Network Spain
WE SUPPORT

Kutxabank

Kutxabank
Gran Via, 30
Vizcaya

Tabla de Contenidos

01 Carta de Renovación del Compromiso

02 Perfil de la Entidad

03 Metodología

04 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 2015 según su compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial.

Cabe destacar que, durante el pasado año, Kutxabank ha cumplido con nota con las exigencias marcadas por los supervisores, y su sólido modelo de negocio y posicionamiento han vuelto a ser reconocidos en el ejercicio de transparencia llevado a cabo por la Autoridad Bancaria Europea, que ha situado de nuevo al Grupo financiero a la cabeza del sector español en términos de solvencia.

Así mismo, el cumplimiento del Mecanismo Único de Supervisión Bancaria y su marco regulatorio ha implicado la designación de un Consejero Delegado y la constitución del nuevo Comité de Dirección.

La mejora de la situación económica y la recuperación gradual de la confianza de los consumidores ha dinamizado la financiación destinada a particulares y familias, así como a las pequeñas y medianas empresas. Gracias a una recuperación notable de su margen bancario recurrente, el Grupo Kutxabank ha obtenido un beneficio neto de 218,8 millones de euros, un 45,5% más que en 2014. Un buen resultado que le ha permitido incrementar hasta el 50% su dividendo social, y alcanzar los 109,4 millones de euros. Es el dividendo social más elevado de todo el sistema en función de su tamaño y uno de los más altos en términos absolutos, reflejo del compromiso de Kutxabank con la Obra Social de las fundaciones bancarias accionistas.

En el ámbito de la innovación social, ha sido la primera entidad financiera del Estado en emitir bonos socialmente responsables, ligados a préstamos para la compra, el alquiler y la promoción de viviendas públicas para personas con menos recursos económicos. Cabe señalar que la emisión obtuvo un gran éxito, al colocarse rápidamente un total de 1.000 millones de euros entre inversores institucionales.

En línea con el compromiso que mantiene con sus clientes más vulnerables, en especial quienes no pueden hacer frente a sus responsabilidades hipotecarias, el Grupo bancario ha mantenido su histórica vocación de máxima flexibilidad a la hora de negociar las condiciones de los préstamos. Ha renovado, asimismo, el convenio de colaboración con el Fondo Social de Viviendas, y ha colaborado de forma activa con Mediación y Colaboración, una entidad especializada en la prestación de servicios de intermediación, mediación y conciliación para la resolución de conflictos y discrepancias en el ámbito inmobiliario.

En el ámbito educativo, Kutxabank ha trabajado a lo largo de 2015 en la puesta en marcha de un novedosos programa, denominado ‘Finanzas para la Vida’, que está destinado a alumnos de educación secundaria. El objetivo de este programa es que los estudiantes de 13 a 15 años adquieran una serie de competencias y habilidades financieras imprescindibles para su vida adulta. La primera edición del programa, que arrancó en enero de este año, está obteniendo una buena aceptación, y está previsto que participen un total de 1.700 chicas y chicos matriculados en centros públicos y concertados.

La implicación de Kutxabank con la sostenibilidad medioambiental y la solidaridad se ha visto reflejada en las jornadas de voluntariado corporativo celebradas a lo largo del año. En colaboración con la Fundación Alboan, un grupo de trabajadores del Banco ha participado en la campaña solidaria de recogida de teléfonos móviles, para reciclarlos y destinar los beneficios a proyectos solidarios. También han continuado organizando y participando de forma directa en jornadas de conservación y reforestación del bosque autóctono. Con el objetivo de compensar la emisión de CO2 y minimizar su huella de carbono, la entidad financiera ha continuado con su Plan de Reforestación, tanto de especies autóctonas como madereras. En la actualidad Kutxabank gestiona una superficie total de 1.001,33 hectáreas de bosque.

De cara a 2016, Kutxabank mantiene el objetivo de incrementar el negocio recurrente y mejorar la calidad de la cuenta de resultados. Cuenta, para ello, con las líneas fijadas en el Plan de Desarrollo de Negocio (PDN), un plan de gestión que identifica una serie de palancas de mejora de la posición competitiva de la entidad con un horizonte de 4 años.

Esta ‘hoja de ruta’ pone el foco en el negocio bancario, es decir, en la explotación de franquicias locales retail con altas cuotas de mercado, y el mantenimiento de un modelo de negocio de bajo perfil de riesgo, fortaleza financiera y elevada calidad crediticia. A ello dedicaremos todos nuestros esfuerzos.

PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Kutxabank

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

Gran Via, 30

Localidad

Bilbao

Provincia

Vizcaya

Comunidad Autónoma

País Vasco

Dirección Web

www.kutxabank.es

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Gregorio Villalabeitia

Persona de contacto

Luis Javier Batanero Longarte

Número de empleados directos

4.408

Sector

Servicios financieros de banca y seguros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Actividad financiera (BBK, KUTXA y VITAL)

Ventas / Ingresos

1.369.293.000

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

679.520,55

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

Otros grupos de interés. En la pestaña “Otra información” se podrá detallar la información de los 10 Principios para otros grupos de interés.

Aliados empresariales

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Los grupos de interés son los colectivos que influyen o son afectados de forma más significativa por la actividad de Kutxabank. Los grupos de interés han sido identificados y aprobados por el Comité de Dirección de Kutxabank, así como las áreas implicadas en su relación con ellos.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

Kutxabank opera exclusivamente en el Estado español de forma directa a través de su red de oficinas. De forma indirecta, a través de Kutxabanque S.A, entidad financiera perteneciente al Grupo Kutxabank, también tiene presencia en Francia.

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 ha llevado a cabo un estudio específico para determinar los asuntos materiales relacionados con la sostenibilidad para sus grupos de interés. Kutxabank ha llevado a cabo este análisis mediante la priorización de la lista de asuntos relevantes según la opinión de los grupos de interés y la opinión de la Dirección de Kutxabank.

