



Red Pacto Mundial España

# Kutxabank 2014



# Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis



# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMROMISO

Kutxabank presenta a través de este Informe de Progreso, las actuaciones realizadas durante 2013 en la implantación de los 10 Principios del Pacto Mundial.

La compleja integración de todas las redes comerciales y de los sistemas informáticos, culminada con éxito en la primera mitad del año, ha sido uno de los hechos más relevante de 2013 para Kutxabank. La unificación nos permite compartir herramientas ofrecer a todos nuestros clientes lo mejor de un catálogo común de productos y servicios cada vez más extenso y continuar ampliado el número de las ventajas comerciales de las que se pueden beneficiar.

A través de este avance tecnológico se ha dado un paso muy importante para facilitar el acceso a nuestros servicios financieros. La puesta en marcha de la nueva Banca móvil ha acercado nuestras oficinas a nuestros clientes, que pueden consultar saldos, realizar operaciones con cuentas y tarjetas o firmar operaciones desde sus propios teléfonos móviles o tablets, con total seguridad y comodidad. Con la finalidad de aproximar nuestra banca a las personas con discapacidades motrices, hemos continuado adaptando la red de cajeros haciéndola más accesible para personas con problemas de visión, en colaboración con la ONCE.

Mantener una relación a largo plazo con nuestros clientes, basada en la cercanía y en la confianza mutua. Es uno de los retos estratégicos de Kutxabank, que en 2013 ha realizado un estudio entre clientes particulares sobre el nivel de satisfacción de la atención y servicio que presta la entidad, con resultados satisfactorios.

En Kutxabank somos perfectamente conscientes de las situaciones de vulnerabilidad que viven muchos de nuestros clientes, en especial aquellos que no pueden hacer frente a sus compromisos hipotecarios. Por eso, históricamente hemos abordado este problema desde la máxima voluntad de negociación. Así lo refleja el hecho de que hayamos renegociado en 2013 más de 8.500 préstamos hipotecarios, cuyas condiciones han sido flexibilizadas, o que siempre nos hayamos situado en primera línea a la hora de aportar soluciones propias. El programa 'Etxelan' es un buen ejemplo.

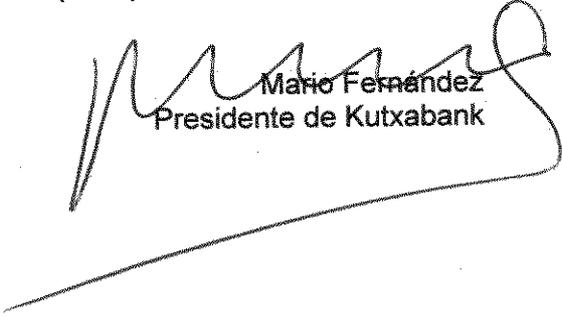
Del compromiso histórico que nuestro equipo humano mantiene con la sostenibilidad medioambiental, hablan la implicación de la entidad en proyectos de sensibilización y dinamización de la cultura de la sostenibilidad y el respeto al entorno. La plantilla de Kutxabank ha continuado organizando y participando de forma directa en jornadas de voluntariado corporativo, con actividades de conservación y reforestación del bosque autóctono. Además, hemos vuelto a realizar un importante esfuerzo para reducir el consumo energético o la utilización del papel en las transacciones financieras.

No quiero dejar de recordar que Kutxabank es una de las pocas entidades que conserva el histórico compromiso social de las Cajas de Ahorros fundadoras. Por eso, incluso en ejercicios tan difíciles como los dos últimos, las Obras Sociales de BBK, Kutxa y Vital Cajas cuentan con un dividendo conjunto de, al menos, 27,9 millones de euros, destinado a los importantes programas sociales que desarrollan.



2014 se presenta como un año con importantes desafíos en materia de Responsabilidad Social. El principal reto será percibido por nuestros clientes en forma de reactivación del crédito, principalmente el hipotecario, como forma de facilitar el acceso a la vivienda. Con una filosofía que promueve el consumo responsable y un modelo muy definido de análisis, control y asignación de crédito, Kutxabank continuará aumentando el número de clientes que se podrán beneficiar de modelos de financiación cada vez más fáciles y cómodos.

