Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

Kutxabank

Kutxabank, S.A.
Gran Via 30, Bilbao
Bizkaia

Tabla de Contenidos

01 Carta de Renovación del Compromiso

02 Perfil de la Entidad

03 Metodología

04 COE

05 Análisis

- Proveedores
- Medioambiente
- Socios/Accionistas
- Clientes
- Empleados
- Comunidad/Sociedad Civil

CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Kutxabank presenta a través de este Informe de Progreso, las actuaciones realizadas durante 2014 según su compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial.

Durante el pasado ejercicio el Banco ha cumplido con uno de los principales desafíos que se había marcado en materia de Responsabilidad Social, como era el de reactivar el crédito, principalmente para particulares o familias y para las pequeñas y medianas empresas.

Dentro de esta apuesta estratégica, una de las prioridades del Grupo ha consistido en garantizar el acceso a la vivienda de sus clientes, a través de la oferta más competitiva en préstamos hipotecarios. Como resultado, la entidad ha vuelto a liderar la cuota de mercado, ya que gestiona cerca del 40% de los préstamos hipotecarios de sus territorios de origen.

Además, Kutxabank ha continuado articulando respuestas para aquellas personas y familias que no pueden hacer frente a sus compromisos hipotecarios. Desde la máxima voluntad de negociación, se han flexibilizado las condiciones de un total de 1.420 préstamos hipotecarios, generalmente con cuotas más llevaderas.

La entidad financiera ha sido también muy activa a la hora de colaborar con las iniciativas públicas de alquiler social puestas en marcha. De hecho, ha cedido un total de 105 inmuebles para sean gestionados en alquiler social.

Como forma de mejorar la accesibilidad financiera a las personas con problemas de movilidad y a las personas invidentes, Kutxabank ha continuado adecuando su Banca Móvil. De esta forma, las personas con problemas de visión no tienen que utilizar necesariamente el teclado virtual para introducir sus códigos de acceso. Además, la red de cajeros cuenta con 224 dispositivos adaptados para personas invidentes y se han continuado eliminando las barreras arquitectónicas cuando se han realizado reformas en las sucursales bancarias.

En materia medioambiental, la plantilla de Kutxabank se ha situado en primera línea a la hora de organizar actividades de voluntariado corporativo, en las que se han realizado actividades de conservación y reforestación del bosque autóctono. En su afán de reducir el consumo energético, se ha mejorado el sistema de transporte colectivo para el personal de oficinas centrales de Kutxabank que se desplaza entre centros, ha continuado reduciéndose el uso del papel en las transacciones financieras y ha comenzado la reforma global de nuestras instalaciones centrales, que mejorará los índices de ahorro energético.

Entre los retos que afrontará Kutxabank en 2015, tiene especial relevancia la mejora continua de la rentabilidad de la que se nutren las Obras Sociales de las Fundaciones Bancarias propietarias del Banco. Cabe señalar, en este sentido, que en 2015 se ha destinado un dividendo social de 45,09 millones de euros, un 66% más que en el ejercicio anterior. Se trata de la mayor dotación del Estado en función de la dimensión de la entidad.

En definitiva, Kutxabank ha mantenido su posición de sólido liderazgo en los tres ejes sobre los que se sustenta la Responsabilidad Social de las Empresas: las vertientes económica, social y medioambiental. Fiel a sus compromisos, ratifica su adhesión a los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Gregorio Villalabeitia
Presidente de Kutxabank

PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Kutxabank, S.A.

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

Gran Vía 30

Localidad

Bilbao

Provincia

Vizcaya

Comunidad Autónoma

País Vasco

Dirección Web

www.kutxabank.es

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Gregorio Villalabeitia

Persona de contacto

José Mari Lasa

Número de empleados directos

4.437

Sector

Servicios financieros de banca y seguros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Actividad financiera (BBK, KUTXA y VITAL)

Ventas / Ingresos

1.513.246.000

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

796,37951

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

Proveedores, Medioambiente, Socios/accionistas, Clientes, Empleados, Comunidad/Sociedad Civil

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. Dichos grupos de interés han sido aprobados por la Dirección de Kutxabank.

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. Cabe mencionar que a finales de 2014, Kutxabank ha comenzado a definir una nueva metodología para precisar la materialidad de la información que se incluirá en las próximas memorias, a partir de 2015. Dicha metodología está basada en la guía G4 de GRI, he incluirá una comunicación directa y específica con todos los grupos de interés en relación con los aspectos más relevantes que se han de comunicar en materia de sostenibilidad.

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

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?
No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

Kutxabank es consciente de que la interacción con los grupos de interés aporta información relevante y prioritaria respecto a la estrategia de sostenibilidad que la Entidad ha de seguir. Por ello dispone de un buzón de sugerencias para recoger aspectos relacionados con la Memoria de Sostenibilidad, Informe de Progreso o cualquier otra cuestión relacionada con la sostenibilidad de la Entidad. El Buzón de Sostenibilidad, está a disposición de cualquier persona u organización a través del siguiente correo electrónico: sostenibilidad@kutxabank.es. Además, desde finales de 2014 ha comenzado a planificar un estudio específico sobre la materialidad de los diferentes

aspectos de sostenibilidad que dichos grupos valoren como relevantes. El estudio se llevará a cabo a lo largo del ejercicio 2015.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Kutxabank, S.A. es una entidad de crédito cabecera de un grupo consolidable de entidades de crédito. Forman parte del referido grupo las entidades Bilbao Bizkaia Kutxa, Aurrezki Kutxa eta Bahitetxea, Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Gipuzkoa y San Sebastián-Gipuzkoa eta Donostiako Aurrezki Kutxa y Caja de Ahorros de Vitoria y Álava-Araba eta Gasteizko Aurrezki Kutxa, todas ellas accionistas de la Sociedad. La estructura del grupo está basada en la atribución a la Sociedad del negocio financiero de las cajas accionistas, las cuales ejercen indirectamente dicha actividad financiera, a través de aquella, desde el 1 de enero de 2012.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

El Consejo de Administración de Kutxabank es informado con periodicidad mínima anual, sobre los logros más significativos conseguidos en materia de sostenibilidad. Así mismo se comunica la publicación de la Memoria de Sostenibilidad y del Informe de Progreso.

Indique la estructura de gobierno y quién o quienés a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

La administración, gestión y control de Kutxabank corresponde a los siguientes Órganos:

- Junta General de Accionistas
- Consejo de Administración y sus Órganos Delegados:
    - Comisión Ejecutiva o Comisión de Control del Riesgo o
    - Comisión de Nombramientos o Comisión de Retribuciones o Comisión de Auditoría y Cumplimiento

El departamento de RSE, Igualdad y Gestión Lingüística, es el encargado de velar por la mejora continua de la sostenibilidad y de los Principios del Pacto Mundial en Kutxabank. Para ello mantiene 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 departamento de Gestión de RSE 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.

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.kutxabank.es

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 obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.

COE

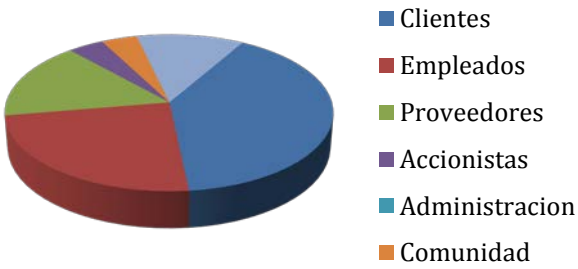
En los últimos años, el Informe de Progreso se ha requerido de forma obligatoria únicamente a las organizaciones empresariales firmantes de Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UN Global Compact). Con el objetivo de aumentar el compromiso de las organizaciones no empresariales, la Junta Directiva del Pacto Mundial decidió que dichas organizaciones deberán comunicar cada dos años la forma en la que apoyan a la iniciativa mediante una Comunicación de Compromiso (COE).

Con el objetivo de facilitar la elaboración del COE, Global Compact sugiere unas acciones específicas para cada tipo de organización no empresarial. Así mismo se recomienda que la entidad establezca herramientas para la medición de los resultados.

ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS	NORMAS LABORALES	MEDIOAMBIENTE	ANTICORRUPCIÓN
14	3	4	5
Desafíos u Oportunidades contemplados	Desafíos u Oportunidades contemplados	Desafíos u Oportunidades contemplados	Desafíos u Oportunidades contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 10
Empleados: 6
Proveedores: 4
Accionistas: 1
Administración: 0
Comunidad: 1
Medio ambiente: 3

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR

3

Acercar la RSE al consumidor final

Memoria de RSC - Acción / Proyecto
Observaciones Genéricas
Informar a todos los grupos de interés de Kutxabank sobre los principales impactos y logros relacionados con la sostenibilidad en la Entidad.
Comentarios
Kutxabank elabora anualmente una Memoria de Sostenibilidad conforme al referencial internacional GRI (Global Reporting Iniciative), que es a su vez auditada por una entidad externa acreditada, AENOR.
Objetivos
Adecuar la futura memoria de sostenibilidad a la guía G4 del GRI (Global Reporting Iniciative).
Mejorar la comunicación de dicha memoria a nuestros clientes, para difundir las buenas prácticas llevadas a cabo en el ámbito de la RSE por nuestra Entidad.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento
Observaciones Genéricas
Crear un canal de comunicación de las sugerencias recibidas por cualquier grupo de interés de Kutxabank en relación con la sostenibilidad de la Entidad.
Comentarios
Kutxabank ha creado un buzón on line de consulta respecto a alguna cuestión relativa a la sostenibilidad de la Entidad: sostenibilidad@kutxabank.es
Objetivos
Mantener la difusión de este buzón de sugerencias para recoger la impresiones y posibles mejoras en el ámbito de la sostenibilidad de Kutxabank

Relación duradera con los clientes

Política de Calidad - Política
Observaciones Genéricas
Definir y aprobar una Política de Calidad
Comentarios
Objetivos
Definir y aprobar una Política de Calidad

Normativa Vigente - Política
Observaciones Genéricas
Estricto cumplimiento de la normativa para con los clientes de Kutxabank
Comentarios
Kutxabank dispone de un Documento de Seguridad de la Información donde se recogen todas las pautas a llevar a cabo para protegerlos datos personales de los clientes. Así mismo, tiene dados de alta todos los ficheros correspondientes en la Agencia de Protección de Datos y atiende a todas las peticiones de clientes en relación a sus derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de sus datos personales).
Objetivos
Mantener el nivel de seguridad de la información en relación a los datos de carácter personal

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento
Observaciones Genéricas
Crear un canal de comunicación de las sugerencias recibidas por cualquier grupo de interés de Kutxabank en relación con la sostenibilidad de la Entidad.