Para ello se han determinado los sistemas de consulta más adecuados con cada uno de los grupos de interés habiéndose enviado un total de 31.533 cuestionarios por email. Dichos cuestionarios plantean una priorización de los temas en él relacionados con una puntuación de 1 a 5, según la siguiente escala:

- 1 (Irrelevante),
- 2 (Poco importante),
- 3 (Importancia media),
- 4 (Importante) y
- 5 (Muy importante).

El porcentaje de respuesta por cada grupo de interés ha sido el siguiente:
• Clientes: 30.351 cuestionarios enviados. Respuestas: 697 (2,30%)
• Equipo Humano: 1.040 cuestionarios enviados. Respuestas: 382 (36,73%)
• Proveedores: 25 cuestionarios enviados. Respuestas: 16 (64%)
• Aliados Empresariales: 19 cuestionarios enviados. Respuestas: 15 (78,94%)
• Accionistas: 15 cuestionarios enviados. Respuestas: 7 (46,66%) • Sociedad: 83 cuestionarios enviados (CAPV). Respuestas: 39 (46,98%)

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

ASPECTOS MATERIALES PARA GRUPOS DE INTERÉS Y SU PUNTUACIÓN:

- Ética en los negocios 4,7
- Desempeño económico y fortaleza financiera de Kutxabank 4,6
- Adecuación de productos y servicios a los clientes 4,5 Privacidad de los clientes 4,5
- Mecanismos de reclamación por impacto social 4,4 Consecuencias o impactos económicos indirectos en la Sociedad: Inclusión financiera y Accesibilidad financiera. 4,4
- Gobierno Corporativo 4,4
- Gestión del riesgo 4,4
- Gestión de quejas y reclamaciones 4,4
- Cumplimiento normativo de productos y servicios 4,4 Cumplimiento regulatorio 4,3
- Acción social y voluntariado 4,3
- Compra responsable 4,3
- Diversidad e igualdad de oportunidades, respeto a los derechos de los trabajadores (humanos) 4,3
- Creación valor para el accionista 4,2
- Seguridad y salud en el trabajo 4,2
- Medidas de conciliación y beneficios sociales 4,2 Capacitación y educación 4,2

Se ha completado el análisis realizando anteriormente, teniendo en cuenta la importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales que

considera Kutxabank más relevantes como fruto de su actividad, con objeto de dar coherencia al resultado del análisis obtenido para que sea representativo en relación a todos los aspectos recogidos bajo el concepto de sostenibilidad:

- Modelo de negocio / Diversificación del negocio
- Gestión lingüística
- Materiales
- Energía
- Emisiones (Huella de Carbono. Gases de Efecto invernadero, GEIs)
- Residuos
- Biodiversidad

Tras la revisión de dichos aspectos por el Comité de Dirección, se decide incluir como aspectos materiales los siguientes asuntos:

- Prácticas de Marketing y promoción / Marketing responsable
- Innovación en productos y procesos
- Cumplimiento normativa ambiental
- Evaluación ambiental de proveedores

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

Los accionistas de Kutxabank disponen de las medidas previstas en los Estatutos Sociales así como en la normativa mercantil vigente, en particular, en la Ley de Sociedades de Capital, para comunicar recomendaciones o indicaciones al Consejo de Administración.
A tal efecto, mediante su derecho de asistencia y voto en la Junta General de Accionistas, órgano soberano de la sociedad, pueden comunicar al órgano de administración las recomendaciones que dicha Junta acuerde con las mayorías legalmente previstas.

Tal y como se ha indicado, la Junta General es el órgano competente para aprobar, en su caso, la gestión social y acordar el cese y designación de los miembros del Órgano de Administración. En cuanto a los mecanismos de diálogo con las y los empleados, cabe señalar la intranet corporativa, reuniones con el Presidente y Consejero Delegado, los programas de desarrollo del liderazgo y directivo con participación del Presidente y Consejero Delegado y los diferentes buzones internos.

La relación y obtención de información, comentarios, sugerencias etc. con los clientes y la sociedad se canaliza a través de las investigaciones de mercado, consultas, encuestas etc. que puntualmente se llevan

a cabo desde Marketing y a través de los otros canales de relación existentes: buzón del Servicio de Atención al Cliente con acceso desde la web de negocio, buzón de sostenibilidad al que se accede a través de la web corporativa y buzón solicitudes@kutxabank.es.

La relación y obtención de feed back de proveedores y aliados empresariales se canaliza a través del departamento de Compras y Contrataciones y el área de Participadas, cuyos equipos mantienen un contacto permanente.
De forma puntual, cada vez que se considera necesario, también se llevan a cabo acciones concretas de obtención de información.

En este sentido la última realizada se ha llevado a cabo en 2015 con objeto de determinar las cuestiones acerca de las cuales los grupos de interés del banco consideran prioritario ser informados. Los aspectos más relevantes derivados de las cuestiones que los grupos de interés manifiestan en relación con la actividad del Banco, son elevados desde el área de RSE a la Alta Dirección y al Consejo de Administración para su conocimiento y, en su caso, la adopción de las medidas o la puesta en marcha de las actuaciones que consideren convenientes.

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 quiénes 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.

