencia O.:Potenciar ISR y productos contra la crisis
Empleados	R.:Conciliación y desarrollo O.: -	R.:Igualdad de oportunidades O.: -	R.:Mejora de la conciliación y voluntariado corporativo O.:Promover actuaciones voluntariado corporativo entre la plantilla	R.:Igualdad, formación y desarrollo profesional O.:Canal de resolución de conflictos
Accionistas	R.:Transparencia O.: -	R.:Comunicación relevante y transparente O.: -	R.:Informe de Gobierno Corporativo O.: -	R.:Transparencia O.: -
Proveedores	R.:Evaluación RSE O.: -	R.:Cercanía y confianza mutua O.: -	R.:Homologación con criterios RSE O.:Aumentar el número de proveedores homologados con criterios de RSE	R.:Tracción sostenible O.:Evaluación anual de proveedores
Sociedad	R.:Impacto y generación de valor O.: -	R.:Apoyo a los colectivos necesitados O.: -	R.:Medición del impacto en la actuación de la Obra Social O.:Elaborar un nuevo Plan Estratégico de la Obra Social mediante un amplio proceso	R.:Inversión social O.:Medir impacto de la OBS
Medio ambiente	R.:Minimización emisiones CO2 O.: -	R.:Desarrollo respetuoso O.: -	R.:Reducción de consumos O.:Promoción de créditos verdes	R.:Consumos de agua, energía y materiales O.:Reducción de consumos



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 2

Las entidades deben asegurarse de que sus entidades no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad dispone de un diagnóstico en cuanto a los riesgos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) y por lo tanto la clasifica en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad. Indique, en el campo de notas, si la entidad favorece a los proveedores que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 9001, etc.) (P2C211)

Respuesta: SI

Implantación: BBK aplica su normativa interna de compras a todos sus proveedores, exigiendo el cumplimiento de la legislación vigente, con una serie de requisitos sociales y ambientales. Para garantizar que estos requisitos se cumplen, se ha establecido y generalizado un procedimiento de evaluación y selección de proveedores que contempla los aspectos aludidos en el Código de RSE de BBK.

En línea con el objetivo planificado para este ejercicio de avanzar en la difusión de los valores de BBK, mediante la tracción hacia la cadena de suministro, se ha seleccionado un colectivo de 75 proveedores a los que se les ha enviado, junto con una carta explicativa, un cuestionario para poder conocer su situación de partida en RSE, que permita avanzar conjuntamente con nuestros proveedores, de manera personalizada. Con el análisis de las respuestas recibidas, se ha evaluado su nivel de RSE, como un aspecto más de la "Evaluación Anual de Proveedores", junto con el resto de criterios que valoran la disposición de otros sistemas de gestión relacionados con la calidad, medio ambiente, seguridad y salud laboral...etc.

Asimismo, el Comité de RSE mantiene como criterio relevante la posibilidad de contratar o aumentar las compras a empresas del Tercer Sector y Economía Social siempre que sea posible, ya que en la actualidad no existe una oferta de este tipo en todos los servicios o productos que suele demandar o adquirir BBK.

Objetivos: % de Proveedores participantes en concurso, a los que se ha enviado el Código RSE de BBK=> 100% (2010)

Nº de Proveedores con certificación ambiental= > 58 (2010)

Nº de Proveedores de Economía Social, homologados = > 19 (2010)

Importe de compra a proveedores de economía social => 6.117.578 (2010)



POLÍTICAS:



¿Cuenta la entidad con políticas que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto de Derechos Humanos? Indique, en el campo de notas, si la entidad registra y responde a las quejas y comentarios de/sobre los proveedores y subcontratistas (P2C3I2)

Respuesta: SI

Implantación: BBK dispone de un procedimiento "Contratación de servicios y la RSE" para la evaluación y selección de proveedores que contempla los aspectos aludidos en el Código de RSE de BBK y los 10 principios del código ético.

De acuerdo con el Convenio Basilea II, en relación con el control del riesgo operacional, BBK ha registrado y respondido a lo largo del ejercicio 2009, a un total de 5 reclamaciones relacionadas con los proveedores y subcontratistas.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P2C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Los resultados más destacados en 2009 han sido:

§ La generalización de la evaluación de Proveedores a todos aquellos que están homologados.

§ Implantación del procedimiento de "Contratación de servicios y la RSE" como forma eficaz de aplicación de compromisos RSE hacia proveedores, recogidos en el citado procedimiento.