Accesibilidad de los productos y servicios

Políticas Internas de Gestión - Política
Observaciones Genéricas
Respetar y cumplir con los derechos lingüísticos de los clientes y sociedad con los que Kutxabank se relaciona. Facilitar la accesibilidad financiera de personas invidentes en banca online móvil y cajeros automáticos Facilitar la accesibilidad financiera a personas con pocos recursos.
Comentarios
Kutxabank ha adaptado sus sistemas informáticos durante 2014 para crear un campo con el idioma preferente del cliente así como diversos protocolos de actuación en materia lingüística Además durante este ejercicio se ha procedido a la adecuación de la banca online móvil, evitando la utilización del teclado virtual,

mejorando con ello la accesibilidad para todas las personas con discapacidad. En el ámbito de las discapacidades o las minusvalías, Kutxabank cuenta en su red con 642 cajeros (de los que 350 son ingresadores) que, por su configuración y disposición, son accesibles para personas con discapacidades motrices. No obstante, con el fin de hacerlos accesibles también a personas con problema de visión, coordina con la ONCE la instalación y la adaptación de cajeros automáticos. De hecho, contaba en diciembre de 2014 con 224 unidades adaptadas y está previsto incrementarlas en 2015. Los nuevos sistemas que se vienen instalando incorporan la operativa apta para invidentes. Por otro lado, Kutxabank dispone de productos y servicios con condiciones preferentes para personas con dificultades o bajos ingresos, como: Depósito Solidario, Cuenta Cercana, BBK Solidaria F.I., Remesas Inmigrantes, entre otros.

Objetivos

Mejorar la accesibilidad de todos los servicios ofrecidos por Kutxabank para todos nuestros clientes, respetando el idioma elegido por los mismos.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Disponer de un Servicio de Atención al Cliente adaptado a sus necesidades y que dé respuesta a todas sus expectativas, atendiendo a las posibles incidencias derivadas de la prestación de nuestros servicios.

Comentarios

Kutxabank dispone de un servicio que pretende atender y resolver las quejas o reclamaciones presentadas, directamente o por representación, de cualquiera de nuestros clientes, ya sean personas físicas o jurídicas. En caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente de la Entidad o si transcurren más de dos meses desde su presentación ante el mismo de la queja o reclamación sin obtener resolución, el reclamante podrá dirigirse a cualquiera de los Servicios de Reclamaciones de los Supervisores Financieros. Kutxabank - Servicio de Atención al Cliente Apartado de correos nº5 48080 Bilbao Email: atención.cliente@kutxabank.es

Objetivos

Responder a todas las quejas y reclamaciones recibidas así como realizar un análisis para estudiar sus causas y proponer acciones de mejora que logren minimizar las mismas.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Cualquier persona, cliente o no cliente de Kutxabank, que quiera realizar una consulta respecto a alguna cuestión relativa a esta memoria, puede ponerse en contacto a través del Buzón de Sostenibilidad, según la siguiente dirección de correo electrónico: sostenibilidad@kutxabank.es En 2014 no se han recibido sugerencias ni propuestas en relación con estos temas a través de este canal.

Objetivos

Mantener el canal de comunicación con todos los grupos de interés y promocionar su uso para recoger especialmente sugerencias y oportunidades de mejora al respecto.

Falta de conocimientos de los clientes en la utilización de productos y servicios

Normativa Vigente - Política

Observaciones Genéricas

Estricto cumplimiento de la normativa para con los clientes de Kutxabank

Comentarios

En 2014 se ha incrementado el catálogo on-line, que incluye cursos sobre Conflicto de Interés y Comunicación de Operaciones Sospechosas, así como el reciclaje en cuanto a la formación en Prevención del Blanqueo de Capitales y MiFID para el personal de la red comercial que atiende a nuestros clientes. En 2014 participaron en estas actividades formativas un total de 2.832 personas

Objetivos

Mejorar la formación de nuestro personal y la clientela respecto a la normativa de aplicación

Blanqueo o lavado de dinero

Política de Blanqueo de Capitales - Política
Observaciones Genéricas
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.
Comentarios
Kutxabank 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.
Objetivos
Mantener vigente el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales

Difusión de la Política - Acción / Proyecto
Observaciones Genéricas
Kutxabank pretende difundir todas las políticas y compromisos aprobados a todos los grupos de interés a través de distintos canales de comunicación, que debe mantener vigentes y actualizados.
Comentarios
Todas la políticas son difundidas a través de la Intranet y la web corporativa
Objetivos
Mantener el nivel de difusión de los compromisos de Kutxabank

Informe de Gobierno Corporativo - Herramienta de seguimiento
Observaciones Genéricas
Recoger y trasladar 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.
Comentarios
Kutxabank elabora anualmente un Informe de Gobierno Corporativo que difunde a todos sus grupos de interés a través de la Web corporativa.
Objetivos
No hay objetivos específicos al respecto

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento
Observaciones Genéricas
Crear un canal de comunicación de las sugerencias recibidas por cualquier grupo de interés de Kutxabank en relación con la sostenibilidad de la Entidad.
Comentarios
Kutxabank dispone de un buzón de sugerencias para cualquier cuestión relacionada con la sostenibilidad y la responsabilidad social de la Entidad. Dicho buzón se encuentra en formato electrónico, cuya dirección es: sostenibilidad@kutxabank.es
Objetivos
Fomentar el uso del buzón de sugerencias entre los clientes de Kutxabank

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

Normativa Vigente - Política
Observaciones Genéricas
Estricto cumplimiento de la normativa para con los clientes de Kutxabank
Comentarios
Kutxabank 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 caracter personal) son tratadas por el Departamento de Seguridad de la Información.
Objetivos
Reducir las posibles quejas y reclamaciones en relación a la LOPD Mantener vigente la sistemática de implantación de los derechos ARCO para los clientes.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto
Observaciones Genéricas
Disponer de un Servicio de Atención al Cliente adaptado a sus necesidades y que de respuesta a

todas sus expectativas, atendiendo a las posibles incidencias derivadas de la prestación de nuestros servicios.

Comentarios

El Servicio de Atención al Cliente de Kutxabank recoge cualquier sugerencia, incidencia, reclamación o petición de cualquiera de los derechos de los clientes respecto a sus datos personales: Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición al uso de los mismos (Derechos ARCO).

Objetivos

Minimizar lo máximo posible el número de reclamaciones recibidas por parte de los clientes respecto a la normativa de protección de datos.

manual lopd - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Disponer de toda la documentación vigente necesaria para el cumplimiento de todos los requerimientos de la normativa de protección de datos de carácter personal (LOPD)

Comentarios

Kutxabank dispone de un Manual y documentación específica donde se recogen las pautas a seguir para una correcta gestión de estos requerimientos.

Objetivos

Mantener el grado de cumplimiento de la normativa LOPD

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Recoger, tratar y resolver todas las consultas, quejas o denuncias recibidas relacionadas con la igualdad de oportunidades o discriminación por razón de sexo.

Comentarios

En 2014 no se han dado filtraciones, robos o pérdidas de datos. No obstante se han recibido un total de 11 reclamaciones por parte de los clientes a este respecto, aunque ninguna de ellas ha sido por parte de la Agencia de Protección de Datos. Por otro lado, en 2014 se han recibido las siguientes solicitudes, todas ellas gestionadas de forma adecuada: Nº solicitudes Acceso de datos personales: 5 Nº solicitudes Rectificación de datos personales: 0 Nº solicitudes Cancelación de datos personales: 231 Nº solicitudes Oposición de datos personales: 121 Nº solicitudes de Revocación de la Oposición de datos personales: 13

Objetivos

Minimizar el número de reclamaciones recibidas respecto al cumplimiento de esta normativa

Formación para clientes

Política de Calidad - Política

Observaciones Genéricas

Definir y aprobar una Política de Calidad

Comentarios

No se han llevado actuaciones al respecto durante el ejercicio 2014

Objetivos

Establecer una Política de Calidad donde se recojan los compromisos necesarios para mejorar los servicios de Kutxabank y la satisfacción de sus clientes.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Los diferentes canales de comunicación existentes son: - Intranet - Web corporativa - Memoria de sostenibilidad - Buzón de sostenibilidad - Redes sociales - Encuestas de satisfacción

Objetivos

Mantener vigentes y mejorar los canales de comunicación existentes con los grupos de interés.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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.

Comentarios

En 2014 se ha realizado un estudio de investigación con el objetivo de valorar el nivel de satisfacción de los particulares y empresariales del País Vasco. Dicho análisis ha reflejado resultados positivos para la Entidad.

Objetivos

Implantar acciones para responder a las principales preocupaciones de los clientes, obtenidas como resultado de dichos estudios, especialmente en relación con el empeoramiento de la confianza en el

sector financiero, el aumento de las comisiones y el seguimiento de su situación financiera.

G4-LA9:Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral - Indicador de Seguimiento
Observaciones Genéricas
Conocer las posibles diferencias existentes en cuanto al nivel de formación recibido por hombres y mujeres de Kutxabank en función de su categoría profesional.
Comentarios
Dicha información se comunica a través de la Memoria de Sostenibilidad, publicada anualmente a través de la web corporativa de Kutxabank. El resultado de dicho indicador muestra que en general no hay diferencias significativas en cuanto a la formación recibida por mujeres y hombres independientemente del cargo que ocupen, siendo ésta ligeramente superior en el caso de las mujeres.
Objetivos
Mejorar los ratios de formación por empleado/a de todas la categorías profesionales de Kutxabank.