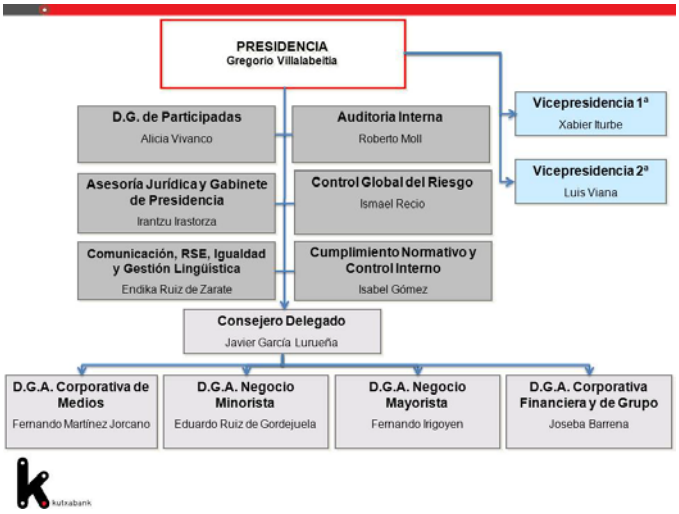
La administración, gestión y control de Kutxabank corresponde a los siguientes Órganos:
• Junta General de Accionistas
• Consejo de Administración y sus Comisiones Delegadas:
    o Comisión Ejecutiva
    o Comisión de Control del Riesgo
    o Comisión de Nombramientos
    o Comisión de Retribuciones
    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. El Presidente del Consejo de Administración que tiene a su vez la condición de Presidente Ejecutivo de la Sociedad, fue designado en la reunión del Consejo de Administración de la Sociedad celebrada el 28 de noviembre de 2014, tiene carácter ejecutivo.

Organigrama



OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

No se han realizado proyectos de colaboración a tal efecto.

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.

ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS

18

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES

3

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE

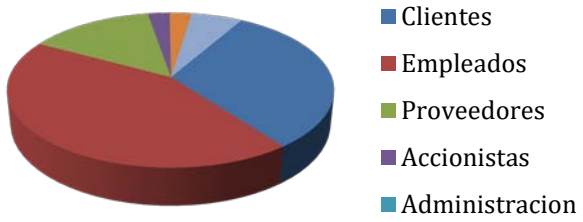
3

Desafíos u Oportunidades contemplados

ANTICORRUPCIÓN

4

Desafíos u Oportunidades contemplados



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 37
Empleados: 51
Proveedores: 17
Accionistas: 3
Administración: 0
Comunidad: 3
Medio ambiente: 7

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR

92

Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

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.

Kutxabank dispone de un buzón del Servicio de Atención al Cliente con acceso desde la web de negocio, al que se accede a través de la web corporativa y buzón solicitudes@kutxabank.es.

Innovación en productos y procesos

Los avances tecnológicos han provocado importantes cambios en los hábitos de relación entre las personas, entre las personas y las empresas, y las empresas entre ellas. Como no puede ser de otra manera, Kutxabank está presente en esas nuevas formas de relación, acompañando y resolviendo las necesidades de sus clientes, actuales y potenciales.

Este cambio significa un reto constante en innovación, al que Kutxabank está respondiendo incorporando nuevas posibilidades tecnológicas, enfocadas a que el cliente pueda operar de una forma sencilla y cómoda, por el canal y por el dispositivo que le resulte más confortable y en el momento en el que considere.

En la actualidad el 29% de los clientes de kutxabank utiliza de forma exclusiva o preferente el canal internet para realizar sus transacciones financieras más comunes. Y éste número aumenta cada día. El cliente quiere comodidad a la hora de resolver sus asuntos financieros.

En 2015 el Banco ha lanzado la aplicación 'appatxas', con la que los clientes pueden realizar pagos utilizando simplemente sus contactos, de móvil a móvil, transfiriendo el dinero al instante.
También ha creado 'Kutxabank Sticker', que adherido al dispositivo móvil permite realizar cómodamente y con tecnología contactless operaciones como pagos en comercios, y retirada de efectivo en nuestros cajeros. Casi 10.000 clientes utilizan ya este dispositivo de manera habitual.

Por otra parte, durante 2015 se ha lanzado la cartera digital 'V.me', a la que ha seguido la cartera digital 'Iupay', que permiten realizar pagos de compras por Internet en más de 40.000 comercios europeos, de una forma completamente segura y cómoda.

En cuanto a los productos estrictamente financieros de carácter innovador, Kutxabank ha sido la primera entidad financiera del Estado en emitir bonos socialmente responsables, ligados a préstamos para la compra, el alquiler y la promoción de viviendas públicas para personas con menos recursos económicos.
La emisión obtuvo un gran nivel de aceptación, ya que se colocaron con éxito un total de 1.000 millones de euros en este tipo de cédulas, que fueron adquiridas por inversores institucionales, incluidos fondos de inversión especializados del centro de Europa

Acercar la RSE al consumidor final

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

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
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.

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 Kutxabank

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 G4 GRI (Global Reporting Iniciative), que es a su vez auditada por una entidad externa acreditada, AENOR, para informar a todos los grupos de interés sobre los principales impactos y logros relacionados con la sostenibilidad en la Entidad.

Objetivos
Mantener la elaboración y la comunicación de dicha memoria a nuestros grupos de interés, 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
Cualquier persona, sea o no cliente de Kutxabank, que quiera realizar una consulta respecto a alguna cuestión relativa a este informe, memoria de sostenibilidad o cuestión relacionada, puede utilizar el Buzón de Sostenibilidad, en la siguiente dirección de correo electrónico: sostenibilidad@kutxabank.es
Objetivos
Mantener la difusión de este buzón para recoger la impresiones y posibles mejoras en el ámbito de la sostenibilidad de Kutxabank

Satisfacción del cliente

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
Para ello lleva a cabo encuestas específicas para conocer el grado de satisfacción de sus clientes. La mejora de la satisfacción del cliente y la innovación y el diseño en la gama de productos son objetivos prioritarios. Por ello, estos aspectos son medidos periódicamente en análisis específicos.

En 2015 se ha realizado un estudio de investigación con el objetivo de valorar el nivel de satisfacción de los particulares del País Vasco. Dicho análisis ha reflejado resultados positivos para la Entidad.

La valoración, en una escala de 1 a 10 ha sido la siguiente:

Valoración de la satisfacción global de clientes particulares	2013	2014	2015
	7,69	7,78	7,96

Además, Kutxabank analiza bienalmente la satisfacción de sus clientes empresariales cuyos últimos resultados son los siguientes (escala de 1 a 5):

Valoración de la satisfacción global de clientes empresariales (País Vasco)	2012	2014
	3,5	3,3

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 clients
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

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

Accesibilidad de los productos y servicios

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 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.

Accesibilidad e Inclusión financiera

Kutxabank asegura a todos los grupos sociales la inclusión financiera y el acceso a los servicios bancarios. Debido a las características de la distribución de la población y por la penetración y presencia de Kutxabank en el País vasco, el nivel de acceso a los servicios financieros es alto y satisfactorio para toda la población. Kutxabank está presente incluso en núcleos urbanos de tamaño muy pequeño, y cuenta con diversas unidades móviles que aproximan los servicios financieros a poblaciones que no disponen de oficinas bancarias. Algunas de estas unidades móviles tienen recorridos diarios permanentes. Otras se utilizan para dar cobertura a las anteriores, además de dar servicio en diversas ferias, conciertos musicales y acontecimientos festivos.

Además de la red de oficinas como canal de atención y servicio al cliente, Kutxabank posee una red de 1.620 cajeros automáticos, de los cuales 5 corresponden a oficinas móviles, que tiene la mayor implantación en el País Vasco, su lugar de origen. Todas las oficinas disponen de cajeros automáticos y otras máquinas de autoservicio. Dado el tejido socioeconómico y distribución geográfica de la población en Euskadi, el acceso a los servicios financieros de la entidad queda, por tanto, plenamente garantizado.

El auge imparable de Internet está transformando y facilitando la relación con las entidades financieras y el acceso a sus productos y servicios haciendo desaparecer las barreras físicas y temporales. Mediante la Banca online y la Banca móvil de Kutxabank pueden realizarse multitud de gestiones, desde cualquier sitio y a cualquier hora, que evitan tener que desplazarse a una oficina en muchas ocasiones. Estos servicios se ven complementados con la Banca telefónica y una densa red de cajeros que permiten diversa operativa, así como obtener dinero en metálico en cualquier momento

AÑO	Cajeros adaptados en altura para personas con movilidad reducida	Cajeros adaptados para personas con deficiencias visuales	Total de cajeros
2013	586	158	1.590
2014	642	224	1.626
2015	642	246*	1.603*

En lo concerniente a sus productos y servicios financieros, Kutxabank dispone de un catálogo con un indudable impacto social positivo:

- **Ahorro solidario**:
  - **Depósito solidario**: Son imposiciones a plazo fijo a un tipo de interés de mercado. La liquidez que ofrecen se utiliza en financiar proyectos de elevado impacto social. Las personas que contratan estos depósitos se comprometen a donar una parte de sus intereses a los proyectos solidarios.
  - **Plan de Ahorro Suma y Sigue Solidario**: Es un plan de ahorro en el que el titular determina el porcentaje de los intereses que dona a proyectos sociales.
- **Kutxabank Fondo Solidario F.I.**: Se trata de un Fondo de Inversión cuyas inversiones se realizan en base a un ideario ético. Tiene también un carácter solidario, ya que la sociedad gestora cede el 0,7% del patrimonio medio diario a la Fundación BBK. La inversión directa es en renta fija o variable de emisores del EuroStoxx Sustainability Index u otro índice ético reconocido, o deuda pública de países sin pena de muerte, con protocolo de Kioto y leyes contra discriminación y explotación infantil.
- **Tarjeta Nakar**: Comercialización de tarjetas Nakar con la Cesión del 10% de sus ingresos a entidades sociales sin ánimo de lucro.

Kutxabank también promueve a través de su programa de fidelización de clientes "Programa de puntos Tarjetas Kutxabank" la cesión de parte de estos al banco de alimentos así como la compra de productos de comercio justo o elaborados por entidades sin ánimo de lucro, tales como:

- Fundación Intermon Oxfam
- Harreman Denda
- Aspace

En el 2015 se solicitaron 6.045 artículos de comercio justo.

Etiquetado e información transparente al cliente

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:

- Politica 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.

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
– Servicio 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

Gestión reclamaciones de clientes

Observaciones Genéricas

Comentarios

Todos los productos y servicios comercializados por Kutxabank han sido previamente aprobados por las autoridades correspondientes (CNMV, Banco de España, Dirección General de Seguros, Gobierno Vasco…). Ocurre lo mismo con las campañas publicitarias, que cumplen con las normas suscritas en Autocontrol. En ninguno de los dos casos han sido cuestionados por la opinión pública ni por ningún grupo de interés del Banco.
En este sentido, cabe añadir que en septiembre de 2013 se puso en marcha en el banco el Comité de Nuevos Productos encargado de la aprobación, en su caso, de los diferentes productos y servicios.
Por otro lado, Kutxabank está adherida a la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial con el fin de actuar en sus políticas publicitarias y comerciales de acuerdo con la legalidad, los principios generales del sector y de la entidad en Particular.
Con la aprobación de la Orden EHA/1718/2010 de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios y de la Circular 6/2010 que la desarrolla, y con el objeto de salvaguardar sus compromisos normativos o asumidos bajo código de conducta publicitario, Kutxabank refuerza su relación con Autocontrol a través de la utilización intensiva de los copy advice o informes previos para todas sus campañas publicitarias.

Se detallan a continuación las reclamaciones y sanciones relacionadas con la información que acompaña a productos y servicios financieros:

RECLAMACIONES Y SANCIONES A LA INFORMACIÓN QUE ACOMPAÑA A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	2013	2014	2015
Nº de reclamaciones recibidas por el SAC en relación a la publicidad	0	4	0
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación con la publicidad	0	0	0
Nº de reclamaciones que el Banco de España se ha pronunciado a favor de Kutxabank	0	0	0
Nº de quejas / reclamaciones atendidas desde el SAC sobre la información y etiquetado de productos promocionales	0	10	0

Durante 2015 se ha recibido únicamente 1 queja en relación con la publicidad, que no estaba relacionada con el incumplimiento normativo, sino con uno de los patrocinios.

Objetivos
Reducir las reclamaciones recibidas de clientes

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.

Todos las incidencias, quejas, reclamaciones, así como los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos de caracter personal) son tratados 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 2015 no se han dado filtraciones, robos o pérdidas de datos.

Durante los últimos ejercicios se han recibido las siguientes reclamaciones relacionadas con la ley de protección de datos de carácter personal:

RECLAMACIONES LOPD	2013	2014	2015
Número total de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han identificado	0	0	0
Nº reclamaciones recibidas por el no cumplimiento de la normativa de protección de datos	1	11	2
Nº reclamaciones de la Agencia de Protección de Datos	0	2	7

SOLICITUDES DERECHOS ARCO	2015
Nº solicitudes Acceso de datos personales	26
Nº solicitudes Rectificación de datos personales	0
Nº solicitudes Cancelación de datos personales	284
Nº solicitudes Oposición de datos personales	763
Nº solicitudes de Revocación de la Oposición de datos personales	65

**DERECHOS ARCO: Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición al uso de datos personales.*

Objetivos

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

Relación duradera con los clientes

Comentarios

El modelo de negocio de Kutxabank pone el foco en el negocio bancario, en la explotación de franquicias locales retail con altas cuotas de mercado, basadas fundamentalmente en el negocio de particulares y PYMEs, aunque sin perder la vista la actividad de Banca Personal y de Banca Privada.

Es una entidad con una baja exposición al riesgo de mercado, debido, fundamentalmente, a un modelo de negocio centrado en las necesidades de financiación de pymes y de particulares. Basa su elevado nivel de competitividad en una buena calidad de su cuenta de resultados, fundamentada en el negocio típico bancario.

Mantiene un modelo de fortaleza financiera y con una elevada calidad crediticia, que cumple con los requerimientos de capital y objetivos propuestos en el marco del apetito al riesgo.

Bajo estos fundamentos, Kutxabank ha superado la crisis sin necesidad de ayudas públicas de ningún tipo. Además, ha contribuido de manera significativa a la reconversión del sector, y ha apoyado en todo momento a las instituciones, empresas y familias en la financiación de sus proyectos.

Dada la naturaleza del negocio, Kutxabank no produce ni comercializa productos ni servicios que puedan incidir o afectar a la seguridad y salud de sus clientes.

No obstante, para determinados productos (valores, depósitos estructurados, etc.) se tienen en cuenta los requerimientos de la normativa vigente, al objeto de que se adapten a la cultura financiera y al perfil inversor de sus potenciales clientes.

En este sentido, conviene destacar por su relevancia la normativa MiFID, que en Kutxabank afecta fundamentalmente a la comercialización de fondos de inversión y al servicio de gestión discrecional de carteras delegadas. En 2015 se ha puesto en marcha el servicio de asesoramiento personalizado puntual que, según esta misma normativa, permite realizar propuestas de inversión ajustadas a las características y necesidades de cada cliente, con una combinación de fondos y depósitos.

Todos los productos y servicios de Kutxabank están sujetos a la regulación del Banco de España, Dirección General de Seguros o de la CNMV, tanto en lo relativo a su información como a su forma de comercialización, lo cual garantiza la transparencia de estos procedimientos.
Precisamente en aras de lograr la mayor transparencia posible, a lo largo de 2015 se ha desarrollado un proyecto para la automatización en los sistemas de la información precontractual obligatoria, así como su elaboración en varios idiomas.
Asimismo, Kutxabank pone especial énfasis en adecuar su modelo de negocio y los procesos de venta a la cultura financiera de cada uno de sus clientes y a sus necesidades específicas. Uno de los ejemplos más evidentes lo constituye la comercialización de Fondos de Inversión y del servicio de gestión discrecional de carteras delegadas, que evalúan la conveniencia (Fondos) o la idoneidad (Carteras Delegadas) de que el cliente contrate estos productos.

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 2015 se ha mantenido 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 2015 participaron en estas actividades 3.642 personas.

Objetivos
Mejorar la formación de nuestro personal respecto a la normativa de aplicación

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS

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 cuenta con una política ambiental institucional aprobada por la Comisión Ejecutiva que está a disposición de todos los grupos de interés en la web corporativa así como en la Intranet. Dispone también de una Guía de Buenas Prácticas Ambientales con el fin de sensibilizar y mejorar el desempeño ambiental de todas las personas que trabajan en Kutxabank. Esta guía fomenta la puesta en práctica de medidas que minimizan el impacto medioambiental, a través de la eficiencia energética, la segregación y la gestión de residuos, la minimización en el uso de recursos y materiales, etc.
Objetivos
Implantar un sistema de gestión procedimentado que minimice los riesgos e impactos ambientales generados por la actividad 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 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
Indicadores Relacionados

Observaciones Genéricas
Implantar nuevas tecnologías más eficientes para minimizar el impacto ambiental derivado de la actividad de Kutxabank.

Comentarios
Durante 2015 se ha verificado el ahorro en energía eléctrica que ha supuesto la renovación con tecnología LED de la iluminación de las plantas de oficinas del Edificio Gran Vía 30, de Bilbao, realizado a lo largo del ejercicio 2014.

El consumo medio en iluminación entre los años 2011 y 2014 fue de unos 842.241 kWh al año. En 2015 dicho consumo se ha reducido hasta los 482.658 kWh, lo que supone un ahorro de unos 359.516 kWh.
Una vez finalice la renovación del sistema de climatización (previsto para junio 2016) el objetivo de ahorro estimado total es de 842.241 kWh/año.

Objetivos
Continuar mejorando el desempeño ambiental de Kutxabank mediante la implantación de las mejores tecnologías disponibles.

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.

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

Durante 2015 se han llevado a cabo diversas actuaciones de voluntariado corporativo con objeto de potenciar la participación y sensibilización ambiental y social de la plantilla de Kutxabank. Así, más de 200 personas empleadas de la entidad, participaron durante su jornada laboral en acciones de voluntariado, como las acciones de donación de sangre.