Kutxabank mantiene, en definitiva, su compromiso con los tres ejes sobre los que se sustenta la Responsabilidad Social de las Empresas: las vertientes económica, social y medioambiental. Desde una posición de sólido liderazgo en los tres ámbitos, la entidad que presido afronta con ilusión y confianza los retos del futuro. Fieles a nuestros compromisos, ratificamos la adhesión a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.



Mario Fernández  
Presidente de Kutxabank



# PERFIL DE LA ENTIDAD

**Nombre Completo (Razón Social)**

Kutxabank

**Tipo de empresa**

Empresa grande no cotizada

**Dirección**

Gran Vía 30

**Localidad**

Bilbao

**Provincia**

Vizcaya

**Comunidad Autónoma**

País Vasco

**Dirección Web**

[www.kutxabank.es](http://www.kutxabank.es)

**Nombre del máximo cargo ejecutivo**

Mario Fernández

**Persona de contacto**

José Mari Lasá

**Email de la persona de contacto**

[jlasa@kutxabank.es](mailto:jlasa@kutxabank.es)

**Teléfono directo**

943001043

**Número de empleados directos**

4.547

**Sector**

Servicios financieros de banca y seguros

**Actividad, principales marcas, productos y/o servicios**

Actividad financiera (BBK, KUTXA y VITAL)

**Ventas / Ingresos**

1694.342

**Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):**

820.792,05\*

\* en concepto de Subvenciones para la formación, Promoción del Euskera, Gestión forestal y Patrimonio Cultural.

**Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)**

Proveedores, Medioambiente, Socios/accionistas, Clientes, Empleados, Administración, Comunidad

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés Colectivos que se ven afectados por la organización, sus actividades y sus logros y, en consecuencia, se establecen unos criterios de relación y conducta hacia ellos.

**Seleccione los países o regiones donde su empresa tenga presencia**

España

**Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen**

No existen limitaciones.

**¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?**

Kutxabank lleva a cabo diferentes estudios y encuestas a algunos de sus grupos de interés con el fin de obtener información y establecer acciones de mejora para con ellos. Así se realizan:

- Estudios internos de clima laboral
- Estudios de satisfacción de clientes relativos a aspectos referidos a la atención y a la calidad de servicio.

Kutxabank no realiza estudios específicos dirigidos a conocer el sentir de la sociedad en general de los lugares en los que desarrolla su actividad, sino que dicha información la obtiene de los estudios de la Voz de la Sociedad que periódicamente realizan sus Cajas accionistas.

No obstante, la Entidad, a través de su extensa red de oficinas y su personal, mantiene una estrecha relación con sus clientes también en lo referido a la actividad social que desarrolla directamente (patrocinios deportivos, culturales, artísticos...) o a través de sus Cajas accionistas (colonias

infantiles, acciones asistenciales, ayudas y subvenciones...), lo que le permite tener un conocimiento general y seguir el pulso de la sociedad.

**Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso**

Los informes de progreso elaborados hasta la fecha se encuentran disponibles a través de la web del Pacto Mundial. Hasta la fecha no se ha llevado a cabo una difusión específica del mismo.

**Periodo cubierto por la información contenida en la memoria**

2013

**Ciclo de presentación del Informe de Progreso**

Anual



# METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las

entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

- **Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.
- **Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.
- **Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados

GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

## Blanqueo o lavado de dinero

---

### Política de Blanqueo de Capitales

Kutxabank es consciente de la importancia y sensibilidad para con la Sociedad en relación al blanqueo de capitales. Por ello dispone de Política y Procedimientos aprobados para prevenir la corrupción y en especial el blanqueo de capitales.

Por ello, publica en su intranet corporativa un Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo del grupo Kutxabank, que incorpora los procedimientos de Kutxabank en la materia, incluida la política de admisión.

### Código Ético / Conducta

Atal efecto Kutxabank implanta en sus procesos, los compromisos adquiridos en el Código Deontológico y Código de RSE aprobados por Kutxabank.

### Política RSE

De igual forma, Kutxabank tiene aprobada una Política de RSE, donde establece sus compromisos y estrategia de RSE, integrando en ella a todos los grupos de interés.

---

## Acercar la RSE al consumidor final

---

### Buzón de sugerencias

Crear un canal de comunicación de las sugerencias recibidas por cualquier grupo de interés de Kutxabank en relación con la sostenibilidad de la Entidad.

Kutxabank ha creado un buzón on line de consulta respecto a alguna cuestión relativa a la sostenibilidad de la Entidad: [sostenibilidad@kutxabank.es](mailto:sostenibilidad@kutxabank.es)

## Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

---

### Normativa Vigente

Kutxabank mantiene un estricto cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal para con sus clientes.