Satisfacción del cliente

Política de Calidad - Política
Observaciones Genéricas
Definir y aprobar una Política de Calidad

Políticas Internas de Gestión - Política
Observaciones Genéricas
Respetar y cumplir con los derechos lingüísticos de los clientes y sociedad con los que Kutxabank se relaciona. Facilitar la accesibilidad financiera de personas invidentes en banca online móvil y cajeros automáticos Facilitar la accesibilidad financiera a personas con pocos recursos.
Comentarios
Kutxabank ha definido y aprobado un código de política lingüística destinada a garantizar el uso de las lenguas propias de los diferentes territorios en los que desarrollamos nuestra actividad. Además se ha aprobado 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.
Objetivos
Mantener vigente la política y Comité Lingüístico

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento
Observaciones Genéricas
Crear un canal de comunicación de las sugerencias recibidas por cualquier grupo de interés de Kutxabank en relación con la sostenibilidad de la Entidad.

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Política RSE - Política
Observaciones Genéricas
Definir la estrategia de RSE de Kutxabank, integrando en ella a todos los grupos de interés.

Política de Calidad - Política
Observaciones Genéricas
Definir y aprobar una Política de Calidad

Difusión de la Política - Acción / Proyecto
Observaciones Genéricas
Kutxabank pretende difundir todas las políticas y compromisos aprobados a todos los grupos de interés a través de distintos canales de comunicación, que debe mantener vigentes y actualizados.
Comentarios
Todas la políticas son difundidas a través de la Intranet y la web corporativa
Objetivos
Mantener dichos canales de comunicación para todos los grupos de interés de Kut

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento
Observaciones Genéricas
Crear un canal de comunicación de las sugerencias recibidas por cualquier grupo de interés de Kutxabank en relación con la sostenibilidad de la Entidad.

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento
Observaciones Genéricas
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.

Comentarios

Kutxabank lleva a cabo encuestas específicas para conocer el grado de satisfacción de sus clientes. En 2014 se han realizado las encuestas de satisfacción de la atención y servicio, denominadas, Voz del Cliente, a clientes particulares en general.

Objetivos

Aumentar el número de encuestas y la segmentación de las mismas de cara a la obtención de mayor información respecto a los servicios ofrecidos a los clientes.

Etiquetado e información transparente al cliente

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

Definir la estrategia de RSE de Kutxabank, integrando en ella a todos los grupos de interés.

Comentarios

Kutxabank tiene aprobada una Política de RSE que incluye su Misión, Visión y Valores, así como un Código Deontológico y un Código de RSE donde se recogen sus principios éticos, de buen gobierno y responsabilidad social, que son aplicables a toda la Entidad.

Objetivos

Avanzar en los compromisos adquiridos en la política de RSE y Código RSE de la Entidad

Código Ético Comercial - Política

Observaciones Genéricas

Definir las pautas necesarias para prestar los servicios desde la ética, transparencia y cumplimiento de la normativa aplicable

Comentarios

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

Objetivos

Mantener vigentes en la intranet toda la información necesaria para la prestación de servicios de forma transparente y cumpliendo la normativa de aplicación.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Kutxabank pretende difundir todas las políticas y compromisos aprobados a todos los grupos de interés a través de distintos canales de comunicación, que debe mantener vigentes y actualizados.

Comentarios

Los clientes y Kutxabank disponen de los siguientes medios para obtener información sobre la gestión de la entidad en cualquier aspecto: - Portales Kutxabank - Buzones de sostenibilidad - Red de oficinas - Centro Atención Clientes

Objetivos

Mejorar la difusión de los diferentes canales de comunicación existentes para los clientes

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Los diferentes canales de comunicación existentes para los clientes son los siguientes: - Portales Kutxabank - Buzones de sostenibilidad - Red de oficinas - Centro Atención Clientes

Objetivos

Mantener vigentes estos canales y mejorar la difusión de los mismos como forma de recabar sugerencias y oportunidades de mejora para la gestión de Kutxabank

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Disponer de un Servicio de Atención al Cliente adaptado a sus necesidades y que de respuesta a todas sus expectativas, atendiendo a las posibles incidencias derivadas de la prestación de nuestros servicios.

Comentarios

Kutxabank dispone de un Servicio de Atención al Cliente donde se recogen todas quejas, sugerencias y

reclamaciones. Dicho servicio pone a disposición de los clientes de diferentes canales para su comunicación, a través de la web o en cualquier oficina de la red comercial.

Objetivos

Mantener vigentes todos los canales de comunicación de Kutxabank con sus clientes para ayudar a mejorar nuestros servicios. Resolver todas las quejas y reclamaciones recibidas y tener en cuenta todas las sugerencias y oportunidades de mejora recabadas.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Kutxabank ha creado un buzón on line de consulta respecto a alguna cuestión relativa a la sostenibilidad de la Entidad: sostenibilidad@kutxabank.es No se han recibido sugerencias ni propuestas en relación con estos temas por parte de nuestros clientes

Objetivos

Mejorar la difusión de la existencia de dicho buzón de sugerencias

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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.

Comentarios

En 2014 se han realizado 3 encuestas a clientes (empresas, particulares y clientes en general-sociedad) sobre satisfacción y sobre los valores de la marca Kutxabank

Objetivos

Mantener la realización de dichas encuestas periódicas, teniendo en cuenta sus resultados para mejorar los servicios ofrecidos a los clientes

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS

Buen ambiente laboral

Protocolo de Prevención del Acoso Laboral - Política
Observaciones Genéricas
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.
Comentarios
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.
Objetivos
Elaborar un protocolo de prevención de acoso unificado para toda la Entidad Prevenir cualquier caso de acoso en el ámbito laboral de Kutxabank.

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política
Observaciones Genéricas
Lograr la reducción de la siniestralidad en Kutxabank al mínimo posible, mediante la implantación de todos los compromisos y acciones derivadas de la Política de Seguridad y Salud Laboral de Kutxabank.
Comentarios
Tal y como se recoge en la Política de Prevención de Riesgos Laborales, el compromiso de Kutxabank es adoptar cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de su personal. Por ello, el alcance del Sistema de Gestión Prevención de Riesgos Laborales de Kutxabank comprende todas las actividades encaminadas a reducir y controlar los riesgos existentes en cada centro y puesto de trabajo. El Servicio de Prevención de Kutxabank proporcionará asesoramiento y apoyo para la realización de todas aquellas actividades preventivas encaminadas a garantizar la adecuada protección de la seguridad y salud de los trabajadores. Algunas de estas actividades son: • La realización de la Evaluaciones de Riesgos Laborales de los centros y puestos de trabajo • Realización de controles periódicos de las condiciones de trabajo • Planificación de la actividad preventiva • Registro e investigación de todos los accidentes laborales • Formación e información de los trabajadores en materia de PRL • Colaboración con el Dpto. de Seguridad en la elección de empleados que deban formar parte de los equipos de intervención en Edificios Centrales • Actividades para la Vigilancia de la Salud
Objetivos
Minimizar al máximo los indicadores de accidentabilidad de Kutxabank.

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento
Observaciones Genéricas
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.
Comentarios
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.
Objetivos
Mantener el sistema de evaluación del desempeño implantado

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento
Observaciones Genéricas
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.
Comentarios
Kutxabank lleva a cabo encuestas periódicas de clima laboral para conocer el grado de satisfacción de personal de la Entidad
Objetivos
Mejorar la participación de la plantilla en la encuesta de clima laboral

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política
Observaciones Genéricas
Desarrollar un Sistema de Gestión Ambiental que abarque toda la actividad financiera de Kutxabank.
Comentarios
Kutxabank dispone de una Política Ambiental aprobada y difundida a través de la web corporativa, así como una estrategia ambiental orientada a la reducción de consumo de recursos y minimización de emisiones de efecto invernadero, que se concreta en la ejecución anual de objetivos ambientales derivados de las diferentes áreas y departamentos de Kutxabank.
Objetivos
Implantar un sistema de gestión procedimentado que minimice los riesgos e impactos ambientales generados por la actividad de Kutxabank.

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto
Observaciones Genéricas
Lograr la implantación de buenas prácticas para la reducción del consumo de papel y la generación de su residuo.
Comentarios
Kutxabank dispone de una Guía de buenas prácticas para el consumo de recursos y reciclaje de los residuos que se encuentra difundida internamente a todo el personal a través de la intranet corporativa.
Objetivos
No se establecen objetivos específicos al respecto.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto
Observaciones Genéricas
Kutxabank de mantener activos y vigentes todos los canales puestos en marcha para establecer una comunicación bidireccional con sus grupos de interés.
Comentarios
Kutxabank dispone de un buzón de sugerencias para recoger aspectos relacionados con la Memoria de Sostenibilidad, gestión ambiental, sostenibilidad u cualquier otro tema relacionado con el presente informe. El Buzón de Sostenibilidad, está a disposición de cualquier persona u organización a través del siguiente correo electrónico: sostenibilidad@kutxabank.es
Objetivos
Mantener dicho canal de comunicación y fomentar su utilización.

Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo - Acción / Proyecto
Observaciones Genéricas
Implantar nuevas tecnologías más eficientes para minimizar el impacto ambiental derivado de la actividad de Kutxabank.
Comentarios
Alo largo del 2014 se han llevado a cabo diferentes iniciativas encaminadas a reducir el consumo de papel y energía eléctrica, dos de los aspectos ambientales más significativos de la actividad de Kutxabank. Algunas de estas iniciativas han sido: - Sustitución del listado papel de control de balance en los centros contables por documento electrónico - Rediseño de contratos - Potenciación del uso de la correspondencia online como medida reducción consumo papel, logrando que un total de 588.680 clientes tengan contratado ya este servicio. - Potenciación de la multicanalidad para lograr mayor cercanía en la relación con clientes y continuar reduciendo el consumo de papel - Renovación de equipos de aire acondicionado (sustitución de R22 por otros gases refrigerantes) en 19 oficinas. - Proyecto de reforma general de las instalaciones de la Sede Central de GRAN VIA 30 de Bilbao, que incluye la modernización tecnológica de la climatización e iluminación de las plantas del edificio, con su consiguiente repercusión en el ahorro energético e impacto ambiental. En el proyecto se contempla además la sustitución de las torres de refrigeración para evitar problemas de emisión de legionelosis.
Objetivos
Continuar mejorando el desempeño ambiental de Kutxabank mediante la implantación de las mejores tecnologías disponibles.