Dentro de la iniciativa 'Bosque Kutxabank', 60 miembros de la plantilla y clientes y clientas de la entidad plantaron en la localidad de Axpe 300 retoños de árboles autóctonos, como robles, abedules o espinos, entre otras especies. Kutxabank desarrolla este proyecto en colaboración con la Fundación Lurgaia, una entidad privada sin ánimo de lucro, cuyo fin es favorecer la conservación y la gestión del patrimonio natural.

La Fundación Kutxa ha promovido las jornadas anuales de extracciones, en las que participa el propio personal del Banco, y en las que se obtienen cada año entre 190 y 215 donaciones. Además, ha convocado en colaboración con la Fundación Alboan, una campaña de recogida de teléfonos móviles.

El objetivo de esta iniciativa que comenzó en 2004, es reciclar los aparatos en desuso para destinar los recursos generados a proyectos humanitarios y de cooperación, a la vez que se contribuye al cuidado del Medio Ambiente. Los beneficios obtenidos se destinan a proyectos de educación, integración y desarrollo de las comunidades y colectivos más empobrecidos.

Objetivos

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

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 2015 Kutxabank ha consumido un total de 437.491 kg de papel , frente a los 488.213 kg del ejercicio 2014. Ratios frente al número de empleados: 2014: 110,03 2015: 99,24

Objetivos

Reducir el ratio de consumo de papel por empleado/a

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

Los principales consumos energéticos realizados por Kutxabank son los siguientes:

CONSUMOS ENERGÉTICOS	2013	2014	2015
Consumo energía eléctrica (GJ) *	148.124,63	130.689	128.436
Consumo gas natural (GJ) **	841	1.962 ****	1.934,45 ****
Consumo de gasóleo (litros)	57.950 ***	54.157 *****	80.124 ******
Nº empleados	4.547	4.437	4.408
Consumo energía eléctrica (GJ) por empleado/a	32,57	29,45	29,29

** Unidad de conversión 1GJ=277,8 kwh.*

*** Unidad conversión de m3 de gas natural a kwh: 11,997 kwh/m^3. Dato de Edificio central Garibai (Donostia).*

**** Edificios Ibaeta, Miramón (Donostia) y Gran Vía 30, (Bilbao) en 2012. Edificios: Ibaeta y Gran Vía 30, (Bilbao) en 2013*

***** Incluye Edificios de Garibai (Donostia) e Independencia (Vitoria), y los locales sitos en Fueros 8 y Correría 112 en Vitoria*

.

Objetivos

Reducir el consumo energético anualmente

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

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

Kutxabank realiza actividades formativas y acciones de comunicación e instrucción de las líneas jerárquicas haciendo uso de los sistemas de información corporativos, que canalizan la mayor parte de la información de la Entidad.

Esta formación responde a distintos tipos de necesidades:

- 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 funciones
- Necesidades particulares derivadas del desarrollo profesional

Desde la óptica formación-desarrollo, entre los logros de 2015 destacaron:

- 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 el programa Asesor Financiero Kutxabank. 232 personas han logrado esta acreditación en 2015
- En 2015 concluyó la segunda edición de la Certificación para Gestores de Empresas en la que 44 personas obtuvieron la certificación
- 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 FATCA, Reglamento Interno de Conducta y LOPD, así como el reciclaje en cuanto a la formación en Prevención del Blanqueo de Capitales y MiFID

Objetivos

Como principales retos y objetivos para el año 2016 cabe 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 a través del programa de comunicación
- Dar respuesta a los requerimientos legales canalizados a través de Cumplimiento Normativo. En 2016 se pondrá especial atención a los requerimientos de la CMNV en lo que se refiere a la Directiva MiFID II
- Continuar con las certificaciones de la red minorista y la red de empresas
- Intensificar la formación de servicios centrales y dar respuesta a sus necesidades
- Poner a disposición de la plantilla un catálogo de formación con el objetivo de que las y los empleados de Kutxabank conozcan las diferentes acciones formativas existentes que puedan ayudarles en su desarrollo profesional
- Continuar con los programas de acogida para reforzar los conocimientos ya adquiridos y facilitar la incorporación a las nuevas funciones

- Impulsar la formación en políticas y criterios de Riesgos y Recuperaciones

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 2015, un total de 3.642 personas de la plantilla han 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.

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.

Se presentan a continuación el resultado de las personas evaluadas a lo largo del 2015:

PERSONAS EVALUADAS POR CARGO	Hombres	Mujeres
JEFATURAS Y TÉCNICOS	99,59%	99,73%
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	93,91%	92,07%
OFICIOS VARIOS	100,00%	100,00 %
Total	**96%**	**95%**

Respecto al personal directivo, las personas evaluadas han sido las siguientes:

DIRECCIÓN	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CON EVALUACIÓN	18	4	**22**
SIN EVALUACIÓN	1	1	**2**
TOTAL	**19**	**5**	**24**

Durante los ejercicios 2013 y 2014 se evaluó al 98,6% y 95,1% de la plantilla respectivamente, siendo por tanto porcentajes similares al presente ejercicio.

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.

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

Kutxabank apuesta decididamente por la formación como un factor de excelencia y motivación, uno de los pilares fundamentales del desarrollo de las personas en la Entidad. Para este reto se reserva un tiempo de la jornada laboral anual y se articulan diversos programas.

Todos los años se diseña un Plan de Formación para dar respuesta a las necesidades de conocimiento del día a día en las diversas ocupaciones y favorecer la implantación y la ejecución de la estrategia de Kutxabank, así como para incrementar el grado de capacitación futuro de la plantilla.

La planificación formativa se estructura en diferentes escuelas en función de la materia o necesidad a la que da respuesta.

- **Escuela Comercial Kutxabank**. Durante 2015 se han impartido distintos cursos, tales como:
    - Venta de Seguros Vida. Dirigido a gestores y gestoras comerciales de la red minorista. Contó con una participación de 1.633 personas.
    - Comunicación e Impulso Comercial en Oficinas. El programa, al que acudieron 362 personas, se dirigió principalmente a direcciones de oficina de la red minorista.
    - Psicología del Inversor. Enmarcado en la red de banca personal. Al programa asistieron 198 personas.
    - Nuevas incorporaciones. Con el objetivo de facilitar la asunción de las nuevas funciones, se organizaron tres acciones formativas relacionadas con la comercialización de productos: Habilidades Comerciales I y II y Gestión del Tiempo en la Actividad de Ventas.
- **Escuela Financiera Kutxabank**
    - Asesor Financiero Kutxabank. En 2015 se obtuvieron 232 certificaciones.
    - Especialista en Gestión de Banca de Empresas. Este año se han certificado 44 personas.
    - Prevención de Blanqueo de Capitales. 3.642 personas recibieron en 2015 formación en esta materia.
    - Curso online de FATCA. El curso fue realizado por 2.746 personas.
    - Curso online sobre normativa MIFID. Participaron en el curso 3.158 personas.
    - Seguridad de la Información y LOPD. Más de 1.000 personas de la Red Comercial finalizaron el curso online y 107 personas de Servicios Centrales asistieron a una sesión presencial específica.
    - Formación de continuidad exigida por la dirección general de seguros y fondos de pensiones. El curso online de comercialización de Seguro Auto Kutxabank lo finalizaron 2.715 personas y el de Seguro de Crédito y de Responsabilidad Civil, 111 gestores y gestoras de banca de empresas.
- **Escuela de Desarrollo Directivo Kutxabank**. Se ha continuado con la actividad en el campo del desarrollo directivo tanto de forma específica como trasversal organizando más de 9.800 horas.

- **Idiomas**. Cursos de euskera y otros idiomas como inglés, francés o alemán que suman más de 17.000 horas.
- Formación en Herramientas Ofimáticas y Aplicaciones Informáticas propias.

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

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
Se recoge a continuación la formación realizada al personal según la clasificación existente, calculada según el Nº de horas de formación realizada en relación al número total de personas de dicha categoría profesional.

FORMACIÓN	2015		
	Hombres	Mujeres	TOTAL
Puestos directivos	32,25	13,28	28,30
Puestos técnicos	52,01	61,07	56,27
Puestos administrativos/comerciales	35,77	46,73	42,16
Oficios varios	12,00	230,50	121,25
Formación TOTAL	43,37	51,95	47,96

Objetivos
Mantener el nivel de formación impartida a hombres y mujeres en función de su categoría profesional

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 el ejercicio 2015, los 16 miembros del Consejo de Administración de Kutxabank han recibido formación en políticas y procedimientos anti-corrupción, tanto generales como internas. La formación se ha centrado en la Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.
Así mismo en 2015, un total de 3.642 personas de la plantilla han recibido formación relacionada con el blanqueo de capitales, según la siguiente distribución:

Formación blanqueo capitales	2013	2014	2015
Directivo	904	1	7
Jefatura/ Puesto Técnico	159	1.177	1.558
Administrativo / Comercial	150	1.767	2.077
TOTAL	**1.213**	**2.945**	**3.642**

Durante este ejercicio no se han producido incidentes relacionados con la corrupción ni se han realizado aportaciones financieras o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas.
.
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 2015 no se han identificado incidentes derivados de acciones de corrupción
Objetivos
Mantener el número de incidentes registrados al respecto.

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

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.

Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

Se recoge a continuación la información del ejercicio 2015 desglosada por región:

2015	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA**
BIZKAIA	10,04	0,20	0,02	0,31	19,50
GIPUZKOA	9,17	0,14	0,01	0,23	15,74
ALAVA	11,61	0,13	0,02	0,20	11,11
FUERA C.A.V.	11,97	0,03	0,02	0,05	2,60
TOTAL	**10,41**	**0,13**	**0,02**	**0,21**	**12,95**

En relación a la incidencia, los datos son los siguientes:

2015	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Accidentes SIN BAJA	26	24	50
Accidentes CON BAJA	10	14	24
TOTAL	36	38	74

Objetivos
Reducir los Indicadores de seguimiento de siniestralidad

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.

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

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

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 con contrato indefinido son, entre otros:

- Ayudas para hijos/as hasta los 23 años
- Ayudas para hijos/as con minusvalías
- Ayudas de estudios de la plantilla
- Seguro de vida
- 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.

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %,Otros (especificar) %) - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Comentarios

En relación con el total de empleados y empleadas que durante 2015 tuvieron derecho a una baja de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad	Derechos generados	Disfrutados
Hombres	121	131
Mujeres	198	241
Total	**319**	**372**

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015, 319 empleadas y empleados generaron derecho a

disfrutar del permiso de maternidad o paternidad. 372 personas han disfrutado de algún día de descanso por maternidad o paternidad durante el 2015.
El 100% de los empleados y empleadas que han tenido derecho al permiso de maternidad o paternidad lo han podido disfrutar, aunque 7 personas no hicieron uso del permiso de lactancia.

Objetivos
Aumentar el % de empleados y empleadas que disfrutan de medidas de conciliación

Igualdad de género

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

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 han servido para definir las líneas estratégicas a seguir para la implantación del Plan de Igualdad a lo largo de 2015, negociándose durante este periodo la definición de dicho plan.
Objetivos
Definir y aprobar por la Comisión de Igualdad el primer Plan de Igualdad de Kutxabank

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.

	2013	2014	2015
% Personas dentro de Convenio	99,5%	99,6%	99,6%

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

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.
En 2015 la composición es la siguiente:

- Consejo de Administración: 19% mujeres y 81% hombres
- Comisión ejecutiva: 0% mujeres y 100% hombres
- Comisión Auditoria y Cumplimiento: 33% mujeres y 67% hombres
- Comisión Control del Riesgo: 17% mujeres y 83% hombres
- Comisión Nombramientos: 25% mujeres y 75% hombres
- Comisión Retribuciones: 50% mujeres y 50% hombres

Objetivos
Implantar acciones positivas encaminadas al aumento del % del número de mujeres pertenecientes a los diferentes órganos de gobierno 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 2015 no ha habido denuncias ni consultas al respecto.
Objetivos
Minimizar los posibles casos de queja o denuncia por discriminación por razón de sexo en Kutxabank

Cumplimiento de la normativa

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.

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 de Conducta que es aplicable al conjunto de empleados y directivos, por lo que se encuentra publicado en la Intranet Corporativa. La plantilla de nueva incorporación se adhiere a dicho Código de forma expresa en el momento de su llegada. Existen otros códigos que permiten cumplir las exigencias normativas en áreas específicas, tales como: 1. Reglamento interno de conducta en el ámbito de los mercados de valores. 2. Estatuto de la función de cumplimiento. 3. Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo. 4. Reglamento de Prevención de Riesgos Penales. 5. Documento de Seguridad (LOPD). 6. Norma Interna del SCIIF.
Objetivos
Avanzar en la implantación y tracción del Código de conducta de Kutxabank en todos los grupos de interés.

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.

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.

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

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.
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 pretende 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

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 pretende 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 clausula 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.

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

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

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 83% de los contratos con proveedores que se gestionan desde el departamento de Contrataciones y Compras (contratos relacionados con campañas de Marketing, Formación, Seguridad, servicios auxiliares, entre otros) incluye una cláusula relativa a derechos humanos en la que el proveedor debe: - Respetar y cumplir los requisitos legales medioambientales que le sean de aplicación, así como las normas medioambientales establecidas por Kutxabank en sus centros de trabajo - Cumplir con la legalidad vigente en materia de no discriminación e igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres - Conocer y cumplir los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de Derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción www.pactomundial.org - Facilitar información y la documentación que acredite el cumplimiento de todos estos requerimientos cuando se considere necesario. Por otro lado, en aquellas contrataciones realizadas con un modelo de contrato correspondiente al proveedor (relacionados con Auditorías, Cecabank, Seguros, Sistemas, mantenimiento de ascensores, entre otros), se ha incluido esta cláusula de Kutxabank en un 4% de los casos. No obstante, cabe mencionar que muchos de ellos incluyen sus propios requisitos relacionados con aspectos de responsabilidad social y derechos humanos.

Objetivos

Alcanzar dicho compromiso y difusión del mismo al 100% de los proveedores 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 G4 del GRI (Global Reporting Iniciative), referente a nivel mundial en la elaboración de dichos informes. Dicha memoria es verificada por AENOR, 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.

Creacción de valor para el accionista
Kutxabank convierte una parte muy relevante de su beneficio anual en inversión social, a través de la retribución a sus accionistas, las Fundaciones bancarias BBK, Kutxa y Vital, que desarrollan sus respectivas Obras Sociales desde hace más de 100 años.
La sólida situación financiera de Kutxabank le ha permitido incrementar el dividendo social, que ha pasado del 30% al 50% del beneficio anual, hasta alcanzar los 109,4 millones de euros, un 142,5% más que en 2014. Se trata del dividendo social más elevado de todo el sistema financiero del Estado en función de su tamaño y uno de los más altos en términos absolutos.
Este dividendo refleja el compromiso que mantiene Kutxabank con las Obras Sociales de las fundaciones bancarias accionistas, que realizan actuaciones y actividades en los ámbitos asistencial, cultural, educacional, formativo y sanitario, entre otros.
La información acerca de la actividad de cada una de las obras sociales se puede consultar en sus páginas web y en las memorias de las Obras Sociales correspondientes a 2015.

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 2015 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
Mantener la elaboración de memorias de sostenibilidad conforme 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
Kutxabank convierte una parte muy relevante de su beneficio anual en inversión social, a través de la retribución a sus accionistas, las Fundaciones bancarias BBK, Kutxa y Vital, que desarrollan sus respectivas Obras Sociales desde hace más de 100 años. La sólida situación financiera de Kutxabank le ha permitido incrementar el dividendo social, que ha pasado del 30% al 50% del beneficio anual, hasta alcanzar los 109,4 millones de euros, un 142,5% más que en 2014. Se trata del dividendo social más elevado de todo el sistema financiero del Estado en función de su tamaño y uno de los más altos en términos absolutos. Este dividendo refleja el compromiso que mantiene Kutxabank con las Obras Sociales de las fundaciones bancarias accionistas, que realizan actuaciones y actividades en los ámbitos asistencial, cultural, educacional, formativo y sanitario, entre otros. La información acerca de la actividad de cada una de las obras sociales se puede consultar en sus páginas web y en las memorias de las Obras Sociales

correspondientes a 2015.

Objetivos

Aumentar la inversión social llevada a cabo anualmente

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
Comentarios
Consumo total de papel: 437.491 kg frente a los 488.213 kg del ejercicio 2014. Ratio por persona: 2014: 110,03 2015: 99,24
Objetivos
Reducir el ratio de consumo de papel por empleado

Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

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.

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

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 el ejercicio 2015, Kutxabank no ha realizado inversiones específicas en nuevas instalaciones o reformas de las existentes. Únicamente se han realizado los arreglos y las reparaciones necesarias para mantener el nivel de eficiencia ambiental ya logrado.

Durante 2015 se ha verificado el ahorro en energía eléctrica que ha supuesto la renovación con tecnología LED de la iluminación de las plantas de oficinas del Edificio Gran Vía 30, de Bilbao, realizado a lo largo del ejercicio 2014.

El consumo medio en iluminación entre los años 2011 y 2014 fue de unos 842.241 kWh al año. En 2015 dicho consumo se ha reducido hasta los 482.658 kWh, lo que supone un ahorro de unos 359.516 kWh.

Una vez finalice la renovación del sistema de climatización (previsto para junio 2016) el objetivo de ahorro estimado total es de 842.241 kWh/año.

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.

Network Spain
WE SUPPORT