Para ello, dispone de protocolos y procedimientos específicos para tratar los datos personales de los clientes de forma confidencial, entre los que se encuentran:

- Política de Seguridad de la Información de Kutxabank,
- Normativa para la Seguridad de la Información,
- Documento de Seguridad (LOPD) Público
- Procedimientos de actuación ante Fraudes producidos o Fraudes soportados en Internet por clientes Kutxabank.

Todas las incidencias, quejas, reclamaciones, así como los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos de carácter personal) son tratados por el Departamento de Seguridad de la Información.

---

## Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

---

### Política de Calidad

Kutxabank tiene como reto definir y aprobar una Política de Calidad, que se alinee con los compromisos establecidos por la Entidad con sus clientes, así como con los requisitos de los referenciales más reconocidos en este ámbito.

---

## Satisfacción del cliente

---

### Políticas Internas de Gestión

Kutxabank debe respetar y cumplir con los derechos lingüísticos de los clientes y la Sociedad con la que se relaciona.

Por ello ha definido y aprobado una Política lingüística destinada a garantizar el uso de las lenguas propias de los diferentes territorios en los que desarrollamos la actividad.

Además se ha aprobado la creación de un Comité Lingüístico para la dinamización y seguimiento del desarrollo de la utilización de los diferentes idiomas del banco en sus relaciones internas y con la sociedad.

---

### Canales de Comunicación

Kutxabank mantiene activos y vigentes todos los canales puestos en marcha para establecer una comunicación bidireccional con sus grupos de interés.

Los diferentes canales de comunicación existentes son:

- Intranet
- Web corporativa
- Memoria de sostenibilidad
- Buzón de sostenibilidad
- Redes sociales
- Encuestas de satisfacción

## Encuestas de Satisfacción

Kutxabank pretende conocer el grado de satisfacción de sus grupos de interés en relación a los servicios que presta de forma que pueda llevar a cabo acciones para mejorar dicho objetivo.

De esta manera, lleva a cabo encuestas específicas para conocer el grado de satisfacción de sus clientes.

En 2013 se han realizado las encuestas de satisfacción de la atención y servicio, denominadas, Voz del Cliente, a clientes particulares en general.

---

## Etiquetado e información transparente al cliente

---

### Código Ético Comercial

Kutxabank tiene definidas las pautas necesarias para prestar sus servicios desde la ética, transparencia y cumplimiento de la normativa aplicable.

Kutxabank dispone en su intranet de los siguientes documentos donde se recoge la normativa y pautas establecidas para la correcta presentación del servicio de la Entidad:

- Política y Estatuto de la Función de Cumplimiento Normativo
- Normativa MIFID
- Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de Valor
- Comunicación de Operaciones Sospechosas de Abuso de Mercado
- Código deontológico
- Transparencia de Servicios Bancarios - Canal Ético
- Documento de Seguridad (LOPD)
- FATCA
- Reglamento Prevención de Riesgos Penales

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

# Igualdad de género

---

## Código Ético / Conducta

Kutxabank dispone de un Código Deontológico que aplica a los miembros del Consejo de Administración y empleados y empleadas de la Entidad, donde se aprueban las recomendaciones de buen gobierno de reconocimiento general y de los principios de responsabilidad social aceptados por KUTXABANK, S.A.

Además existe un Código RSE que se alinea con la política de Responsabilidad Social Empresarial de la entidad y con su Código Deontológico, y tiene por finalidad concretar las claves de su conducta hacia los colectivos con los que se relaciona, es decir, hacia sus grupos de interés.

## Plan de Igualdad

Kutxabank tiene como reto lograr que toda la plantilla presente las mismas oportunidades en su ámbito laboral, independientemente de su sexo, raza, etc, y traccionar al resto de grupos de interés para promover las prácticas y actuaciones necesarias para evitar cualquier tipo de discriminación.

Actualmente, Kutxabank se encuentra en proceso de elaboración de un Diagnóstico y Plan de Igualdad para establecer las pautas y acciones necesarias para fomentar la igualdad de oportunidades dentro de la Entidad cuya finalización tendrá lugar durante el ejercicio 2014, con

la colaboración de los representantes de los trabajadores.

Para ello se está tomando como referencia la metodología elaborada por Emakunde, Instituto Vasco de la Mujer.