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto
Observaciones Genéricas
Fomentar la sensibilización ambiental de todos los grupos de interés mediante el apoyo o desarrollo de diferentes iniciativas.
Comentarios
Kutxaban, ha llevado a cabo a lo largo del 2014, tanto

en solitario como en colaboración con las Fundaciones Bancarias BBK, Kutxa y Vital, diversas iniciativas relacionadas con la conservación del entorno natural histórico y cultural, así como dirigidas a la sensibilización e impulso de conductas respetuosas con el medio ambiente, tales como: - "Bosque BBK", una actividad de voluntariado corporativo en la que participan miembros de la plantilla y clientes de Kutxabank. Dentro de esta iniciativa se han llevado a cabo diferentes acciones en un terreno denominado Kataska de 3 Ha. y ubicado en la ladera norte del Mugarra, sobre la localidad de Durango, adquirida por la Fundación Lurgaia en 2012 con la aportación económica de BBK. - Otras actividades relacionadas con la educación y sensibilización en temas medioambientales a las que Kutxabank ha destinado un presupuesto en torno a los 70.000 euros, tales como las a entornos como Pagoeta, Arantzazu, Salinas de Añana o Bermeo. En esta localidad costera, la actividad central consistió en avistar cetáceos y aves marinas desde la embarcación "Hegaluze", con explicaciones a cargo de expertos de la Fundación Lurgaia. Por otro lado, Kutxabank gestiona una superficie de 1.004,96 hectáreas de bosques para la explotación maderera sostenible. Para su explotación dispone de un Plan de Gestión Forestal bajo Certificación PEFC, que garantiza la Gestión Forestal Sostenible

Objetivos

Mantener el nivel de compromiso de Kutxabank con iniciativas de protección ambiental

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Anualmente se realiza una valoración de los objetivos ambientales establecidos y se reportan los resultados en la memoria de sostenibilidad.

Objetivos

Mantener la sistemática de evaluación y reporte de los objetivos ambientales aprobados

Consumo directo de energía de su entidad (GJ) - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Llevar a cabo un seguimiento del consumo energético derivados de las actividades de Kutxabank

Comentarios

En el 2014 se han consumido un total de 130.689 GJ, teniendo en cuenta el consumo de todos los edificios centrales y oficinas de la red de Kutxabank. Dicho consumo se ha reducido significativamente en relación a los ejercicios anteriores, en los que se consumieron 164.244,52 y 148.124,63 GJ respectivamente.

Objetivos

Reducir el consumo energético anualmente

Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Minimizar al máximo posible el consumo de papel en toda la organización

Comentarios

A lo largo de 2014 Kutxabank ha consumido un total de 488.213 kg de papel.

Objetivos

Reducir el ratio de consumo de papel por empleado/a

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Protocolo de Prevención del Acoso Laboral - Política

Observaciones Genéricas

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.

Comentarios

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.

Objetivos

Elaborar un protocolo de prevención de acoso

unificado para toda la Entidad Prevenir cualquier caso de acoso en el ámbito laboral de Kutxabank.

Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política
Observaciones Genéricas
Lograr la reducción de la siniestralidad en Kutxabank al mínimo posible, mediante la implantación de todos los compromisos y acciones derivadas de la Política de Seguridad y Salud Laboral de Kutxabank.
Comentarios
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.
Objetivos
Minimizar al máximo los indices de siniestralidad de Kutxabank Incidir en la coordinación de actividades empresariales con las empresas contratadas en buenas prácticas en el ámbito de la seguridad y salud laboral

Plan RSE - Política
Observaciones Genéricas
Elaborar un Plan de RSE donde se plasmen los objetivos, metas y acciones a llevar a cabo para mejorar la sostenibilidad y la responsabilidad social de Kutxabank para con sus grupos de interés.
Comentarios
Kutxabank dispone del Área de Comunicación, RSE, Igualdad y Gestión linguistica para velar por la mejora continua de la sostenibilidad en Kutxabank. Para ello mantiene 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 departamento de Gestión de RSE 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.
Objetivos
Creación de un Comité de Sostenibilidad Aprobación de un Plan de RSE

Plan de Igualdad - Política
Observaciones Genéricas
Lograr que toda la plantilla de Kutxabank presente las mismas oportunidades en su ámbito laboral, independientemente de su sexo, raza, etc. Traccionar al resto de grupos de interés para promover las prácticas y actuaciones necesarias para evitar cualquier tipo de discriminación.
Comentarios
Kutxabank ha llevado a cabo a lo largo del ejercicio 2014 un Diagnóstico exhaustivo en materia de Igualdad de oportunidades, siguiendo la metodología elaborada por Emakunde, Instituto Vasco de la Mujer. Alo largo de 2015 se elaborará un Plan para promover acciones que favorezcan la integración de la Igualdad en todos los ámbitos de la Entidad.
Objetivos
Definir y aprobar un Plan de Igualdad

Política de Igualdad - Política
Observaciones Genéricas
Implantar y promover los compromisos adquiridos en la política de Igualdad de Kutxabank: - Promover las relaciones laborales basadas en el respecto 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.
Comentarios
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.
Objetivos
Trasladar los compromisos adquiridos en la política de igualdad mediante la elaboración de un Diagnóstico y Plan de Igualdad.

Convenio Colectivo - Política

Observaciones Genéricas
Puesta en marcha de todos los compromisos adquiridos en el Primer Convenio Colectivo de Kutxabank.
Comentarios
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.
Objetivos
No hay nuevos objetivos al respecto

Código Ético / Conducta - Política
Observaciones Genéricas
Implantar los compromisos adquiridos en el Código Deontológico y Código de RSE aprobados por Kutxabank.
Comentarios
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.
Objetivos
Traccionar a sus grupos de interés en relación a los principios y compromisos adquiridos en dichos códigos

Política RSE - Política
Observaciones Genéricas
Definir la estrategia de RSE de Kutxabank, integrando en ella a todos los grupos de interés.
Comentarios
Kutxabank tiene aprobada una Política de RSE que incluye su Misión, Visión y Valores, así como un Código Deontológico y un Código de RSE donde se recogen sus principios éticos, de buen gobierno y responsabilidad social, que son aplicables a toda la Entidad.
Objetivos
Definir y aprobar un Plan de RSE donde se recojan objetivos y metas relacionadas con esta materia en la Entidad.

PRL - Política
Observaciones Genéricas
Lograr la reducción de la siniestralidad en Kutxabank al mínimo posible, mediante la implantación de todos los compromisos y acciones derivadas de la Política de Seguridad y Salud Laboral de Kutxabank.
Comentarios
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.
Objetivos
Continuar con la implantación de los procedimientos de seguridad, inspecciones y auditorías necesarias para la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral.

Intranet - Acción / Proyecto
Observaciones Genéricas
Disponer de una plataforma que sirva de herramienta para comunicar a todo el personal la información en relación a la Entidad, puesto de trabajo, y otra información de interés.
Comentarios
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.

Objetivos

Mantener activa y actualizada la intranet corporativa.

Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Dar a conocer los riesgos que afectan a Kutxabank en materia de corrupción así como las normas y reglas a tener en cuenta para prevenir dicho riesgo.

Comentarios

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 2014 el 66,37% de la plantilla de Kutxabank ha recibido formación en políticas y procedimientos anti-corrupción, centrada concretamente en la Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

Objetivos

Aumentar las acciones formativas a empleados relacionados con procedimientos anticorrupción, fomento de la transparencia, etc.

Formación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Ofrecer la formación necesaria a todo el personal para ejercer sus funciones y competencias adecuadamente, favoreciendo su desarrollo profesional y personal.

Comentarios

Anualmente Kutxabank desarrolla un Plan de formación para responder a las necesidades formativas de las diferentes áreas. Desde la óptica formación-desarrollo, entre los logros de 2014 destacan: • Formación para el desarrollo profesional de las personas con responsabilidad sobre equipos, a través de la Escuela de Desarrollo Directivo. • Acompañamiento en la implementación del Modelo Comercial Kutxabank, estrategia definida por Gestión Comercial, a través de talleres y seminarios específicos. • Entrenamiento de calidad en Habilidades Comerciales • Ampliación del número de personas certificadas en nuestro programa Asesor Financiero Kutxabank. Se ha creado un modelo común de contenidos y examen y 211 personas han logrado esta acreditación en 2014. • Mantenimiento de la oferta on-line, con la inclusión de grabaciones en video de ponentes, cursos on-line y otras herramientas de formación a distancia como las conferencias web. • Respuesta a los requerimientos legales canalizados a través de Cumplimiento Normativo. En esta línea, se ha incrementado el catálogo on-line, que incluye cursos sobre Conflicto de Interés y Comunicación de Operaciones Sospechosas, así como el reciclaje en cuanto a la formación en Prevención del Blanqueo de Capitales y MiFID. • Lanzamiento de la primera Certificación para Gestores de Empresas que ha culminado con la certificación de 20 personas. La segunda edición comenzó en septiembre de 2014.

Objetivos

• Continuar con la actividad de la Escuela de Desarrollo Directivo, con el doble fin de reforzar las habilidades directivas y contribuir a la cohesión interna de la Organización. • Acompañamiento en la implantación del modelo comercial Kutxabank, estrategia definida por gestión comercial, a través del programa de Comunicación. • Dar respuesta a los requerimientos legales canalizados a través de cumplimiento normativo. En esta línea, se incrementará el catálogo on-line, que incluirá más cursos prácticos directamente relacionados con la actividad típica de Kutxabank. • Facilitar la divulgación de los sistemas de promoción, mapa de carreras y sistema de evaluación como herramienta facilitadora en el desarrollo de personas. • Socializar el Libro de Estilo de Liderazgo de Kutxabank, a través de una campaña de divulgación-formación, en colaboración con comunicación interna. • Continuar con las certificaciones de la red minorista y la red de empresas. • Puesta en marcha del programa de desarrollo directivo de Kutxabank. • Intensificar la formación de servicios centrales y dar respuesta a sus necesidades.