§ La inclusión en las contrataciones, del Compromiso Ético en materia de RSE, en el que el proveedor firma que "conoce el alcance de los Principios del Pacto Mundial y declara que cumple con la legislación vigente aplicable a sus actividades y que por lo tanto alcanza al producto/servicio que facilita a BBK. Como prueba de ello faculta a BBK para que, en su caso, pueda comprobar documentalmente este cumplimiento".

§ El inicio para un grupo de proveedores seleccionados por criterios de importancia, de la evaluación de aspectos de RSE, en su informe de evaluación anual.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C2I2)

Respuesta: 14,5 %

Implantación: En BBK existen:

a) 58 proveedores con certificados ambientales (2009): 14,5%

b) 19 proveedores homologados como proveedores de economía social (2009): 4,75%

Objetivos: Objetivos 2010:



Proveedores con certificaciones ambientales: $\geq 15\%$

Proveedores de economía social $\geq 5\%$

• Resumen de Implantación:

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Proveedores	R.:Evaluación RSE <hr/> O.:Incluir en el Cuestionario RSE un apartado relacionado con temas de Igualdad	R.:Código de RSE <hr/> O.:Homologación de proveedores con criterios RSE	R.:Homologación con criterios RSE <hr/> O.:Incluir un apartado de Igualdad en el cuestionario RSE	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 3

Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

Respuesta: No

Implantación: BBK desarrolla todas sus actividades en el territorio del estado español, con lo que se aplica la legislación vigente sobre los derechos laborales, que conlleva el respeto por su libertad de asociación y sindicación. Por lo tanto, el riesgo de incurrir de forma directa en la violación del derecho de libertad de asociación es nulo.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados? (P3C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: Para la Actividad Financiera no existe una regulación específica en el Convenio Colectivo. No obstante, se mantiene una comunicación permanente con la representación de la plantilla mediante los mecanismos establecidos y Comisiones específicas recogidas en Convenio Colectivo. En cualquier caso se procede según lo previsto en la legislación vigente.

En el ámbito de la Obra Social, esta materia está regulada en el artículo 68 del Convenio Colectivo: "La Caja informará y negociará en su caso, de acuerdo con la ley, con la representación legal de las y los trabajadores, los casos de reestructuración, reconversión, regulación, cierre o cesión de la titularidad de los Centros, siempre que se vean afectados las y los trabajadores. Para el supuesto de absorción, fusión, cesión o cualquier modificación de la titularidad jurídica de la Obra Social propia, Bilbao Bizkaia Kutxa, sin perjuicio de lo establecido en la legislación vigente en torno a su responsabilidad y de los plazos que para con la misma se puedan prever, exigirá necesariamente a la entidad sucesora el mantenimiento del puesto de trabajo para todas las y los empleados fijos afectados por este Convenio, al objeto de que quien adquiera la titularidad de las mismas mantenga inalterados los derechos y obligaciones existentes que se derivan de la inclusión en el ámbito de aplicación del presente Convenio Colectivo".



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P3C111)

Respuesta: SI

Implantación: No se ha realizado una acción específica en relación con este aspecto durante el ejercicio 2009, pero se mantiene vigente y se han aplicado todos los aspectos desarrollados en el convenio colectivo firmado en el 2008, incluyendo específicamente:

- Nuevos sistemas de promoción profesional y nuevas oportunidades de carrera profesional.
- Mejoras en la conciliación de la vida familiar y laboral.
- Potenciación de los sistemas de reconocimiento e identificación del talento en la organización
- Mejora de herramientas y sistemas de reconocimiento y recompensa del desempeño destacado.
- Instauración de mecanismos de apoyo, a través de la escuela de Desarrollo Directivo, a los líderes en el desarrollo de habilidades de liderazgo y la gestión de las personas



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C212)

Respuesta: SI

Implantación: * Nº total de personas cubiertas por el convenio colectivo (diferénciese entre AF y OBS; y señálense aquellas empresas del grupo BBK a las que no aplica el Convenio Colectivo) =2.420 (Actividad financiera, AF); 262 (Obra Social, OBS)

* % de empleados cubiertos por el convenio colectivo = 99,5 % (AF) y 100% (OBS)

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C311)

Respuesta: SI

Implantación: Desde el año 2006, existe un buzón RSE, rse@bbk.es disponible en la página web de BBK al que cualquier grupo de interés puede hacer llegar cualquier tipo de sugerencia, opinión, quejas y potenciales denuncias de la Política y del Código RSE.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Libertad sindical O.: -	R.:Libertad sindical O.: convenios colectivos de actividad financiera y obra social	R.:Convenio colectivo O.:Comunicar vía Intranet las medidas de conciliación recogidas en el convenio	R.:Convenio colectivo, Buzón RSE O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 4