## Nº de denuncias recibidas y resueltas

Kutxabank dispone de protocolos de prevención del acoso y canales de comunicación para la recepción de este tipo de consultas y denuncias.

En el año 2012 hubo 2 consultas y 1 denuncia interna, que ha sido resuelta durante 2013. Durante este ejercicio no ha habido nuevas consultas ni denuncias al respecto.

## Porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad

Kutxabank tiene como objetivo a medio plazo, lograr la paridad en la composición de los órganos de dirección de la Entidad.

Para ello, lleva a cabo un seguimiento de la composición de los diferentes órganos de gobierno con objeto de determinar el grado de adecuación a las recomendaciones y obligaciones legales al respecto.

# Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

---

## Política de Seguridad y Salud en el trabajo

Kutxabank dispone de un Plan de Prevención donde se recoge la Política de Seguridad y Salud laboral aprobada por la Entidad.

Esta política recoge los compromisos que Kutxabank asume en relación a la prevención de los riesgos laborales para su plantilla y para el personal que trabaja en su nombre.

Mediante la implantación de todos los compromisos y acciones derivadas de dicha política se pretende reducir la siniestralidad al mínimo posible.

## Política de Igualdad

Kutxabank ha aprobado una política donde se recogen los compromisos en materia de igualdad de oportunidades para todo el personal de la Entidad. Dicha política se encuentra difundida a todos sus grupos de interés a través de la Intranet y

web corporativa.

Sus principios son:

- Promover las relaciones laborales basadas en el respeto a las personas, la igualdad de oportunidades, dignidad e integridad.
- Avanzar en la integración e institucionalización del principio de igualdad de oportunidades y trato de mujeres y hombres de manera transversal en la actuación de todo Kutxabank.
- Promover la integración de la perspectiva de género en la gestión de personas que garanticen la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres en toda la plantilla.
- Impulsar las medidas de conciliación de la vida profesional y vida personal -
- Tolerancia cero ante cualquier manifestación de acoso o violencia en el trabajo.
- Tener una actitud proactiva para difundir, transmitir y sensibilizar la filosofía no sexista a los grupos de interés de Kutxabank: plantilla, clientes, proveedores, accionistas y sociedad (asociaciones, entidades, etc) así como continuar colaborando con las instituciones de referencia en materia de igualdad de oportunidades de hombres y mujeres.

## Evaluación Anual

Recoger la información relevante en relación al desempeño de la plantilla en relación a sus funciones y competencias, de forma que se puedan establecer acciones formativas adecuadas para lograr la mejora continua del desempeño del personal.

Kutxabank cuenta con un sistema de

Evaluación anual del Desempeño y Desarrollo, universal para todo el conjunto de la plantilla, ya que esta evaluación es entendida como uno de los pilares fundamentales en los que se sustenta el desarrollo profesional. La Evaluación del Desempeño y Desarrollo anual debe ir acompañada de reuniones entre el evaluador y la persona evaluada en las que, por un lado, se exponen y comentan las acciones de mejora y planes de acción para el ejercicio siguiente y, por otro, se realiza el seguimiento del plan de acción definido.

### **G4-LA9: Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral**

Kutxabank pretende conocer las posibles diferencias existentes en cuanto al nivel de formación recibido por hombres y mujeres de Kutxabank en función de su categoría profesional.

Para ello recoge anualmente el promedio de horas de formación que llevan a cabo los empleados y empleadas de la Entidad, desglosado por sexo y categoría profesional, no habiendo diferencias significativas al respecto. Dicho promedio es ligeramente superior en el caso de las mujeres, en cualquiera de sus categorías profesionales.

### **Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación**

Kutxabank tiene como reto responder a todos los distintos tipos de necesidades

formativas detectadas por las áreas de Kutxabank:

- Necesidades derivadas de las políticas, planes y estrategias de la Entidad, que se traducen en las principales actividades a incluir en el Plan de Formación anual
- Exigencias de regulación del sistema financiero
- Necesidades específicas por la especialización de determinadas áreas
- Ajuste del perfil profesional al puesto por motivo de cambio de puesto
- Necesidades particulares derivadas del desarrollo profesional

Durante el 2013 destacan las siguientes acciones formativas realizadas:

- Formación para el desarrollo profesional de las personas con responsabilidad sobre equipos, a través de la Escuela de Desarrollo Directivo
- Entrenamiento de calidad en Habilidades Comerciales
- Se han redoblado esfuerzos para ampliar el número de personas certificadas en nuestro programa Asesor Financiero Kutxabank. Se ha creado un modelo común de contenidos y examen, y más de 160 personas han logrado esta acreditación en 2013
- Despliegue formativo masivo como sustento de la integración de sistemas (Besaide), a partir del análisis y planteamiento del área de Gestión del Cambio
- Organización y despliegue de todo tipo de iniciativas formativas, para la integración de Kutxabank
- Incremento de la oferta on-line, con la inclusión de grabaciones en video de ponentes y otras herramientas de formación a distancia. Más del 50% de las horas formativas organizadas en 2013 han sido realizadas en este formato

- **Reciclaje** en cuanto a la formación en Prevención del Blanqueo de Capitales y MiFID
- **Diseño** de una Certificación para Gestores de Empresa que avale el conocimiento técnico de la plantilla

## **Intranet**

Kutxabank dispone de una intranet corporativa común donde se recoge información, noticias y sirve de canal de comunicación entre los empleados/as y la Dirección de Kutxabank.

## **Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción**

El Código RSE de Kutxabank incorpora 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.

Durante el año 2013 el 26,68% de la plantilla de Kutxabank ha recibido formación en políticas y procedimientos anti-corrupción, centrada concretamente en la Prevención del Blanqueo de Capitales.

Dentro del Plan de Formación de continuidad, en 2013 se construyó un curso online sobre Transparencia en los Servicios Bancarios de una hora de duración y que fue realizado por 3.693 personas. (81,2% de la plantilla)

## **PRL**

Kutxabank dispone de un Servicio de Prevención Propio que diseña, elabora,

implanta y revisa las sistemáticas más apropiadas para la gestión de la seguridad y salud en la Entidad.

Cada 4 años se llevan a cabo auditorías legales que evidencian el cumplimiento de todos los requisitos legales en este ámbito. Además todo el personal de Kutxabank dispone a través de la Intranet corporativa, la siguiente información relacionada con la Seguridad y Salud laboral:

- Primeros auxilios: botiquines y salas
- Procedimiento para el control y reposición de los botiquines y ubicación de salas de primeros auxilios.
- Accidentes laborales
- Cómo debemos actuar cuando un empleado sufra un accidente de trabajo durante el desempeño de su tarea, o en el trayecto de ida o vuelta a su puesto de trabajo (in itinere).
- Plan de Prevención de Riesgos Laborales
- Delegados de prevención y Comités de seguridad y salud
- Información sobre riesgos y medidas de prevención
- Inspección de prevención de riesgos laborales: Herramienta para realizar controles periódicos de las condiciones del centro de trabajo que influyen en la seguridad y salud de los trabajadores
- Vigilancia de la salud: Información sobre el procedimiento de realización del reconocimiento médico y sobre las campañas de salud en vigor.

---

## **Buen ambiente laboral**

---

### **Protocolo de Prevención del**

## Acoso Laboral

El desafío de Kutxabank frente a este riesgo es hacer suyo el lema "Tolerancia cero ante cualquier manifestación de acoso o violencia en el trabajo." aprobado en la política de Igualdad de la Entidad, estableciendo los medios necesarios para prevenir cualquier situación a este respecto.

Kutxabank dispone de Protocolos de Prevención del Acoso aprobados en las Cajas de origen y un Código Deontológico de Kutxabank aprobado por el Consejo de Administración en 2012 donde se recogen expresamente las pautas para prevenir y tratar posibles casos de acoso.

## Evaluación Anual

Recoger la información relevante en relación al desempeño de la plantilla en relación a sus funciones y competencias, de forma que se puedan establecer acciones formativas adecuadas para lograr la mejora continua del desempeño del personal.

## Encuestas de Satisfacción

Kutxabank lleva a cabo de forma anual encuestas de clima laboral para conocer el

grado de satisfacción del personal con su entorno laboral.

La encuesta llevada a cabo durante el ejercicio 2013 tuvo un 23% de participación.

---

# Conciliación familiar y laboral

---

## Convenio Colectivo

Kutxabank ha aprobado el Primer Convenio Colectivo de la Entidad, el 19 de diciembre de 2013 con el 76,9% de la representación de la mesa negociadora, y con una vigencia hasta el 2016.