Diagnóstico de Igualdad - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Evitar y/o superar las posibles desiguales existentes entre mujeres y hombres en el entorno de Kutxabank

Comentarios

Kutxabank ha elaborado durante 2014 el primer diagnóstico de igualdad de la Entidad. Las conclusiones derivadas del mismo servirán de guía para elaborar el primer plan de igualdad de la entidad.

Objetivos

Definir y aprobar Plan de Igualdad

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas
Kutxabank pretende difundir todas las políticas y compromisos aprobados a todos los grupos de interés a través de distintos canales de comunicación, que debe mantener vigentes y actualizados.
Comentarios
Todas las políticas aprobadas por Kutxabank se encuentran difundidas a través de la Intranet y web corporativa.
Objetivos
Mantener las políticas vigentes y actualizadas a través de los canales de comunicación establecidos: Intranet y web corporativa.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento
Observaciones Genéricas
Informar a todos los grupos de interés de Kutxabank sobre los principales impactos y logros relacionados con la sostenibilidad en la Entidad.
Comentarios
Kutxabank elabora anualmente una Memoria de Sostenibilidad conforme al referencial internacional GRI (Global Reporting Iniciative), que es a su vez auditada por una entidad externa acreditada, AENOR.
Objetivos
Adecuar la futura memoria de sostenibilidad a la guía G4 del GRI (Global Reporting Iniciative)

Informe de Gobierno Corporativo - Herramienta de seguimiento
Observaciones Genéricas
Recoger y trasladar 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.
Comentarios
Kutxabank elabora anualmente un Informe de Gobierno Corporativo que difunde a todos sus grupos de interés a través de la Web corporativa.
Objetivos
No hay objetivos específicos al respecto

Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento
Observaciones Genéricas
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.
Comentarios
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.
Objetivos
Mantener el sistema de evaluación del desempeño implantado

Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento
Observaciones Genéricas
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.
Comentarios
Kutxabank lleva a cabo encuestas periódicas de clima laboral para conocer el grado de satisfacción de personal de la Entidad.
Objetivos
Continuar llevando a cabo encuestas periódicas de clima laboral, mejorando la participación de la plantilla en la misma.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento
Observaciones Genéricas
Crear un canal de comunicación de las sugerencias recibidas por cualquier grupo de interés de Kutxabank en relación con la sostenibilidad de la Entidad.
Comentarios
Kutxabank dispone de un buzón de sugerencias para cualquier cuestión relacionada con la sostenibilidad y la responsabilidad social de la Entidad. Dicho buzón se encuentra en formato electrónico, cuya dirección es: sostenibilidad@kutxabank.es
Objetivos
Fomentar el uso del buzón de sugerencias entre la plantilla de Kutxabank

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

Observaciones Genéricas
Conocer las posibles diferencias existentes en cuanto al nivel de formación recibido por hombres y mujeres de Kutxabank en función de su categoría profesional.
Comentarios
Kutxabank 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 Dicha información puede verificarse a través de la Memoria de Sostenibilidad publicada en la página web.
Objetivos
Mantener el nivel de formación impartida a hombres y mujeres en función de su categoría profesional

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento
Observaciones Genéricas
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
Comentarios
Desde la óptica formación-desarrollo, entre los logros de 2014 destacan: • Formación para el desarrollo profesional de las personas con responsabilidad sobre equipos, a través de la Escuela de Desarrollo Directivo. • Acompañamiento en la implementación del Modelo Comercial Kutxabank, estrategia definida por Gestión Comercial, a través de talleres y seminarios específicos. • Entrenamiento de calidad en Habilidades Comerciales • Ampliación del número de personas certificadas en nuestro programa Asesor Financiero Kutxabank. Se ha creado un modelo común de contenidos y examen y 211 personas han logrado esta acreditación en 2014. • Mantenimiento de la oferta on-line, con la inclusión de grabaciones en video de ponentes, cursos on-line y otras herramientas de formación a distancia como las conferencias web. • Respuesta a los requerimientos legales canalizados a través de Cumplimiento Normativo. En esta línea, se ha incrementado el catálogo on-line, que incluye cursos sobre Conflicto de Interés y Comunicación de Operaciones Sospechosas, así como el reciclaje en cuanto a la formación en Prevención del Blanqueo de Capitales y MiFID. • Lanzamiento de la primera Certificación para Gestores de Empresas que ha culminado con la certificación de 20 personas. La segunda edición comenzó en septiembre de 2014.
Objetivos
Como principales retos y objetivos para el año 2015 caben señalar: • • Continuar con la actividad de la Escuela de Desarrollo Directivo, con el doble fin de reforzar las habilidades directivas y contribuir a la cohesión interna de la Organización. • Acompañamiento en la implantación del modelo comercial Kutxabank, estrategia definida por gestión comercial, a través del programa de Comunicación. • Dar respuesta a los requerimientos legales canalizados a través de cumplimiento normativo. En esta línea, se incrementará el catálogo on-line, que incluirá más cursos prácticos directamente relacionados con la actividad típica de Kutxabank. • Facilitar la divulgación de los sistemas de promoción, mapa de carreras y sistema de evaluación como herramienta facilitadora en el desarrollo de personas. • Socializar el Libro de Estilo de Liderazgo de Kutxabank, a través de una campaña de divulgación-formación, en colaboración con comunicación interna. • Continuar con las certificaciones de la red minorista y la red de empresas. • Puesta en marcha del programa de desarrollo directivo de Kutxabank. • Intensificar la formación de servicios centrales y dar respuesta a sus necesidades.

Igualdad de género

Código Ético / Conducta - Política
Observaciones Genéricas
Implantar los compromisos adquiridos en el Código Deontológico y Código de RSE aprobados por Kutxabank.
Comentarios
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.

Objetivos

Traccionar al resto de grupos de interés en relación a los principios y compromisos recogidos en el Código Deontológico y Código RSE de Kutxabank

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

Definir la estrategia de RSE de Kutxabank, integrando en ella a todos los grupos de interés.

Comentarios

Kutxabank tiene aprobada una Política de RSE que incluye su Misión, Visión y Valores, así como un Código Deontológico y un Código de RSE donde se recogen sus principios éticos, de buen gobierno y responsabilidad social, que son aplicables a toda la Entidad.

Objetivos

Definir y aprobar un Plan de RSE donde se recojan objetivos y metas relacionadas con esta materia en la Entidad.

Plan de Igualdad - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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. A lo largo del 2014 se ha nombrado una Comisión de Igualdad como órgano de aprobación y seguimiento de las acciones llevadas a cabo en relación con la Igualdad de género. Así mismo se ha logrado realizar el diagnóstico de Igualdad de la entidad.

Objetivos

Definir y aprobar un Plan de Igualdad

Convenio Colectivo - Política

Observaciones Genéricas

Puesta en marcha de todos los compromisos adquiridos en el Primer Convenio Colectivo de Kutxabank.

Comentarios

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.

Objetivos

No hay objetivos al respecto

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Kutxabank pretende difundir todas las políticas y compromisos aprobados a todos los grupos de interés a través de distintos canales de comunicación, que debe mantener vigentes y actualizados.

Comentarios

Las políticas definidas y aprobadas por Kutxabank son comunicadas y difundidas a toda la plantilla a través de la intranet corporativa.

Objetivos

Mantener vigentes y actualizadas las política aprobadas en la Intranet

Diagnóstico de Igualdad - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Evitar y/o superar las posibles desiguales existentes entre mujeres y hombres en el entorno de Kutxabank

Comentarios

Durante 2014 Kutxabank ha realizado el primer diagnóstico de Igualdad de toda la entidad, siguiendo la metodología de Emakunde -Instituto Vasco de la Mujer para recabar la información necesaria para realizar una análisis de la situación de partida y poder proponer futuras líneas de trabajo.

Objetivos

Elaborar un Plan de Igualdad partiendo de las líneas estratégicas obtenidas del diagnóstico elaborado.

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El Nº total de horas de formación es en general superior en el caso de las mujeres, a excepción de las horas de formación dadas al personal directivo, cuyo resultado seré estudiado para elaborar las medidas apropiadas en el Plan de Igualdad.

Objetivos

Mejorar las diferencias existentes en cuanto a la formación recibida por el personal directivo de hombres y mujeres de Kutxabank.

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Recoger, tratar y resolver todas las consultas, quejas o denuncias recibidas relacionadas con la igualdad de oportunidades o discriminación por razón de sexo.

Comentarios

Kutxabank dispone de protocolos de prevención del acoso y canales de comunicación para la recepción de este tipo de consultas y denuncias. Durante el ejercicio 2014 ha habido una consulta y ninguna denuncia al respecto.

Objetivos

Minimizar los posibles casos de queja o denuncia por discriminación por razón de sexo en Kutxabank

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 - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Lograr la paridad en la composición de los órganos de dirección de Kutxabank

Comentarios

Se lleva a cabo un seguimiento de la composición de los diferentes órganos de gobierno para determinar el grado de adecuación a las recomendaciones y obligaciones legales al respecto.

Objetivos

Implantar acciones positivas encaminadas al aumento del % del número de mujeres pertenecientes a los diferentes órganos de gobierno de Kutxabank.

Conciliación familiar y laboral

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Implantar los compromisos adquiridos en el Código Deontológico y Código de RSE aprobados por Kutxabank.

Comentarios

Kutxabank tiene en consideración la vida familiar-personal de sus empleados y empleadas y promueve medidas específicas de conciliación tendentes a la compatibilización, en la medida de lo posible, de las necesidades familiares y la realización de la actividad profesional, siempre de acuerdo con las necesidades organizativas y de negocio.