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)

Respuesta: No

Implantación: BBK desarrolla todas sus actividades en el territorio del estado español, con lo que se aplica la legislación vigente sobre los derechos laborales, que conlleva el respeto por su libertad de asociación y sindicación. Por lo tanto, el riesgo de incurrir en trabajo forzoso es muy reducido.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas (P4C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: En el convenio colectivo, tanto de la Actividad Financiera, como de la Obra Social, se han establecido:

- El número de horas de trabajo al año
- La relación entre categorías profesionales y niveles retributivos, así como complementos por antigüedad



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P4C1I1)

Respuesta: SI

Implantación: Desde 2008 BBK dispone de una Comisión de Igualdad con los siguientes objetivos:

- Sentar las bases para la formalización de un canal de resolución de conflictos ante casuísticas como acoso moral o sexual.



- Potenciar medidas de conciliación entre la vida personal y profesional. De este modo, se han integrado en el Convenio colectivo las siguientes medidas: permiso de lactancia, reducción de la jornada por guarda legal en el Área Financiera, jornadas a turnos en el Área Financiera e incremento de la ayuda para escuelas infantiles para hijos e hijas entre 0 y 2 años. Además se ha incorporado una ayuda económica de pago único por nacimiento de hijo desde la firma del último Convenio de la Actividad Financiera.

• Resumen de Implantación:

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Marco regulatorio O.: -	R.:Convenio colectivo O.: -	R.:Mejorar la conciliación O.:Comunicar en la Intranet medidas de conciliación convenios colectivos	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C211)

Respuesta: No

Implantación: BBK desarrolla todas sus actividades en el territorio del estado español, con lo que se aplica la legislación vigente sobre los derechos laborales, que conlleva el respeto a la no explotación del trabajo infantil, ya que se contrata exclusivamente a personas con edad legal a trabajar. Además el personal que integra BBK requiere una formación académica específica que impide que personas menores de 18 años puedan trabajar en la entidad, con lo que el riesgo de incurrir en trabajo infantil es nulo



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C212)

Respuesta: No

Implantación: No aplica



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P5C111)

Respuesta: SI

Implantación: Colonias de verano para niños de 7 a 14 años y educación ambiental a escolares durante el curso escolar.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Marco regulatorio nacional O.: -	R.:No aplica O.: -	R.:Educación ambiental hacia escolares O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 6

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos de discriminación en la contratación, formación y promoción. (P6C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: BBK ha sido una entidad pionera en la elaboración de un diagnóstico de igualdad, que comenzó en 2004 y ha sido revisado en 2008. De dichos diagnósticos se han derivado dos planes:

- Plan de Igualdad 2005-2007
- Plan de Igualdad 2008-2012

BBK ha sido la primera entidad en elaborar un Plan de Igualdad y ha cumplido casi todos los objetivos que contenía estando en la actualidad inmersos en los procesos de mejora del Segundo Plan de Igualdad. La implicación de todas las personas que forman BBK, desde la plantilla hasta la dirección, ha sido crucial para conformar una organización comprometida en reforzar los principios de igualdad en aspectos como la política de selección, formación, desarrollo profesional y el lenguaje.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades? Descríbala. (P6C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: El Código RSE de la entidad establece que:

En cuanto a la Política de Recursos Humanos de BBK, la entidad se compromete, en coherencia con la legislación y las Declaraciones Universales de Derechos Humanos y Laborales, al trato igualitario y no discriminatorio por motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, nacionalidad, origen social, ascendencia, discapacidad, edad, estado civil, orientación sexual o cualquier otra condición en todos sus procesos de selección, formación, retribución y promoción.



Cualquier empleada o empleado podrá hacer llegar sus opiniones al respecto a través de los canales existentes y los que se desarrollen.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P6C111)

Respuesta: SI

Implantación: BBK aprobó en 2003, integrar la Igualdad de Oportunidades en TODAS sus actuaciones, y desde entonces comenzó a desarrollar acciones de manera sistematizada en todos sus ámbitos de actuación, incluido el de la gestión de los Recursos Humanos.

Entre otras medidas concretas que se aplican en BBK en los procesos de selección, destacamos algunas de las más significativas, que van más allá de las normas establecidas por la legislación vigente:

- Los puestos de trabajo a cubrir son analizados desde la perspectiva de género para garantizar la objetividad y neutralidad.
- La publicación de ofertas, los anuncios y las convocatorias de empleo, de carácter público, se realizan utilizando un lenguaje no-sexista.
- Los procesos de selección combinan la valoración del currículum de los candidatos y candidatas con pruebas técnicas objetivas de conocimiento y entrevistas de competencias.
- Se promueve la participación de mujeres y hombres de manera equilibrada en la composición de tribunales y/o equipos de selección
- La representación sindical realiza el seguimiento de todo el proceso a través de la Comisión de Puestos
- Se analizan los datos desagregados por sexo en todas las fases de los procesos de selección mediante la aplicación de la "Regla de los Cuatro Quintos" (IRA: EEOC; 1978); esta regla garantiza que no existen factores incontrolados o involuntarios que provoquen discriminación indirecta.
- Se obtienen de manera sistematizada datos desagregados por sexo, se analiza la evolución de los mismos y, si se producen, las causas de los desequilibrios.

Por primera vez el ratio de mujeres en la entidad ha superado al de los hombres.

BBK ha sido invitada por UNIFEM para exponer sus buenas prácticas en materia de Igualdad.

Objetivos: Participar en publicaciones de UNIFEM y benchmarking hacia empresas de igualdad y del Grupo BBK



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados. (P6C211)

Respuesta: SI



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Implantación: Todos estos datos son publicados en la memoria de sostenibilidad anual elaborada.

% Mujeres en los órganos de Alta Dirección= 14,26% en 2009

% Mujeres/hombres= 51,4% en 2009

¿Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C3I1)

Respuesta: SI

Implantación: En Noviembre de 2009 se ha desarrollado un canal de resolución de conflictos personales de acoso moral y sexual en el trabajo se ha cumplido mediante la firma, con toda la representación de los trabajadores, de un protocolo para la prevención, tratamiento y eliminación del acoso sexual, del acoso por razón de sexo y del acoso laboral en bbk.

Hasta el momento no se tiene conocimiento de que se hayan manifestado incidentes de discriminación o acoso.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo. (P6C3I2)

Respuesta: 0

Implantación: No se ha denunciado ningún incidente de este tipo

• Resumen de Implantación:

Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Diagnóstico de igualdad realizado al finalizar el Plan de Igualdad O.: -	R.:Código de conducta O.: -	R.:Igualdad en gestión de RRHH O.:Participar en publicaciones de UNIFEM y benchmarking con empresas	R.:Igualdad en gestión de RRHH O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 7

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P7C111)

Respuesta: SI

Implantación: La política ambiental de BBK se basa en el Sistema de Gestión Ambiental, implantado conforme a la norma ISO 14.001. Es la máxima expresión del compromiso con el desarrollo sostenible y del valor declarado por la entidad para la preservación del medio ambiente

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad. (P7C212)

Respuesta: SI

Implantación: Los logros concretos más destacados en esta materia en 2009, han sido por una parte una sustancial reducción del consumo de agua en los centros certificados, manteniéndose la tendencia a la baja en el resto de centros, continuándose con las políticas de reducción establecidas. Gracias a ello se ha logrado reducir un 13% del consumo de agua en general. Otro aspecto importante es la disminución del 5,58 % en el consumo de energía eléctrica en los centros certificados y edificios centrales, debido a las actuaciones tanto de sensibilización a la plantilla, como de control y automatización de luces y calefacción. Así mismo se ha logrado completar el objetivo de realizar una correcta segregación de los residuos en todos los centros de trabajo BBK.

Los Objetivos para el año 2010 serán continuistas en lo referente a la reducción de consumos de agua y electricidad.

En cuanto a los residuos no peligrosos, cabe destacar la recogida del papel usado desde el año 2009 por una empresa de economía social.

El programa de objetivos para 2010 queda de la siguiente manera:

- § Reducción de un 2% del consumo de agua
- § Reducción de un 2% del consumo de electricidad
- § Reducción de un 5% del consumo de papel continuo
- § Reducción de un 4% folletos y papel impreso.



El comité de medio ambiente realiza trimestralmente el seguimiento de los aspectos ambientales

A estos objetivos se añaden los siguientes:

- Continuar con la integración de los objetivos medioambientales en el diseño de aplicaciones informáticas para reducir el consumo de papel, como es el caso de la implantación de Control D WEB y mejorar la facilidad de “escanear” documentación en oficinas, a través de impresoras multifunción.
- Minimizar los consumos eléctricos en edificios centrales gracias a la incorporación de una tecnología descrita como de “reducción de flujo”.
- Ampliar el control y seguimiento de consumos energéticos a las demás oficinas de la red de Expansión y añadir al seguimiento de consumo de papel, realizado en las áreas de Imagen y Obras sociales para disponer de un dato más real del total consumido.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %. (P2C211)

Respuesta: 1 %

Implantación: A través de la Intranet se da información y formación puntual sobre el medio ambiente; también en los cursos vestibulares de acogida se imparte la formación básica en gestión ambiental, con el compromiso de una mejora continua de la formación en materia ambiental a toda la plantilla.

Sin embargo, no existen mecanismos de medición para cuantificar qué porcentaje de la plantilla sobre los ingresos brutos destinados recibe formación y sensibilización ambiental.

• Resumen de Implantación:

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			<p>R.: Sistema de gestión ambiental, Reducción de consumos</p> <hr/> <p>O.: El comité de MA realiza el seguimiento de los objetivos trimestralmente, Reducción del consumo de aspectos ambientales de la Declaración Ambiental 2009</p>	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad así como si la entidad tiene certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.). (P8C2I4)

Implantación: Los riesgos están controlados y minimizados por las certificaciones conseguidas.

Desde el 17 de junio de 2003, la entidad cuenta con la certificación ISO 14.001:1996 actualizada en 2005 con la versión ISO 14.001:2004, emitida por AENOR con número CGM-03/192, para los siguientes centros, que se consideran representativos de la entidad:

- § Edificio Gran Vía 30, Bilbao (Sede Social).
- § Oficina 000, Gran Vía 30
- § Oficina 002, Indautxu.
- § Oficina 007, Concha
- § Oficina 222, Ibarrekolanda.
- § Oficina 376, Makaleta.
- § Oficina 461, Grandes Empresas
- § ISO 14.001 en Escuela Infantil, de Ibarrekolanda, de la Obra Social

Igualmente, en 2004 la entidad se adhirió de forma voluntaria al Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Ambientales, EMAS, conforme al Reglamento (CE) nº 61/2001, que fue renovado con éxito por la Viceconsejería de Medio Ambiente (número E-EU-000025 para centros certificados).

La evolución de los diferentes certificados ambientales ha sido la siguiente:

- 1) Obtención de la ISO 14.001:1996 en 2003, para centros representativos de la actividad financiera.
- 2) Validación de la Declaración EMAS en 2005.
- 3) Adaptación y certificación conforme a la Norma ISO 14.001:2004 en 2005.
- 4) Ampliación de la Norma ISO 14.001:2004 a la Obra Social (educación infantil) en 2006.
- 5) Revalidación de la Declaración EMAS en 2009.

Cada tres meses se verifican los indicadores en función de los cuales se establece si los aspectos ambientales son o no relevantes en BBK. Además, anualmente se somete el Sistema a una Auditoría interna y a una externa de convalidación de certificación ISO 14.001.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas. (P8C211)

Respuesta: SI

Implantación: La política ambiental de BBK fue aprobada en abril de 2003 e incluye los siguientes compromisos, que se resumen en:

- Preocupación por un desarrollo respetuoso con el medio ambiente.
- Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia ambiental.
- Formar a quienes integran la entidad, en el sistema de gestión del medio ambiente.
- Gestionar adecuadamente los residuos generados.
- Colaborar con proveedores, clientes, y agentes sociales.
- Establecer un Programa de Gestión Ambiental y revisar su grado de cumplimiento.
- Realizar un seguimiento permanente de la Gestión Ambiental.
- Participar en programas, que promuevan la preservación del medio ambiente.

La política ambiental se ha mantenido durante estos años ya que los compromisos sobre los que se basa continúan vigentes en la realidad actual.

Cabe destacar que un año más, BBK ha publicado su Declaración ambiental EMAS para 2009, donde incluye sus compromisos, sistema de gestión, indicadores y objetivos cuantitativos en el ámbito ambiental.

Se puede acceder a la misma desde el siguiente enlace de la web corporativa:

https://portal.bbk.es/servlet/Satellite?pagename=Negocio_Ext/Page/Contenido1GenericoTemplateExt&c=Page&cid=1162806696561&localizador=%231159972807488%231162806696561&hizkuntza=_cast&tipovisitor=4



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P8C111)

Respuesta: SI

Implantación: En el ejercicio 2009 ha creado una nueva línea de crédito, denominado Préstamo Verde BBK, que presenta unas condiciones de financiación más ventajosas (interés favorable, rapidez y comodidad de obtención del crédito, entre otros) y que permite la adquisición de vehículos ecológicos, electrodomésticos más eficientes o realizar reformas domésticas que contribuyan al ahorro energético en el hogar, y favorezcan con ello un consumo responsable con el medio



ambiente.

Así mismo, en banca de inversión, existe también un producto que tiene entre sus criterios de inversión el control medioambiental, se trata del Fondo de Inversión BBK Solidaria. Sólo invierte en activos de Deuda Pública de países que cumplan necesariamente todas y cada una de las siguientes condiciones: que hayan firmado el Protocolo de Kyoto (criterio negativo/excluyente), que tengan abolida la pena de muerte, que posean leyes que prohíban y persigan la explotación infantil y que tengan aprobadas leyes que garanticen la igualdad en aspectos tales como el género, la raza o la religión.

Así mismo se difunden mensajes en la INTRANET BBK a la plantilla, haciendo hincapié en los siguientes aspectos:

- Informar a la plantilla de la revalidación de la certificación EMAS, donde se incluye los datos de reducción de aspectos ambientales.
- Minimizar el consumo eléctrico en el uso de equipos informáticos e iluminación así como en el uso de papel, promoviendo iniciativas de no impresión de correos electrónicos, potenciando la correspondencia electrónica y utilizando papel reciclado.
- Otras iniciativas relacionadas con temas medioambientales, tales como la "Campaña Rezikla", en la que se ha reutilizado las lonas publicitarias para el diseño de bolsos y fundas de portátiles.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad posee una persona responsable de la implementación y el seguimiento de los asuntos relacionados con la protección del medio ambiente o un departamento de medio ambiente. (P8C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: El máximo responsable del desarrollo de la Política Ambiental en BBK es el propio Comité de Dirección, asistido por el Comité de Medio Ambiente, que en 2009 se ha reunido cuatro veces y está constituido por los responsables de todas las áreas implicadas, bajo la coordinación del Responsable de Medio Ambiente.

Indique si la entidad dispone de unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía. (P8C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: Los logros concretos más destacados en esta materia en 2009, han sido por una parte una sustancial reducción del consumo de agua en los centros certificados, manteniéndose la tendencia a la baja en el resto de centros, continuándose con las políticas de reducción establecidas. Gracias a ello se ha logrado reducir un 13% del consumo de agua en general. Otro aspecto importante es la disminución del 5,58 % en el consumo de energía eléctrica en los centros certificados y edificios centrales, debido a las actuaciones tanto de sensibilización a la plantilla, como de control y automatización de luces y calefacción. Así mismo se ha logrado completar el objetivo de realizar una correcta segregación de los residuos en todos los centros de trabajo BBK.

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %. (P8C3I1)



Respuesta: 14,5 %

Implantación: El número de proveedores con certificación ambiental en relación al número de proveedores homologados es del 14,5%. Los datos de los últimos ejercicios son los siguientes:

En 2005: 29

En 2006: 32

En 2007: 39

En 2008: 65

En 2009: 58

Objetivos: Superar el valor del ejercicio 2009 en relación con el número de proveedores con certificación ambiental.

• Resumen de Implantación:

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	R.:Certificaciones ISO y EMAS <hr/> O.:Mantener certificaciones ambientales	R.:Política ambiental <hr/> O.: -	R.:Préstamos verdes <hr/> O.:Seguimiento de la comercialización de los préstamos verdes	R.:Comité Ambiental <hr/> O.:Seguimiento y verificación trimestral de objetivos

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 9

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P9C111)

Respuesta: SI

Implantación: Se han implantado sistemas remotos de control en el encendido y apagado de aparatos eléctricos en oficinas, junto a los cambios de luminarias fluorescentes de bajo consumo y la instalación de fotocopiadoras multifunción, ha significado una reducción sustancial con respecto a años anteriores.

Así mismo, se ha experimentado en el edificio central de Gran Vía 30 con un sistema eléctrico de reducción de flujo para la reducción del consumo eléctrico. Los resultados del mismo se reflejarán principalmente durante el ejercicio 2010.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética. (P9C211)

Respuesta: 8

Implantación: Durante el ejercicio 2009, se han realizado varias comunicaciones en la intranet relacionadas con un nuevo producto: Préstamo Verde BBK. Así mismo, se han realizado comunicaciones relacionadas con la campaña de correspondencia electrónica dirigida a titulares de fondos de inversión.

En la Web de BBK, existe un catálogo de productos con las especificaciones del Préstamo verde y otras circulares relacionadas con el mismo:

<https://portal.bbk.es/servlet/Satellite?>

[pagename=Negocio_Ext/PyS/PySTemplateExt&c=PyS&cid=1259084184883&localizador=%231151483568755%231151483568602&hizkuntza=_cast&idVolver=1151483568602&tipoVolver=Page&subtype=Prestamos](https://portal.bbk.es/servlet/Satellite?pagename=Negocio_Ext/PyS/PySTemplateExt&c=PyS&cid=1259084184883&localizador=%231151483568755%231151483568602&hizkuntza=_cast&idVolver=1151483568602&tipoVolver=Page&subtype=Prestamos)

Así mismo se difunden mensajes en la INTRANET BBK a la plantilla, haciendo hincapié en los siguientes aspectos:



- Informar a la plantilla de la revalidación de la certificación EMAS, donde se incluye los datos de reducción de aspectos ambientales.
- Minimizar el consumo eléctrico en el uso de equipos informáticos e iluminación así como en el uso de papel, promoviendo iniciativas de no impresión de correos electrónicos, potenciando la correspondencia electrónica y utilizando papel reciclado..
- Otras iniciativas relacionadas con temas medioambientales, tales como la “Campaña Rezikla”, en la que se ha reutilizado las lonas publicitarias para el diseño de bolsos y fundas de portátiles.

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente. (P9C2I2)

Respuesta: 312431,7

Implantación: Entre los gastos e inversiones referidas a cuestiones ambientales en BBK, pueden destacarse los siguientes en 2009:

- § Inversión en hardware para proyecto de Medidas de Ahorro en Correspondencia: 18.828,54 €
- § Gasto de software para este proyecto (Toolkit para Java): 68.720,72 €
- § Gasto en desarrollos informáticos para este proyecto: 212.899,44 €
- § Coste derivado del mantenimiento de ISO 14000 en la Actividad financiera: 3.927,67 €
- § Coste derivado del mantenimiento de la ISO 14001 de la Obra Social: 1.333,10 €
- § Coste derivado de la auditoria y asesoramiento medio ambiental: 5.742,00 €
- § Coste derivado del mantenimiento del certificado europeo EMAS: 980,20 €

• Resumen de Implantación:

Principio 9	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.: Continuar con el uso de nuevas tecnologías para reducir consumos O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 10

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad. Indique los riesgos. (P10C311)

Respuesta: SI

Implantación: El Código RSE ha incorporado un apartado sobre la "Integridad en las relaciones ante terceros", en el que se ha regulado con detalle la problemática de aceptación o donación de cualquier tipo de regalo, dádiva o favor. La validez de dicho código es la misma que la de cualquier normativa interna, ya que ha sido aprobado por la Alta Dirección de BBK.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales. (P10C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: El Código RSE de BBK estipula que:

El blanqueo de capitales impacta negativamente en el desarrollo económico-social, y se considera un delito según el Código Penal. Consecuentemente, BBK exige así a sus clientes que cumplan escrupulosamente la legislación vigente.

Con el fin de prevenir el riesgo del blanqueo de capitales, la entidad desarrolla las medidas oportunas: políticas, formación a la plantilla, comités, normativa interna y procedimientos para preservar este principio.

En las relaciones con clientes, BBK opera de la siguiente manera:

Identifica a la totalidad de sus clientes.

Custodia durante 6 años la documentación sobre sus operaciones.

Identifica operativas sospechosas y las reporta a las autoridades competentes.

En general, BBK cumple todas las obligaciones previstas en la ley española Ley 19/1993 de 28 de diciembre de Medidas de Prevención del Blanqueo de Capitales y el Real Decreto 925/1995.



¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C511)

Respuesta: SI

Implantación: El Código RSE de BBK estipula:

No ofrecer o dar ningún tipo de regalo, dádiva o favor a clientes y proveedores, de forma directa o indirecta, cuya finalidad sea la de influir de manera inapropiada en el beneficio personal y/o de BBK, y por lo tanto, puedan alterar el desarrollo de las actividades profesionales de la entidad. Sólo podrán concederse aquéllos que se consideren habituales dentro del sector tales como artículos de promoción y dentro de un intervalo económico moderado según los requisitos internos de la entidad.

Igualmente, no se aceptarán regalos o favores de clientes o proveedores, de forma directa o indirecta, que puedan afectar al desarrollo normal de los procedimientos y normas de BBK en su relación habitual con éstos. Sólo podrán aceptarse aquellos regalos que tengan un propósito de cortesía y/o se reciban en fechas señaladas (Navidad, fiestas locales, etc.), cuyo valor económico sea poco significativo. Caso de no cumplirse estos condicionantes, si se recibiera de manera espontánea un regalo, se procederá a su devolución.

Las anteriores obligaciones se extienden de forma explícita a todos los cargos públicos: funcionarios/as, empleados/as del sector público u otros organismos nacionales e internacionales. Por ello BBK, ha identificado los miembros de la caja que tienen una relación más habitual con Administraciones Públicas, siendo éstos: Alta Dirección, Banca Institucional y Responsables de Zona.

A su vez, se ha de evitar cualquier tipo de interés personal o familiar que pueda afectar al desarrollo normal de las actividades realizadas en nombre de la entidad, conforme a los procedimientos internos y las reglas establecidas por los organismos reguladores.

BBK tampoco realizará contribuciones "ilícitas" a candidatos o a partidos políticos. Y en caso de proporcionar créditos y/o préstamos a favor de grupos políticos que tengan representación en los organismos que participan en el proceso electoral de los órganos de Gobierno de la entidad, se harán públicas las cuantías en los informes anuales de Gobierno Corporativo.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P10C111)

Respuesta: SI

Implantación: En relación a las operaciones de clientes, en 2009 BBK ha intensificado los controles y alertas para la Prevención de Blanqueo de Capitales con la implantación de un nuevo procedimiento KYC (Know your Customer) que mejora la aplicación de la debida diligencia en la relación de negocios en BBK.

Se han intensificado los medios para el análisis y seguimiento de alertas de operatoria sensible a actividades ilícitas. Se mantiene fluída cominucación con el Seplac (Servicio Ejecutivo de la Comision para la prevención de blanqueo de



capitales), tanto de operaciones sospechosas como de atención a sus requerimientos de información.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de interés los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por grupo de interés informado. (P10C211)

Respuesta: SI

Implantación: El 100% de los proveedores recibe el Código RSE en el momento en que se establece un contrato con los mismos.

El 100% de los empleados han recibido el Código RSE y a los nuevos empleados se les entrega el Código RSE en los cursos vestibulares.

El resto de grupos de interés pueden disponer del Código RSE en la página web de BBK

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C411)

Respuesta: SI

Implantación: BBK canaliza todas sus donaciones a través de su Obra Social. Anualmente son publicados los datos de presupuestos derivados a la Obra Social, % donaciones sobre beneficios, etc. Es información pública y accesible a través de la web corporativa de la entidad.

¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales? (P10C611)

Respuesta: SI

Implantación: La política incluida en el Código RSE sobre no aceptación de regalos se extiende a: todos los cargos públicos: funcionarios/as, empleados/as del sector público u otros organismos nacionales e internacionales. Por ello BBK, ha identificado los miembros de la caja que tienen una relación más habitual con Administraciones Públicas, siendo éstos: Alta Dirección, Banca Institucional y Responsables de Zona.

Igualmente, el código establece que se ha de evitar cualquier tipo de interés personal o familiar que pueda afectar al desarrollo normal de las actividades realizadas en nombre de la entidad, conforme a los procedimientos internos y las reglas establecidas por los organismos reguladores.

BBK tampoco realizará contribuciones "ilícitas" a candidatos o a partidos políticos. Y en caso de proporcionar créditos y/o préstamos a favor de grupos políticos que tengan representación en los organismos que participan en el proceso electoral de los órganos de Gobierno de la entidad, se harán públicas las cuantías en los informes anuales de Gobierno Corporativo.

• Resumen de Implantación:

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Clientes		R.:Control actividades sospechosas O.:Evaluación de resultados	R.:Control actividades sospechosas O.:Evaluación de resultados	
Empleados		R.:Aceptación de regalos O.:Evaluación de resultados	R.:Aceptación de regalos O.:Evaluación de los resultados	
Accionistas		R.:Aceptación de regalos O.: -	R.:Aceptación de regalos O.: -	
Proveedores		R.:Política y código RSE O.:Evaluación de resultados	R.:Donación de regalos O.:Seguimiento y evaluación de resultados	
Sociedad		R.:No aplica O.: -	R.:No aplica O.: -	
Medio ambiente		R.:No aplica O.: -	R.:No aplica O.: -	
Varios grupos de interés	R.:No aceptación de regalos O.: -			

R.: Respuesta

O.: Objetivo