Este convenio supone un nuevo marco, adaptado a la realidad de Kutxabank, para regular las relaciones laborales de toda la plantilla y promueve la conciliación familiar y laboral mediante las medidas y beneficios sociales aprobados en el mismo.

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



# Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

---

## Política de Compras

Kutxabank aspira a traccionar a todos sus proveedores en relación a las buenas prácticas en materia de RSE: Gestión Ambiental, Social, Igualdad de Oportunidades y los 10 principios del Pacto Mundial.

Para ello, dispone de una cláusula que se incorpora a todos los contratos que se llevan a cabo con el fin de fomentar que todos los proveedores cumplan los requisitos establecidos en materia de RSE y específicamente los 10 principios del Pacto Mundial.

En este sentido, Kutxabank comunica su adhesión a la iniciativa del Pacto Mundial

de las Naciones Unidas (Global Compact) y promueve el conocimiento de los 10 principios a todas las empresas y entidades con las que trabaja.

Durante el 2013 se han firmado un total de 150 nuevos contratos con dicha cláusula de RSE.

## Cumplimiento de la normativa

---

### Difusión de la Política

Kutxabank pretende difundir todas las políticas y compromisos aprobados a todos los grupos de interés, entre ellos, sus proveedores, a través de distintos canales de comunicación, que se deben mantener vigentes y actualizados.

En la actualidad, dichas políticas se encuentran difundidas a través de los medios apropiados, físicamente en algunas oficinas y a través de la Intranet y Web corporativa de la Entidad en todos los casos.

GRUPO DE INTERÉS  
**SOCIOS**



## **Informe de Gobierno Corporativo**

Kutxabank recoge y traslada información completa y razonada sobre las estructuras y prácticas de gobierno de la Entidad que permita conocer al mercado, inversores, accionistas, etc, los procesos de toma de decisiones para que puedan hacerse una imagen fiel y un juicio fundado de la Entidad.

## **Informe o Memoria de Sostenibilidad**

Kutxabank elabora anualmente una memoria de sostenibilidad conforme al referencial GRI (Global Reporting Initiative) que a su vez es auditada externamente por una entidad acreditada, AENOR, con objeto de informar a todos los grupos de interés sobre los principales impactos y logros relacionados con la sostenibilidad en la Entidad.

GRUPO DE INTERÉS

# COMUNIDAD



---

# Alianzas entre asociaciones y empresas

---

## Informe o Memoria de Sostenibilidad

Kutxabank elabora anualmente una memoria de sostenibilidad conforme al referencial GRI (Global Reporting Initiative) que a su vez es auditada externamente por una entidad acreditada, AENOR, con objeto de informar a todos los grupos de interés, y en especial al conjunto de la Sociedad, sobre los principales impactos y logros relacionados con la sostenibilidad en la Entidad.

## Cantidad de dinero invertido en la comunidad o comunidades (en especie, productos o servicios)

Kutxabank tiene como parte de su misión, a través de la actividad de sus cajas propietarias, contribuir al desarrollo comunitario y ser parte de la vanguardia de la acción social mediante la puesta en valor de los principios de solidaridad, la inclusión, la ética y la sostenibilidad.

Anualmente Kutxabank y las tres Cajas propietarias del banco llevan a cabo diferentes inversiones de carácter social en los siguientes ámbitos:

- Asistencia social y sanitaria: 15.417.000 euros
- Cultura y tiempo libre: 11.299.000 euros
- Educación e investigación: 8.146.000 euros
- Patrimonio histórico, artístico y natural: 1.212.000 euros

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

# Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

---

## Política de Medioambiente

Kutxabank tiene aprobada una política de gestión ambiental, fundamentada en los siguientes principios:

- El estricto cumplimiento de la legislación y normativa aplicable, así como de los compromisos voluntarios suscritos en materia de desarrollo sostenible y medio ambiente
- La adopción de una actitud proactiva en relación a la protección del entorno y la prevención de la contaminación y la degradación ambiental.
- La mejora continua de su comportamiento ambiental.

## Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales

Kutxabank evalúa de forma continua el grado de cumplimiento de los objetivos ambientales definidos por las áreas de Kutxabank.

Para ello, el Área de RSE e Igualdad vela por la mejora continua de la sostenibilidad en la organización, manteniendo contacto

permanente con las diversas áreas organizativas de la entidad, a las que apoya en lo relativo a la gestión de su actividad en dicho ámbito.

Asimismo, el Área de RSE, Igualdad y Gestión Lingüística asesora, eleva propuestas, facilita informes y reporta a la Dirección de Kutxabank quien, a su vez, hace llegar dichas comunicaciones a los Órganos de Gobierno de la Entidad.

## Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Kutxabank tiene como objetivo aumentar las inversiones llevadas a cabo para la implantación de tecnologías que permitan reducir los impactos ambientales generados por su actividad.

Durante el ejercicio 2013, Kutxabank no ha realizado inversiones específicas en nuevas instalaciones o reformas de las existentes, pero sí se han llevado a cabo las reparaciones necesarias para mantener el nivel de eficiencia ambiental ya logrado.

Por otro lado, se ha realizado un estudio de modernización de la instalación del aire acondicionado e iluminación en el edificio central de Gran Vía 30 en Bilbao, que se implementará en 2014 con un presupuesto de inversión de 2,3 millones de euros.

## **Identifique (toneladas) la cantidad de vertidos (sustancias químicas, aceites, combustibles, etc.) que su entidad realiza.**

Kutxabank tiene como desafío controlar y llevar a cabo un seguimiento exhaustivo de las cantidades de residuos generados por todas las oficinas de Kutxabank.

Actualmente, esta coordinación se lleva a cabo a través del Área de Servicios Generales, quien se encarga de su correcta gestión conforme a la normativa vigente.

### **Comité Técnico Ambiental**

Kutxabank tiene como reto la definición de un Comité de Sostenibilidad que apoye al área de RSE para llevar a cabo la implantación y seguimiento de los objetivos ambientales y en materia de sostenibilidad llevados a cabo por las distintas áreas de la organización.

---

## **Optimizar el uso de papel en la entidad**

---

### **Consumo de papel en el año**

Kutxabank ha consumido un total de 892.962 kg de papel a lo largo del ejercicio 2013, siendo este valor ligeramente superior al del ejercicio anterior, a pesar

de las medidas de reducción y objetivos ambientales cumplidos a ese respecto.

### **Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel**

Kutxabank pretende minimizar al máximo posible el consumo de papel en toda la organización.

Para ello, tiene aprobada una Guía de buenas prácticas ambientales donde se recogen todas las pautas a seguir para la reducción de los consumos, especialmente en el uso de papel, y la correcta segregación de los residuos generados en todas sus oficinas.

Dicha guía se encuentra difundida a toda la organización a través de su publicación en la intranet corporativa.

Además, se lleva a cabo un seguimiento del consumo de papel de todas sus oficinas y edificios centrales.

Anualmente se implantan objetivos ambientales relacionados con la reducción de este consumo, uno de los más significativos para la gestión ambiental de la Entidad.

Algunos de los objetivos han logrado:

- Ahorrar 1.389 kg de papel mediante la utilización de papel de menor gramaje en documentos formato 1/3 de A4
- Ahorrar de 2.800 kg de papel al suprimir los listados diarios de papel que se envían a los Servicios Centrales
- Ahorrar 25.000 kg de papel al modificar procesos de impresión documental internos. (transferencias, nuevos contratos, etc)

## **Indique la cantidad total de residuos producidos por su entidad, desglosados por tipos, peligrosidad y destino**

Minimizar la generación de residuos generados por Kutxabank

En 2013 se han generado un total de:

### RESIDUOS NO PELIGROSOS

- Papel/ cartón segregado 309.783,4 kg
- Tóner y cartuchos de impresión 8.286 kg
- Madera 148 kg
- Mobiliario 3.640 kg
- Envases no peligrosos 664 kg
- Chatarra y otros metales (Incluye dispensadoras y cajeros) 33.739 kg
- Equipos informáticos 17.667 kg

- Filtros de aire y fibra de vidrio 112 kg

### RESIDUOS PELIGROSOS

- Fluorescentes 1.431 kg
- Compuestos organohalogenados (R22, R410A y R404A) 67 kg
- Aceites usados (Hidrocarburos) 286 kg
- Pilas y baterías (de plomo, mercurio y Ni-Cd) 11.522 kg
- Envases contaminados 22 kg
- Aceite con agua y disolvente 1 kg
- Absorbentes contaminados 5 kg
- Equipos eléctricos y electrónicos 1.159,5 kg
- Aerosoles 7 kg
- Barnices y pinturas obsoletos 10 kg