Objetivos

Desarrollar iniciativas encaminadas a mejorar la conciliación

Plan de Igualdad - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Kutxabank ha elaborado en 2014 un diagnóstico de igualdad cuyas conclusiones servirán para definir las líneas estratégicas a seguir para la implantación del Plan de Igualdad a lo largo de 2015.

Objetivos

Definir y aprobar por la Comisión de Igualdad el primer Plan de Igualdad de Kutxabank

Política de Igualdad - Política

Observaciones Genéricas

Implantar y promover los compromisos adquiridos en la política de Igualdad de Kutxabank: - Promover las relaciones laborales basadas en el respecto 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.

Comentarios

Kutxabank dispone de una Política de Igualdad que, desde su aprobación, se puede consultar en la intranet y en la web corporativa de la entidad por todos los grupos de interés.

Objetivos

Mantener el compromiso de promoción de la igualdad de género en Kutxabank

Convenio Colectivo - Política

Observaciones Genéricas

Puesta en marcha de todos los compromisos adquiridos en el Primer Convenio Colectivo de Kutxabank.

Comentarios

Los beneficios sociales de la plantilla de Kutxabank están ligados a las condiciones establecidas en el I Convenio Colectivo de Kutxabank. El convenio colectivo de Kutxabank establece en qué casos los trabajadores provenientes de cada Caja mantendrán el derecho a los beneficios sociales establecidos en su Entidad de origen. Igualmente, y con el mismo criterio, seguirán siendo de aplicación las condiciones de financiación establecidas en la Caja de origen respecto de las operaciones vivas en el momento de la incorporación a la nueva sociedad y hasta su extinción. Los beneficios sociales más relevantes y comunes para todo el personal son, entre otros: • Ayudas para hijos/as hasta los 23 años • Ayudas para hijos/as con minusvalías • Ayudas de estudios de la plantilla • Préstamos en condiciones preferentes

Objetivos

Fomentar la utilización de los beneficios sociales existentes para la plantilla de Kutxabank mediante la inclusión de medidas apropiadas en el Plan de Igualdad a elaborar.

Diagnóstico de Igualdad - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Evitar y/o superar las posibles desiguales existentes entre mujeres y hombres en el entorno de Kutxabank

Comentarios

En 2014 se ha elaborado y aprobado el primer diagnóstico de igualdad de la Entidad con la participación de la Comisión de Igualdad.

Objetivos

Definir el primer Plan de Igualdad de Kutxabank

Regular la aceptación de regalos

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Implantar los compromisos adquiridos en el Código Deontológico y Código de RSE aprobados por Kutxabank.

Comentarios

Los compromisos adquiridos por cualquier persona de Kutxabank son los siguientes: 1.- Queda expresamente prohibida la aceptación de cualquier tipo de ingresos o comisiones por operaciones efectuadas en nombre de KUTXABANK, ni obtener ventaja alguna o beneficio propio por la función que se realiza en la actividad profesional. 2.- No podrán aceptarse regalos, obsequios o cualquier otro tipo de compensación en el ejercicio de la actividad profesional que procedan de clientes, proveedores o terceros relacionados con KUTXABANK, con la excepción de: • Objetos de propaganda. • Obsequios de escaso valor económico y que respondan a atenciones comerciales de cortesía usuales. • Invitaciones de cortesía que no exceda de prácticas sociales razonables. 3.- Ninguna persona sujeta a este Código podrá, por si misma o mediante persona interpuesta, recibir dinero, ni tomar dinero a préstamo de clientes, proveedores, intermediarios, o cualquier otro tercero, salvo que dicha operación tenga lugar en el marco de una relación comercial. 4.- Ninguna persona sujeta a este Código podrá aceptar invitaciones o cualquier tipo de atenciones que puedan influir o se pueda interpretar como influencia en la toma de decisiones. 5.- Cuando existan dudas sobre la procedencia o improcedencia de lo que es o no aceptable respecto de lo previsto en este artículo, se consultará con el superior jerárquico inmediato o con la Dirección de Recursos Humanos, dejando evidencia de la respuesta.

Objetivos

Mantener los compromisos adquiridos en el Código Deontológico y Código de RSE aprobados por

Kutxabank relacionados con la aceptación de regalos

Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto
Observaciones Genéricas
Dar a conocer los riesgos que afectan a Kutxabank en materia de corrupción así como las normas y reglas a tener en cuenta para prevenir dicho riesgo.
Comentarios
Durante 2014 el 66,37% de la plantilla de Kutxabank (2.945 personas) han recibido formación en políticas y procedimientos anti-corrupción, centrada concretamente en la Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
Objetivos
Mantener la formación necesaria para dar a conocer los riesgos que afectan a Kutxabank en materia de corrupción.

Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados (G4-SO3) - Indicador de Seguimiento
Observaciones Genéricas
Definir una estrategia para eliminar los riesgos relacionados con la corrupción en la entidad
Comentarios
Kutxabank suscribió el principio anticorrupción del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. De forma adicional, 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 idéntica a la de cualquier normativa interna. Ha sido aprobado por la Alta Dirección de Kutxabank, por lo que es aplicable al 100% de las áreas y unidades de negocio de Kutxabank.
Objetivos
Mantener el grado de aplicación de las políticas y estrategias relacionadas con la corrupción para todos los centros de Kutxabank

Número de casos confirmados de corrupción (G4-SO5) - Indicador de Seguimiento
Observaciones Genéricas
Definir una estrategia anticorrupción para evitar posibles casos relacionados con esta materia
Comentarios
En 2014 no se han identificado incidentes derivados de acciones de corrupción
Objetivos
Mantener el número de incidentes registrados al respecto.

Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

Política de Compras - Política
Observaciones Genéricas
Traccionar a todos los proveedores de Kutxabank en relación a las buenas prácticas en materia de RSE: gestión ambiental, social, igualdad de oportunidades y los 10 principios del Pacto Mundial.
Comentarios
Todos los nuevos contratos realizados incorporan una nueva cláusula de sostenibilidad e igualdad de género.
Objetivos
Continuar con la tracción en esta materia a todos los proveedores de materiales y servicios de Kutxabank

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto
Observaciones Genéricas
Kutxabank de mantener activos y vigentes todos los canales puestos en marcha para establecer una comunicación bidireccional con sus grupos de interés.
Comentarios
Kutxabank ha implantado un procedimiento para la adjudicación y gestión electrónica de contratos con proveedores, desarrollando una herramienta informática para ello. Se prevé que la implantación de la misma tenga lugar a partir de Junio 2015.
Objetivos
Extender dicho procedimiento de gestión electrónica al 100% de proveedores de la Entidad

Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción / Proyecto
Observaciones Genéricas
Kutxabank pretender que todos sus proveedores se adhieran a algún tipo de iniciativa de compromiso respecto a los Derechos Humanos o Responsabilidad Social Empresarial
Comentarios
Todos los nuevos contratos llevados a cabo por Kutxabank disponen de una cláusula de cumplimiento de los principios de igualdad de género, sostenibilidad y los 10 principios del Pacto Mundial.
Objetivos
Lograr que el 100% de los proveedores de Kutxabank estén adheridos a iniciativas internacionales de apoyo a la RSE y los 10 Principios del Pacto Mundial.

Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

Política RSE - Política
Observaciones Genéricas
Definir la estrategia de RSE de Kutxabank, integrando en ella a todos los grupos de interés.
Comentarios
Los proveedores de Kutxabank se encuentran identificados como un grupo de interés al que tener en cuenta para solicitar y reportar información en materia de RSE. La política de RSE y Código de RSE de Kutxabank se encuentran aprobados y disponibles para todos nuestros grupos de interés en la web de nuestra Entidad. Los principios de conducta hacia el colectivo de proveedores se basan en unas relaciones éticas que garanticen el desarrollo normal de los intercambios comerciales, la satisfacción y beneficios compartidos, y el interés mutuo en minimizar cualquier tipo de riesgo para la sostenibilidad. Se concretan en los siguientes puntos: □- Kutxabank adecuará los procesos de selección de proveedores con criterios de objetividad e imparcialidad, evitando cualquier conflicto de interés o subjetividad en la selección. □- Cumplimiento por ambas parte de la normativa laboral, fiscal, ambiental y de prevención de riesgos laborales, con respeto a la legislación □- Comunicación de las condiciones que influyen en la decisión de compra o contratación, desde el punto de vista económico, de calidad, técnico, así como aspectos sociales y ambientales, con base en la igualdad de oportunidades, confianza mutua, confidencialidad y transparencia. □- Respeto y cumplimiento mutuo de las condiciones establecidas en la relación cliente-proveedor. □- Voluntad de resolución de las posibles incidencias surgidas durante la prestación del servicio, tratando de llegar a acuerdos entre las partes. □- Alineamiento con los valores y con el compromiso en responsabilidad social empresarial de Kutxabank, en el ámbito de los desempeños sociales, laborales y ambientales. □-

Seguimiento de los principios de coherencia en la conducta personal establecidos en este Código, evitando cualquier conflicto de intereses, extorsión o soborno, y comunicándolo en su caso.

Objetivos

Mantener vigente los compromisos de Kutxabank con sus proveedores

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Difundir la Política y Código RSE a todos los grupos de interés de la Entidad

Comentarios

Kutxabank mantiene vigente y difunde a todos sus grupos de interés, incluyendo a sus proveedores, sus compromisos en materia de RSE a través de la información existente en la página web de la Entidad: Política y Código RSE.

Objetivos

Mantener vigentes y actualizados dichos compromisos

Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Kutxabank pretender que todos sus proveedores se adhieran a algún tipo de iniciativa de compromiso respecto a los Derechos Humanos o Responsabilidad Social Empresarial

Comentarios

Kutxabank dispone de una cláusula que se incorpora a todos los contratos que se llevan a cabo con el fin de traccionar a todos los proveedores de los requisitos en materia de RSE en la que informa explícitamente sobre los 10 principios del Pacto Mundial.

Objetivos

Continuar con la implantación de dicha cláusula a todos los proveedores de Kutxabank Llevar a cabo un seguimiento del cumplimiento de dichos compromisos por parte de los proveedores.

Porcentaje de proveedores que conoce los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad (P10C4I1) - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Todos los grupos de interés deberán conocer los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de nuestra Entidad

Comentarios

El código RSE está accesible al 100% de los proveedores de Kutxabank a través de su difusión en la página web de nuestra Entidad.

Objetivos

Mantener dicho compromiso y difusión del mismo al 100% de los proveedores de Kutxabank

Realizar compras a proveedores que cumplan con los Derechos Humanos

Política de Compras - Política

Observaciones Genéricas

Traccionar a todos los proveedores de Kutxabank en relación a las buenas prácticas en materia de RSE: gestión ambiental, social, igualdad de oportunidades y los 10 principios del Pacto Mundial.

Comentarios

Kutxabank dispone de una cláusula que se incorpora a todos los contratos que se llevan a cabo con el fin de traccionar a todos los proveedores de los requisitos en materia de RSE en la que informa explícitamente sobre los 10 principios del Pacto Mundial.

Objetivos

Continuar con la implantación de dicha cláusula a todos los proveedores de Kutxabank Llevar a cabo un seguimiento del cumplimiento de dichos compromisos por parte de los proveedores.

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

Definir la estrategia de RSE de Kutxabank, integrando en ella a todos los grupos de interés.

Comentarios

Kutxabank tiene aprobada una Política de RSE que incluye su Misión, Visión y Valores, así como un Código Deontológico y un Código de RSE donde se recogen sus principios éticos, de buen gobierno y responsabilidad social, que son aplicables a toda la Entidad.

Objetivos

Definir y aprobar un Plan de RSE donde se recojan objetivos y metas relacionadas con esta materia en la Entidad.

Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción / Proyecto
Observaciones Genéricas
Kutxabank pretender que todos sus proveedores se adhieran a algún tipo de iniciativa de compromiso respecto a los Derechos Humanos o Responsabilidad Social Empresarial
Comentarios
Kutxabank dispone de un procedimiento de compras que permite establecer un conjunto de requisitos para asegurar el cumplimiento legal y la extensión de los valores de la Responsabilidad Social hacia su cadena de suministro. Durante este ejercicio se ha mantenido tanto la homologación como la evaluación anual de todos sus proveedores en relación con el Compromiso Ético en materia de RSE en los contratos de compra. A través de este compromiso, el proveedor afirma 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 Kutxabank. Como prueba de ello faculta a Kutxabank para que, en su caso, pueda comprobar documentalmente este cumplimiento".
Objetivos
Mantener el grado de tracción de Kutxabank hacia sus proveedores en el ámbito de los derechos humanos

Evaluación del departamento de compras - Herramienta de seguimiento
Observaciones Genéricas
Evaluación del desempeño de los proveedores desde el punto de vista de su actividad, ambiental y social
Comentarios
Kutxabank, promueve el respeto por los Derechos Humanos como uno de sus principios de actuación, tanto a nivel interno -con su plantilla- como con otros colectivos empresariales -proveedores y empresas participadas- donde ejerce una importante labor de tracción. De este modo, Kutxabank declara en su Política de RSE y en su código deontológico que quiere trasladar y ser un motor de impulso en la puesta en práctica de sus principios básicos de comportamiento a toda la cadena de aprovisionamiento, en coherencia con los compromisos adquiridos en relación con la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Para llevarlo a la práctica, dispone de un procedimiento de contratación de servicios que contempla como valores positivos en el proceso de adjudicación las consideraciones sociales y la adecuación a la Política de RSE de Kutxabank. De esta manera se valora la alineación de los mismos con los valores y con el compromiso en responsabilidad social empresarial de Kutxabank, en el ámbito de sus desempeños sociales, laborales y ambientales.
Objetivos
Mantener el grado de tracción y evaluación de Kutxabank sobre sus proveedores

Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos (G4-11) - Indicador de Seguimiento
Observaciones Genéricas
Regular el marco laboral para toda la plantilla de Kutxabank
Comentarios
El 19 de diciembre de 2013 se firmó I Convenio Colectivo Kutxabank con una amplia mayoría sindical: el 76,9% de la representación de la mesa negociadora, y con una vigencia hasta el 2016. El Convenio Colectivo facilitará de forma definitiva la integración de las plantillas mediante la aplicación de una única regulación y de un único marco laboral para todo el equipo humano de la entidad. Hasta dicha fecha han existido Convenios colectivos de empresa en cada una de las entidades de origen integrantes de Kutxabank. Actualmente el 99,6% de la plantilla de Kutxabank se encuentra cubierto por el convenio colectivo de la Entidad.
Objetivos
Lograr que el 100% de la plantilla se encuentre dentro del ámbito de aplicación de dicho convenio.

Cumplimiento de la normativa

Política de Blanqueo de Capitales - Política
Observaciones Genéricas
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.
Comentarios
Durante 2014 el 26,68% (1.167 personas) de la plantilla de Kutxabank ha recibido formación en políticas y

procedimientos anti-corrupción, centrada concretamente en la Prevención del Blanqueo de Capitales.

Objetivos

Continuar con la formación del personal en relación a la prevención del blanqueo de capitales.

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

Implantar los compromisos adquiridos en el Código Deontológico y Código de RSE aprobados por Kutxabank.

Comentarios

Ambos documento se encuentran aprobados y difundidos a través de la intranet y web corporativa.

Objetivos

Avanzar en la implantación y tracción del Código RSE de Kutxabank en todos los grupos de interés.

Política de Compras - Política

Observaciones Genéricas

Traccionar a todos los proveedores de Kutxabank en relación a las buenas prácticas en materia de RSE: gestión ambiental, social, igualdad de oportunidades y los 10 principios del Pacto Mundial.

Comentarios

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.

Objetivos

Continuar con la tracción a sus proveedores de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

Definir la estrategia de RSE de Kutxabank, integrando en ella a todos los grupos de interés.

Comentarios

Kutxabank ha aprobado una Política de RSE donde se recogen los que se encuentra recogida en la Intranet y Web corporativa

Objetivos

Mantener vigente la Política de RSE de Kutxabank y continuar con su difusión e implantación en todos los grupos de interés.

Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Dar a conocer los riesgos que afectan a Kutxabank en materia de corrupción así como las normas y reglas a tener en cuenta para prevenir dicho riesgo.

Comentarios

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. La validez de dicho código es la misma que la de cualquier normativa interna, ya que ha sido aprobado por la Alta Dirección de Kutxabank siendo aplicable al 100% de las áreas y unidades de negocio de Kutxabank.

Objetivos

Mantener vigente y continuar con la difusión del Código RSE de Kutxabank.

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Kutxabank pretende difundir todas las políticas y compromisos aprobados a todos los grupos de interés a través de distintos canales de comunicación, que debe mantener vigentes y actualizados.

Comentarios

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.

Objetivos

Mantener vigentes las políticas y canales de comunicación de las mismas con los grupos de interés.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Informar a todos los grupos de interés de Kutxabank sobre los principales impactos y logros relacionados con la sostenibilidad en la Entidad.

Comentarios

Kutxabank elabora anualmente una memoria de sostenibilidad que se encuentra a disposición de todos los grupos de interés mediante su publicación en la web corporativa, y en la web del GRI (Global Reporting Iniciative). La memoria está elaborada conforme a los criterios del GRI y auditada mediante la entidad acreditada, AENOR.

Objetivos

Continuar con la publicación anual de la memoria de sostenibilidad de Kutxabank Adaptar la memoria a la nueva guía G4.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Kutxabank dispone de un buzón de sugerencias para recepcionar cualquier comunicación relacionada con la sostenibilidad en la Entidad. La existencia de dicho buzón de sugerencias se ha comunicado a todo el personal interno a través de la Intranet y a todos los grupos de interés de Kutxabank a través de la web corporativa y en la propia Memoria de Sostenibilidad.

Objetivos

Mantener activo y publicitar la existencia del buzón de sugerencias para cuestiones relacionadas con la sostenibilidad de Kutxabank.

Satisfacción de expectativas

Política RSE - Política
Observaciones Genéricas
Definir la estrategia de RSE de Kutxabank, integrando en ella a todos los grupos de interés.
Comentarios
La política de RSE se ha aprobado y difundido a través de la web de la Entidad, a todos los grupos de interés, incluyéndose a los accionistas del Banco.
Objetivos
Mantener dicha política actualizada y la difusión de la misma a todos los grupos de interés.

Transparencia en la gestión - Acción / Proyecto
Observaciones Genéricas
Mantener informados a nuestros accionistas sobre los compromisos y principios en materia de RSE que adopta Kutxabank.
Comentarios
Kutxabank mantiene en su código RSE una serie de principios de conducta para con las personas que los representan, que son los siguientes: - Transparencia y rectitud mutuas, que permitan el desarrollo de actuaciones y decisiones éticas y confiables ligadas al cumplimiento de la misión de la Entidad. - Cumplimiento de los deberes de lealtad, secreto, responsabilidad y diligencia por los representantes. • Seguimiento del Reglamento de conducta en el ámbito del mercado de valores por todos aquellos que corresponda según la normativa vigente. • Información precisa, veraz y amplia hacia los representantes legales, inversores y sociedad en general, conforme a lo exigido por la normativa vigente, destacando los siguientes aspectos: - Información económica y financiera auditada por expertos independientes. - Sistema de gobierno de la Entidad, su estructura y funcionamiento. - Retribuciones e incentivos de los miembros de los órganos de gobierno y directivos. - Integración de prácticas de buen gobierno. - Hechos relevantes. • Emisión de dicha información con la periodicidad necesaria, anual o cuando se produzca el hecho relevante, a través de los diferentes informes financieros y de gobierno corporativo así como de la web de la Entidad. • Seguimiento de los principios de coherencia en la conducta personal establecidos en este Código, evitando cualquier conflicto de intereses, extorsión o soborno, y comunicándolo en su caso.
Objetivos
Mantener vigente dichos principios y compromisos en materia de RSE

Memoria de sostenibilidad - Herramienta de seguimiento
Observaciones Genéricas
Mantener informados a nuestros grupos de Interés sobre los avances llevados a cabo por Kutxabank en materia de Sostenibilidad
Comentarios
Kutxabank publica anualmente una memoria de sostenibilidad conforme a la guía G3 del GRI (Global Reporting Iniciative), referente a nivel mundial en la elaboración de dichos informes. Dicha memoria es verificada por Aenor y por el propio GRI, publicándose en la página web de Kutxabank, para la difusión a todos sus grupos de interés.
Objetivos
Publicar las siguientes memorias de sostenibilidad a partir de la nueva guía G4 del GRI.

Alianzas entre asociaciones y empresas

Política de Acción Social - Política
Observaciones Genéricas
Incluir los principios de solidaridad, inclusión, ética, sostenibilidad en la gestión de Kutxabank para contribuir al desarrollo de nuestra comunidad y ser parte de la vanguardia de la acción social.
Comentarios
La relación existente entre Kutxabank y las tres Fundaciones Bancarias (BBK, Kutxa y Vital) propietarias y accionistas únicas del Banco es muy estrecha. La actividad financiera la realiza exclusivamente Kutxabank mientras que las acciones y actividades de carácter social que se llevan a cabo en los diferentes ámbitos (asistencial, las dirigidas a evitar la exclusión social, sanitario, cultural, formativo, deportivo….) las desarrollan fundamentalmente las tres Fundaciones Bancarias a través de sus respectivas Obras Sociales. En 2014 Kutxabank ha continuado renegociando los préstamos hipotecarios de aquellos clientes con dificultades para hacer frente a sus compromisos bancarios y ha mantenido iniciativas especialmente dirigidas a familias y personas en situación de vulnerabilidad, como el programa Etxelan. Este programa está dirigido a personas que han perdido su vivienda y se encuentran en situación de exclusión social o en riesgo de padecerlo. También ha llevado a cabo en colaboración con las Fundaciones Bancarias otras actividades encaminadas a propiciar la adquisición de experiencia laboral a jóvenes titulados mediante prácticas formativas y ayudas complementarias a las becas Erasmus. Kutxabank destaca por mantener una intensa actividad de patrocinio, de iniciativas deportivas y culturales locales, entre las que cabe señalar pruebas deportivas, festivales de música y otras manifestaciones culturales como el Festival Internacional de Cine de San Sebastián o el Festival de Cine de Terror de esta misma ciudad.
Objetivos
Aumentar el compromiso social de nuestra entidad a través de su obra social

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento
Observaciones Genéricas
Informar a todos los grupos de interés de Kutxabank sobre los principales impactos y logros relacionados con la sostenibilidad en la Entidad.
Comentarios
Kutxabank elabora anualmente una memoria de sostenibilidad conforme al referencial GRI (Global Reporting Iniciative) que a su vez es auditada externamente por una entidad acreditada, AENOR.
Objetivos
Adecuar la próxima memoria de sostenibilidad a la guía G4 de GRI.

Cantidad de dinero invertido en la comunidad o comunidades (en especie, productos o servicios) - Indicador de Seguimiento
Observaciones Genéricas
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.
Comentarios
Anualmente Kutxabank y las tres Cajas propietarias del banco llevan a cabo diferentes inversiones de carácter social en los siguientes ámbitos (en miles de euros): - Asistencia social y sanitaria: 14.228 - Cultura y tiempo libre: 21.148 - Educación e investigación: 12.151 - Patrimonio histórico, artístico y natural: 3.338
Objetivos
Aumentar la inversión social llevada a cabo anualmente

Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto
Observaciones Genéricas
Lograr la implantación de buenas prácticas para la reducción del consumo de papel y la generación de su residuo.
Comentarios
Kutxabank tiene aprobada una Guía de buenas prácticas ambientales donde se recogen las pautas a seguir para la reducción de los consumos y la correcta segregación de los residuos generados.
Objetivos
Llevar a cabo un seguimiento más exhaustivo de la correcta implantación de las pautas de dicha guía.

Comité Técnico Ambiental - Acción / Proyecto
Observaciones Genéricas
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 Kutxabank.
Comentarios
Kutxabank se encuentran proceso de valoración de la creación de dicho Comité de Sostenibilidad.
Objetivos
Lograr la puesta en marcha de dicho Comité de Sostenibilidad

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento
Observaciones Genéricas
Evaluar de forma continua el grado de cumplimiento de los objetivos ambientales definidos por las áreas de Kutxabank
Comentarios
Kutxabank dispone del Área de RSE e Igualdad para velar por la mejora continua de la sostenibilidad en Kutxabank. Para ello mantiene 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 departamento de Gestión de RSE 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
Objetivos
Crear un comité de sostenibilidad para llevar a cabo un seguimiento más exhaustivo de los objetivos ambientales y relacionados con la sostenibilidad implantados desde las áreas de Kutxbank.

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 - Indicador de Seguimiento
Observaciones Genéricas
Aumentar las inversiones llevadas a cabo para la implantación de tecnologías que permitan reducir los impactos ambientales generados por la actividad de Kutxabank.
Comentarios
Durante 2014 se han realizado las siguientes inversiones:
- Renovación de equipos de aire acondicionado (sustitución de R22 por otros gases refrigerantes) en 19 oficinas: 165.624 €.

- Proyecto de reforma general de las instalaciones de la Sede Central de GRAN VIA 30 de Bilbao, que incluye la modernización tecnológica de la climatización e iluminación de las plantas del edificio, con su consiguiente repercusión en el ahorro energético e impacto ambiental. En el proyecto se contempla además la sustitución de las torres de refrigeración para evitar problemas de emisión de legionelosis. Durante 2014 se ha desarrollado en un 25%, lo que corresponde con una inversión de 134.370, 81€.

Objetivos
Avanzar en la implantación de nuevas tecnologías que permitan especialmente la reducción del consumo eléctrico y consumo de papel en oficinas y que ayuden de forma indirecta a reducir la Huella de Carbono de Kutxabank.

Identifique (toneladas) la cantidad de vertidos (sustancias químicas, aceites, combustibles, etc.) que su entidad realiza. - Indicador de Seguimiento
Observaciones Genéricas
Controlar y llevar a cabo un seguimiento exhaustivo de las cantidades de residuos generados por todas las

oficinas de Kutxabank

Comentarios

La coordinación de la gestión de los residuos generados se lleva a cabo a través del Área de Servicios Generales, quien se encarga de su correcta gestión conforme a la normativa vigente.

Objetivos

Unificar sistemáticas para la recogida, segregación y gestión de residuos en todas las oficinas de Kutxabank

Optimizar el uso de papel en la entidad

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Lograr la implantación de buenas prácticas para la reducción del consumo de papel y la generación de su residuo.

Comentarios

Kutxabank dispone de una Guía de buenas prácticas ambientales donde se recogen las pautas para la optimización del consumo de todos los recursos y la correcta segregación de los residuos generados en la Entidad. Dicha guía se encuentra difundida a toda la organización a través de su publicación en la intranet corporativa.

Objetivos

Mantener vigente y actualizada la guía de buenas prácticas ambientales y su difusión a través de la intranet.

Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Minimizar al máximo posible el consumo de papel en toda la organización

Indique la cantidad total de residuos producidos por su entidad, desglosados por tipos, peligrosidad y destino - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Minimizar la generación de residuos generados por Kutxabank

Comentarios

En 2014 se han generado un total de: RESIDUOS NO PELIGROSOS:

- Papel / cartón segregado 297.092 kg
- Tóner y cartuchos de impresión 3.209,47kg
- Madera 86.795,42 kg
- Mobiliario 44.500 kg
- Envases no peligrosos 46.710 kg
- Chatarra y otros metales (Incluye dispensadoras y cajeros) 211.050 kg
- Equipos informáticos 4.937 kg
- Residuos de construcción y demoliación 437.670 kg

RESIDUOS PELIGROSOS

- Fluorescentes 1.579 kg
- Compuestos organohalogenados 213 kg
- Aceites usados (Hidrocarburos) 12kg
- Pilas y baterías (de plomo, mercurio y Ni-Cd) 21.009 kg
- Absorbentes contaminados 15 kg
- Equipos eléctricos y electrónicos 9.835 kg
- Aerosoles 2 kg

Objetivos

Reducir la generación de residuos, especialmente los caracterizados como peligrosos y los de mayor impacto ambiental por volumen de generación.

Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

Políticas Formales - Política

Observaciones Genéricas

Definir e implantar compromisos los compromisos necesarios para mejorar la gestión ambiental y la sostenibilidad en Kutxabank

Comentarios

Kutxabank ha aprobado una Política ambiental donde recoge los compromisos para minimizar sus impactos al medio ambiente, el cumplimiento de la normativa ambiental vigente y la mejora continua de la

gestión ambiental de la Entidad.

Objetivos

Definir un Sistema de Gestión Ambiental que unifique sistemáticas de planificación, control operacional y seguimiento de aspectos e indicadores ambientales

Comité Técnico Ambiental - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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 Kutxabank.

Comentarios

Kutxabank ha planificado la creación de un Comité de Sostenibilidad para apoyar al Área de RSE en todos los aspectos relacionados con la Sostenibilidad de la Entidad.

Objetivos

Aprobar la creación del Comité de Sostenibilidad

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

El área de RSE e Igualdad de Kutxabank realiza un seguimiento de los objetivos ambientales establecidos por las diferentes áreas y departamentos y reporta dichos resultados a todos los grupos de interés a través de su publicación anual en la Memoria de Sostenibilidad.

Objetivos

Crear un Comité específico para el seguimiento de los objetivos y gestión ambiental de toda la Entidad.

Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Minimizar al máximo posible el consumo de papel en toda la organización

Comentarios

Kutxabank 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)

Objetivos

Continuar implantando objetivos de mejora que permitan avanzar en la reducción del consumo de papel y por tanto la generación de dicho residuo.

Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT