

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2016

LABORAL Kutxa declara esta Memoria con el nivel en cuanto a la aplicación de GRI (G4) de acuerdo a la verificación externa realizada por Aenor.



1. Carta del Presidente	- 4 -
2. La gestión socialmente responsable de LABORAL Kutxa	- 7 -
2.1. COMPROMISOS Y LOGROS RSE EN LABORAL KUTXA	8
2.2. CUADRO DE MANDO RSE DE LABORAL KUTXA	12
2.3. INDICADORES BÁSICOS COMPARADOS	13
2.4. PERFIL DE LA MEMORIA	15
2.5. MATERIALIDAD	17
2.6. ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD Y GESTIÓN DEL RIESGO	- 21 -
3. Organización, estructura de gobierno y participadas	- 23 -
3.1. ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD	- 24 -
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	- 24 -
RETRIBUCIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO	- 26 -
ESTRUCTURA OPERATIVA	- 27 -
3.2. EMPRESAS PARTICIPADAS	- 28 -
3.3. PRINCIPALES MAGNITUDES DE LA ENTIDAD	- 28 -
3.4. MERCADO DE LABORAL KUTXA	- 32 -
4. Nuestra relación con la clientela	- 34 -
4.1. PERFIL DE LA CLIENTELA	- 39 -
4.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS SOCIALMENTE RESPONSABLES	- 40 -
PRODUCTOS PARA FINANCIACIÓN	- 40 -
CONVENIOS Y COLABORACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	- 41 -
TARJETAS DE AFINIDAD	- 42 -
DONACIONES PARA PROYECTOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	- 42 -
SEGURO ONGS	- 43 -
APOYO A LA CREACIÓN DE EMPRESAS	- 43 -
INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE	- 44 -
4.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS AMBIENTALMENTE RESPONSABLES	- 45 -
SERVICIO ELECTRÓNICO DE ENVÍO A LA CLIENTELA	- 45 -
CRÉDITOS PARA ENERGÍAS RENOVABLES	- 46 -
4.4. ACCESIBILIDAD A SERVICIOS FINANCIEROS	- 46 -
ÁREAS DESPOBLADAS	- 46 -
BARRERAS ARQUITECTÓNICAS	- 46 -
ACCESO A TRAVÉS DE INTERNET Y TELÉFONO MÓVIL	- 47 -
CULTURA FINANCIERA	- 47 -
APOYO A LA INTERNACIONALIZACIÓN	- 48 -
4.5. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LA CLIENTELA	- 48 -
4.6. INCIDENTES E INCUMPLIMIENTOS	- 55 -
5. Nuestra relación con los socios y socias	- 56 -
5.1. PERFIL DE LA PLANTILLA	- 58 -
5.2. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LAS PERSONAS	- 60 -
5.3. DESARROLLO Y FORMACIÓN DE LA PLANTILLA	- 61 -
PROGRAMAS DE FORMACIÓN CONTINUA	- 62 -
FORMACIÓN PARA PERSONAS QUE ACCEDEN A LA JUBILACIÓN	- 63 -

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO- SGD	- 63 -
FORMACIÓN EN PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN	- 63 -
FORMACIÓN A MIEMBROS DEL CONSEJO RECTOR	- 63 -
5.4. SISTEMA RETRIBUTIVO	- 64 -
5.5. BENEFICIOS SOCIALES	- 65 -
PAQUETE DE BENEFICIOS SOCIALES	- 65 -
CLUB LANKIDE	- 65 -
JORNADA FLEXIBLE	- 66 -
RETORNOS COOPERATIVOS CAPITALIZADOS (PLAN INDIV. DE PENSIONES)	- 66 -
PLANES DE DINAMIZACIÓN	- 66 -
COBERTURA DE LAS CUOTAS DE FINANCIACIÓN DE UN SISTEMA COMPLEMENTARIO DE ASISTENCIA SANITARIA	- 66 -
BENEFICIOS ECONÓMICOS PARA ASOCIADOS	- 66 -
5.6. NEGOCIACIÓN COLECTIVA	- 67 -
5.7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	- 67 -
5.8. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	- 69 -
6. Nuestra relación con la sociedad	- 72 -
APORTACIONES DIRECTAS A LA SOCIEDAD	- 73 -
FUNDACIÓN GAZTENPRESA	- 75 -
IMPUESTOS Y TRIBUTOS	- 76 -
APORTACIONES INDIRECTAS A LA SOCIEDAD	- 76 -
MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LA SOCIEDAD	- 77 -
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	- 79 -
RELACIONES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y PARTIDOS POLÍTICOS	- 81 -
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	- 81 -
INICIATIVAS SUSCRITAS POR LABORAL KUTXA	- 81 -
PREMIOS RECIBIDOS POR LABORAL KUTXA	- 82 -
7. Nuestra relación con el medioambiente	- 83 -
PAPEL Y TÓNER	- 85 -
ENERGÍA	- 86 -
EMISIONES Y HUELLA DE CARBONO	- 87 -
AGUA	- 88 -
VERTIDOS Y RESIDUOS	- 89 -
GASTOS AMBIENTALES	- 89 -
EVALUACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES	- 90 -
8. Nuestra relación con las empresas proveedoras	- 91 -
9. Anexos	- 94 -
9.1. NIVEL DE REPORTE DE LA MEMORIA	- 95 -
9.2. VERIFICACIÓN DE AENOR	- 95 -
9.3. TABLA DE INDICADORES GRI	- 96 -
9.4. CONTACTO	- 106 -
9.5. PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS	- 106 -



CARTA DEL PRESIDENTE

En LABORAL Kutxa, como cooperativa de crédito y ya desde nuestros orígenes, entendemos nuestra actividad como un instrumento para contribuir al bienestar y desarrollo de la sociedad de la que formamos parte. La manera en que hacemos las cosas es tan importante como los objetivos alcanzados. Es por ello que nos identificamos plenamente con la afirmación que hizo el premio nobel de economía Amartya Sen: *“No hay buenas sociedades sin buenas empresas, no hay buenas empresas si no ayudan a crear buenas sociedades.”* Por tanto me alegra presentar, un año más, esta Memoria de Responsabilidad Social Empresarial de 2016 como una oportunidad para exponer nuestra aportación a crear una sociedad mejor.

A la hora de mirar el ejercicio de 2016, podemos decir que hemos alcanzado la mayoría de los exigentes objetivos que nos habíamos propuesto. El buen desempeño económico nos ha permitido, desde la vertiente social, seguir contribuyendo a crear riqueza en la sociedad de la que formamos parte financiando proyectos personales y empresariales y devolviendo a la sociedad una parte significativa de los beneficios que obtenemos de nuestra actividad. Por último, desde el punto de vista medioambiental, también hemos mantenido nuestro esfuerzo de gestión e inversor para minimizar el impacto de nuestra actividad en el medio ambiente.

A lo largo de las páginas de esta Memoria hacemos referencia a los logros conseguidos en LABORAL Kutxa el pasado año. Merece especial mención, además de los resultados económicos, el mantenimiento del esfuerzo para mejorar nuestra gobernanza, fundamentalmente en lo referente a la gestión del riesgo. Al mismo tiempo hemos seguido avanzando en proporcionar a nuestra clientela un mejor servicio a través de los distintos canales con los que nos relacionamos con ella (oficinas, cajeros, internet y móvil). Desde el punto de vista de la sostenibilidad son destacables los avances desarrollados en la denominada Inversión Socialmente Responsable (ISR), el mantenimiento del esfuerzo en el apoyo al emprendizaje y la puesta en marcha de las instalaciones de energía renovable para nuestros Servicios Centrales de Mondragón (Biomasa y Geotermia).

Por otro lado, nos hubiera gustado dar un mayor impulso a otros proyectos que han quedado pendientes de un mayor desarrollo en 2017. Entre ellos, la búsqueda de mayor eficiencia, el avance en la digitalización, la adaptación a la normativa MIFID y el desarrollo de procedimientos y sistemas de contratación con nuestros proveedores. Asimismo pretendemos dar un paso adelante en alcanzar la paridad de género en nuestro máximo órgano de gobierno, el Consejo Rector.

El sector financiero ha sufrido una enorme transformación en los últimos años. La crisis económica y financiera, las exigencias normativas y de gobierno corporativo y la rápida transformación tecnológica han supuesto un enorme reto que solo una parte de las entidades financieras hemos sido capaces de superar. Creemos que los desafíos de los próximos años no serán menores y ante ellos tenemos que estar preparados si queremos seguir siendo dueños de nuestro futuro.

Así, son numerosos los retos a los que nos vamos a enfrentar tanto en 2017 como en los próximos años. Al exigente entorno económico, especialmente adverso para el negocio bancario, hay que unirle los requerimientos legales y normativos que a buen seguro nos demandarán nuevas formas de gestionar nuestra cooperativa.

Otro reto básico a superar es la pérdida de confianza de la clientela en los bancos, a quienes se considera, sin matices, responsables de la crisis y de la consecuente reducción en los niveles de calidad de vida. Recuperar la confianza y mejorar la reputación es un reto estratégico para todo el sector financiero en general. Además, en nuestro caso, debemos poner en valor nuestros elementos diferenciales, tanto los compromisos con la sociedad, concretados en el retorno a ésta de una parte sustancial de nuestros beneficios, en concreto el 25%, como también los diferenciales de gestión interna, singularmente nuestro modelo de gestión democrático, participativo y responsable. El mantener y mejorar nuestra reputación, transmitiendo nuestra vocación de ser útiles a la sociedad y las ventajas de nuestro modelo, es un objetivo y una obligación al que debemos enfocar todo nuestro empeño.

Por último, como hemos hecho cada año desde 2006, aprovecho este momento para mantener y renovar el compromiso suscrito con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas para seguir avanzando en el respeto a los Derechos Humanos, Laborales, Ambientales y de Lucha contra la Corrupción.



Txomin García Hernández
Presidente de LABORAL Kutxa



**LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE
DE LABORAL KUTXA**

2.1. COMPROMISOS Y LOGROS RSE EN LABORAL KUTXA

Por decimosegundo año consecutivo LABORAL Kutxa presenta la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial, siendo esta vez la tercera que lo hace siguiendo las directrices de la Guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI) y el Suplemento Sectorial Financiero, lo que es una muestra del compromiso de LABORAL Kutxa con la sostenibilidad.

A continuación se exponen, de forma resumida, las principales actuaciones en materia RSE desarrolladas durante 2016 según los compromisos asumidos por LABORAL Kutxa en sus anteriores Memorias de RSE. Dichas actuaciones se detallan segmentadas conforme a los **Grupos de Interés** definidos por la Entidad: **Personas - Plantilla, Clientela, Sociedad y Empresas Proveedoras**.

Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas de 2016 y pendientes de 2015 y 2014	Situación de la acción/grado de consecución	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismos de Gobierno implantados	Materialidad y prioridad
1. Consolidar el diferencial y liderazgo de LABORAL Kutxa en calidad de servicio.	Realizado	Clientela	Equipo de proceso.	Media-alta
2. Definición de la Cultura deseada tras la integración de Caja LABORAL, Ipar Kutxa y la Red de Directo de Seguros Lagun Aro.	Realizado	Todas las personas 2014	Gestión Social	Media-alta
3. Comenzar la reforma del edificio LK1 de Central implantando mejoras para optimizar el impacto ambiental tales como biomasa, aislamientos y geotermia.	Realizado	Medio ambiente 2015-16	Inmovilizado	Media
4. Culminar el proceso de revisión del sistema de Seguridad y Salud.	Realizado	Personas 2015	Comité de SyS.	Media-alta
5. Mantener el impulso al emprendizaje ayudando a la creación del mismo número de negocios y empresas que en 2014 (462).	Parcialmente realizado	Clientela y Sociedad 2015	Fundación Gaztenpresa	Alta
6. Gobernanza. Refuerzo de los procedimientos y herramientas de gestión del riesgo: Marco de Apetito al Riesgo, Comité de Riesgos, Plan de Recuperación	Realizado. Alcance adicional en 2017	Personas 2016	Consejo Rector	Alta
7. MiFID. Continuar desarrollando los planes de mejora en la información a Clientela sobre productos de ahorro e inversión complejos y no complejos	Realizado. Alcance adicional en 2017	Clientela 2016	Area de Desarrollo de Negocio	Alta
8. Adaptación a nuevas exigencias de transparencia de la información financiera a pymes y autónomos	Realizado	Clientela 2016	Proyecto priorizado	Alta
9. Realizar nuevos planes de emergencia y autoprotección dentro del Plan Director de Seguridad Integral.	Realizado	Clientela, Sociedad, Personas 2016-2018	Seguridad	Alta

12	Despliegue del III Plan Berdintasuna - Igualdad	En curso	Personas 2016-2018	Comité Berdintasuna	Media-alta
13	Gestionar ajustes y desarrollo de competencias para personas afectadas por integraciones de oficinas	Realizado	Personas 2016	Gestión Social	Media-alta
14	Implantar procedimientos según el Manual de prevención de la comisión de delitos	Realizado	Personas 2016	Comité de Ética	Media-alta
15	Realización de una encuesta cuantitativa sobre cultura organizativa	Se abordará en 2017	Personas	Gestión Social	Media-alta
16	Definir el Plan de Educación Financiera	Realizado	Sociedad 2016	Gestión Social	Media-alta
17	Ampliar los acuerdos de garantía con EIF para facilitar la financiación a microempresas y pymes	Realizado. Alcance adicional en 2017	Clientela 2016	Desarrollo de Negocio de Empresas y Particulares	Media-alta
18	Adaptar a tipos cercanos a 0 los planes de ahorro para la jubilación, adaptándolos al ciclo de vida de la clientela	Realizado	Clientela 2016	Area de Desarrollo de Negocio	Media-alta
19	Profundizar en la relación multicanal con la clientela, aumentando las posibilidades de autoservicio y aumentando el número de personas activas en canales y movilidad. Con una nueva banca on line.	Realizado. Alcance adicional en 2017	Clientela 2015-2016	Eje estratégico Multicanalidad	Media
20	Renovar la certificación ambiental ISO 14001	Realizado	Medioambiente 2016	Comité de Medioambiente	Media-baja
21	Normalización lingüística: Obtención del reconocimiento Bikain en su nivel más alto a la utilización del euskara en SSCC; elaborar un Plan Estratégico del Euskara 2016 - 2019	Realizado	Clientela, Personas 2016	Hizkuntza Batzordea	Media-baja

En **2016**, LABORAL Kutxa hizo públicos unos **compromisos** con empresas, sector público y microempresas, autónomos y Pymes. Son los siguientes:

Con las empresas	Acciones y logros
• 2.531 M de € para financiación del Circulante	2.266 M de € (90% de cumplimiento)
• 679 M de € en Créditos y Préstamos y Leasing	685 M de € (101% de cumplimiento)
Con Microempresas, Autónomos y Negocios	Acciones y logros
• 432 M de € para financiación del Circulante	404 M de € (94% cumplimiento)
• 291 M de € para el resto de productos mercantiles.	269 M de € (92% cumplimiento)
• Apoyar la creación de 600 empresas desde Gaztenpresa.	386 empresas (64% cumplimiento)
Con el Sector Público 2016	Acciones y logros
• Mantener los niveles de inversión (305 M de €).	230 M de € (75% cumplimiento)
• Fortalecer la apuesta por la financiación con las administraciones Públicas del País Vasco y Navarra fundamentalmente, así como participar en los convenios promovidos por las instituciones Locales, autonómicas o estatales (financiación a Empresas y Autónomos, financiación de VPO y vivienda social), operaciones convenio Luzaro, Elkargi y Oinarri.	<i>-Objetivo cualitativo, cumplido</i>

Para el año **2017**, LABORAL Kutxa hace públicos sus compromisos con:

Compromisos públicos con las Empresas 2017

- Incrementar en un 3% el importe financiado en circulante (2.334 M de €).
- Incrementar un 3% el saldo de activo mercantil (2.560 M de €).

Compromisos públicos con Microempresas, Autónomos y Negocios 2017

- 432 M de € para financiación del Circulante
- 310 M de € asumidos en la Red Comercial para el resto de productos mercantiles.
- Apoyar la creación de 400 empresas a través del programa Gaztenpresa.

Compromisos públicos con el Sector Público 2017

- El objetivo de 2017 es alcanzar los 305 M de €.
- Participar en los proyectos de financiación de las Administraciones Públicas, especialmente las de la Comunidad Autónoma Vasca y Navarra, en función de nuestra cuota, así como colaborar en los convenios promovidos por instituciones locales, autonómicas y estatales.

A lo largo de 2017, con objeto de cumplir con los compromisos marcados se desarrollarán proyectos y acciones en materia de Responsabilidad Social tales como:

Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas para 2017	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismos de Gobierno implantados	Aspectos de materialidad y prioridad
Provenientes de años anteriores			
1. Revisión del modelo de segmentación y relación y asesoramiento personalizado a la clientela	Clientela 2016	Area Comercial de Particulares	Media-alta
2. Realizar la integración de oficinas para aumentar la eficiencia evitando la exclusión financiera de pequeños municipios	Sociedad 2016	Area Comercial de Particulares	Media-alta
3. Implantar el modelo de asesoramiento en seguros personales por los gestores especialistas de seguros	Clientela, Personas 2016	Area Comercial de Particulares	Media-alta
4. Aprovechamiento de la digitalización para reducir consumos de papel y para la relación personalizada a distancia	Clientela Medioambiente Medio Plazo	Eje estratégico Digitalización	Media
5. Desarrollo de procedimientos y sistemas de contratación con empresas proveedoras	Empresas proveedoras 2016	Comité de Ética	Baja
6. Reforzar la solvencia y la liquidez	Personas Clientela	Prioridad estratégica	2 Alta
2017			
7. Gobernanza. Herramientas de gestión del riesgo: Autoevaluaciones de la adecuación de capital y liquidez (ICAAP, ILAAP), Plan de Recuperación, Plan de Resolución	Personas 2017	Consejo Rector Comité de Riesgos	2 Alta
8. MiFID II. Planes de mejora en la información a la Clientela sobre productos de ahorro e inversión complejos y no complejos. MIFIR	Clientela 2017	2 Proyectos priorizados	17 Alta
9. Proyecto oferta de FFII y Plan de formación para acreditación MiFID	Personas 2017	Proyecto priorizado	17 Alta

10. Mantener posiciones de excelencia en la gestión relacional con la clientela	Clientela	Proceso de Calidad Integral	13 Alta
11. Apoyo a la creación de empresas y consolidación de las existentes a través de MONDRAGÓN	Sociedad Clientela	Fondos a través de FSI y FEP	7 Alta
12. Acompañamiento a 400 emprendedores para lanzar su microempresa	Sociedad Clientela	Fundación Gaztenpresa	7 Alta
13. Desarrollar los acuerdos de garantía con EIF para mejorar la financiación a emprendedores, economía social y empresas innovadoras	Clientela 2016 - 2019	3 Convenios con EIF	7 Alta
14. Convenios de financiación a empresas	Clientela	Desarrollo de Negocio Empresas	7 Alta
15. Transformación de la Banca on Line, aumentando las posibilidades de autoservicio y aumentando el número de personas activas en canales y movilidad	Clientela Personas	Proyecto priorizado	14 Media-alta
16. Despliegue del III Plan Berdintasuna - Igualdad	Personas 2016 – 2019	Comité Berdintasuna	21 Media-alta
17. Igualdad. Búsqueda de paridad en el máximo Órgano de Administración	Personas 2017	Proceso de Selección para CR	21 Media - alta
18. Realizar una encuesta de Cultura y Valores para identificar palancas de mejora	Personas 2017	Prioridad estratégica	21 Media-alta
19. Ampliar procedimientos para Inversión Socialmente Responsable	Clientela Sociedad	Equipo Específico	19 Media-alta
20. Incorporar en la política de RSE los ODS	Sociedad	Comité de RSE	1 Media
21. Implantar el uso de energías renovables en climatización de Servicios Centrales	Sociedad	Renovación edificios	20 Media
22. Mejorar el cálculo de la huella de carbono de LK	Medioambiente 2017	Memoria de RSE	20 Media
23. Gobernanza. Control interno. Alertas por Abuso de mercado	Personas 2017	Proyecto priorizado	9 Media-baja
24. Normalización lingüística: Implantar el Plan Estratégico del Euskara 2016-2019	Clientela, Personas 2016 - 2019	Hizkuntza Batzordea	12 Media-baja

* Aquellas actuaciones para las que no se establece plazo de ejecución se consideran acciones en continuo.

2.2. CUADRO DE MANDO RSE DE LABORAL KUTXA

A continuación se presenta el cuadro de mando de LABORAL Kutxa que permite tener una visión global de los indicadores clave en la organización respecto a las tres vertientes: económica, social y ambiental. Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

Indicadores de desempeño económico (datos consolidados):

Indicadores	2014		2015		2016(3)		2017(3)
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Resultados después de Impuestos (M€)	109.289	98.172	110.325	104.402	103.473	97.876	100.163
Índice de Eficiencia (%) (1)	47,8	49	56,4	53,1	63,61	56,84	56,45
Depósitos clientela (M€)	17.957	17.311	18.283	17.731	17.894	17.631	18.512
Crédito clientela (M€)	14.407	14.372	13.719	13.676	13.894	13.606	13.504
Solvencia (%) (2)	14,3	13,5	15,92	14,5	16,91	16,42	16,70
Fondos Especiales (M€)	1.450	1.623	1.347	1.433	1.251	1.311	1.226
% Riesgos Dudosos s/Inversión	8,2	9,7	7,2	8,4	5,71	5,86	5,30

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

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

(3) En el cierre y la previsión de 2016 y 2017 se aplica la Circular 5/2014: FEP en Otras Cargas de explotación

Indicadores de desempeño social:

Aspecto/Indicador	Año 2014		Año 2015		Año 2016		Año 2017
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Socios y socias de trabajo							
Número socios/as en activo	1.976	2.020	1.956	1.932	1.893	1.960	1.853
Formación							
Horas formación/plantilla total	54	52,2	53,6	55,2	63,6	75,5	124,6
Evaluación de la formación (1-10)	8,4	8,3	8,4	8,3	8,6	8,4	8,3
Seguridad y salud							
Absentismo en %	2,4	≤3%	2,4	≤3%	2,8	≤3%	≤2,9%
Desarrollo profesional							
Índice LABORAL medio	2,4	n/d	2,4	n/d	2,4	n/d	n/d
Promoción: Incremento en Índice Estructural	13,1%	n/d	7,5%	n/d	5,1%	n/d	n/d

Aspecto/Indicador	Año 2014	Año 2015			Año 2016		
		%	Mujeres	Hombres	%	Mujeres	Hombres
Dinámica de empleo							
Tasa de rotación	11,1%	9,8%	14,9%	5,3%	7,7%	10,4%	5,4%
Tasa de salidas	8,3%	5,4%	6,8%	4,1%	4,7%	6,2%	3,3%
Igualdad							
% Mujeres socias	45,9%	46,9%			47%		
% Mujeres directivas/ total personal directivo	25,7%	26,7%			27,8		

No se establecen objetivos con respecto a dinámica de empleo e igualdad. Tampoco se desglosa por región debido al ámbito geográfico reducido.

Aspecto/Indicador	2014		2015		2016		2017
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Aport. fondos (FEP y FSI) (mil €)	16.648	16.695	17.931	18.650	18.844	19.271	19.717
Impuestos pagados (mil €)	23.777	nd	15.374	nd	18.654	nd	nd
Empresas creadas Gaztenpresa	462	600	402	600	386	600	400

Indicadores de desempeño ambiental:

Consumos de:	2014		2015		2016		2017
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Papel publicitario:							
• Kgrs/Cliente	0,070	<0,080	0,066	<0,075	0,062	0,066	<0,059
• % papel valorizado s/total	95,9%	≥90%	100%	≥90%	100%	≥90%	≥90%
Papel interno (Kgrs/Cliente)	0,277	<0,300	0,234	<0,270	0,241	<0,235	<0,235
Agua en m ³	6.930	<8.500	14.085	<7.500	11.231	<7.500	<7.500
Electricidad(Kwh)	2.099.725	≤2.700.000	2.153.425	≤2.200.000	2.324.528	≤2.200.000	≤2.200.000
Tóner:							
• Unidades consumidas	1.735	≤1.700	1.917	≤1.700	1.877	≤1.700	≤1.700
• % tóner reciclado s/total	91,1%	≥80%	87,8%	≥90%	73,8%	≥90%	≥60%
Gasoil en litros	54.998	≤75.000	66.468	≤75.000	38.745	≤65.000	≤65.000
Kgrs. residuos gestionados (1)	214.564	100%	203.877	100%	214.504	100%	100%

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

2.3. INDICADORES BÁSICOS COMPARADOS

A continuación se muestran datos comparados con los principales competidores, identificando dos bancos procedentes de las antiguas Cajas de Ahorros que comparten con LABORAL Kutxa el liderazgo en el mercado principal para nuestra Entidad, Kutxabank y Caixa, y un tercero de dimensión mediana y con el que también se comparte clientela, IberCaja.

A pesar de los estándares de reporting, las comparaciones entre Memorias RSE todavía no son habituales y por ello las tomamos con prevención. Como en anteriores Memorias, nos hemos encontrado con varios problemas:

- En relación con los medidores ambientales, hemos comprobado que los enfoques de análisis son diferentes, de modo que nos han parecido poco homogéneos, por lo que no hemos sacado conclusiones de las comparaciones en este ámbito. Además los datos se refieren al año 2015.
- En relación con el retorno a la sociedad, el ratio que recoge GRI para la dedicación de fondos a programas sociales es un porcentaje sobre los beneficios antes de impuestos. Lo hemos recogido, pero el resultado resulta difícil de interpretar, ya que no tiene en cuenta el valor relativo de los resultados, ni los criterios de reinversión de los resultados.
- El ratio que recoge GRI sobre los abanicos salariales tampoco lo hemos encontrado publicado, y hemos hecho un recálculo propio.

Se aprecia que LABORAL Kutxa, frente a sus principales competidores, muestra una posición ventajosa en determinados aspectos:

- En indicadores económicos, su ventaja es significativa en **rentabilidad, liquidez y solvencia**. Por el contrario, la comparación es desfavorable en **eficiencia**. La mejora en este concepto es una prioridad estratégica básica, que comentamos en el punto 2.5. Materialidad.
- En el ámbito de las personas destacan, además de un **abanico salarial** más estrecho que hace posible una mayor cohesión entre las personas, un mayor **esfuerzo formativo**. Una debilidad comparativa se aprecia en relación con la **igualdad**. Cubrir esta carencia cuantitativa es un aspecto al que LABORAL Kutxa está dedicando un esfuerzo significativo. En otros puntos de la Memoria se describen los avances alcanzados con los diferentes Planes de Igualdad – Berdintasuna.

Ámbito económico	Caixabank	IberCaja	Kutxabank	LABORAL Kutxa
Rentabilidad				
ROA (rentabilidad/activos)	0,44	0,12	0,55	0,60
ROE (rent. del capital)	4,4	5,3	5,0	7,3
Eficiencia (1)				
Eficiencia ordinaria	52,6	57,7	56,1	62,4
Eficiencia recurrente	65,9	71,9	78,1	70,7
Calidad del riesgo				
Morosidad	6,9	8,9	6,8	6,0
Cobertura	47	44,1	48,2	57,0
Liquidez LTD (préstamos/depósitos)	109	93	106	74
Solvencia CET 1 (phased-in)	13,2	12	15,2	16,6

(1) Eficiencia ordinaria es (gastos de personal + gastos de administración + amortizaciones) / margen bruto

Eficiencia recurrente: en el denominador incluye sólo (margen de intereses + comisiones); no incluye por tanto otros rendimientos de operaciones financieras o capital

Fuente: AFI datos consolidados. Puede haber alguna diferencia con las cuentas publicadas por cada entidad.

Verde: posición favorable de LK. Rojo: posición desfavorable

Ámbito personas	Caixabank	IberCaja	Kutxabank	LABORAL Kutxa
Formación				
Horas/persona	46,6	50,9	47,96 (1)	66,5
Igualdad				
% total mujeres	52,2%	45,8%	53,4% (1)	47,0%
% mujeres en dirección/jefatura	40,9%	31,3%	46,7% (1)	27,8%
Promoción %	16,8%	13,6%	nd	5,09% (3)
Abanico salarial Retribución persona mejor pagada/ retribución media plantilla	35,5 (2)	6,5 (2)	7,7 (1)	2,8

(1) Datos de 2015

(2) Cálculo. Ratio no reportado.

(3) Modificación del índice estructural. Si se tiene en cuenta antigüedad sería del 27,01%

Fuente: Cuentas anuales, informes de cada entidad

Verde: posición favorable de LK. Rojo: posición desfavorable

Ámbito medioambiente	Caixabank	IberCaja	Kutxabank	LABORAL Kutxa
Papel				
Consumo total (t)	253	615	437	353
Consumo por empleado (t)	0,15	0,11	0,10	0,14
Tóner				
Unidades consumidas	3.422	2.732	5.389	657
Unidades cons. por empleado	1,99	0,47	1,22	0,26
Agua				
Consumo total (m ³)	45.558	56.632	nd	14.085
Consumo por empleado (m ³)	26,5	9,8		5,5
Gasóleo				
Consumo total (litros)	49.192	177.326	80.124	66.468
Consumo por empleado (litros)	28,6	30,6	18,2	26,1
Electricidad (1)				
Consumo total (Kwh)	15.877	43.295	35.680	2.153
Consumo por empleado (Kwh)	9.236	7.467	8.094	4.733
CO2				
Emisiones totales (t)	3.795	20.769	9.365	1.672
Emisiones por empleado (t)	2,21	3,58	2,12	0,66

(1) Los datos de CaixaBank y LABORAL Kutxa se refieren sólo a la Sede Central

Fuente: Informes de cada entidad. Datos corresponden a 2015

Ámbito sociedad	Caixabank	IberCaja	Kutxabank	LABORAL Kutxa
Impuestos				
Impuestos s. beneficios/ BAI consolidados	31,3%	-102,2%	22,2%	11,5%
Destino fundaciones o programas sociales/ BDI	nd	18,8%	50,0%	18,9%

Son datos calculados ya que no están reportados.

Fuente: Cuentas anuales, informes de cada entidad

2.4. PERFIL DE LA MEMORIA

La de 2016 es la cuarta memoria de RSE que presenta la Entidad resultante de la integración en 2012 de Caja Laboral e Ipar Kutxa y hace referencia a un año completo. La antigua Caja Laboral publicaba desde el año 2005 y con periodicidad anual, memorias de RSE.

LABORAL Kutxa tiene la voluntad de seguir publicando con periodicidad anual su memoria de RSE siguiendo las directrices marcadas por GRI. La memoria de RSE relativa al ejercicio 2016 de LABORAL Kutxa se ha realizado siguiendo la guía G4 "exhaustiva" y el Suplemento Sectorial Financiero, ambos de GRI. Al escoger la opción exhaustiva se darán respuesta a todos los indicadores relacionados con los aspectos materiales identificados. Este año se ha adaptado también la Memoria a los GRI Standards.

En el apartado **9.4. Contacto**, al final de la memoria, se detallan las vías de contacto para cualquier tema relacionado con la memoria.

LABORAL Kutxa mantiene la información significativa en términos de sostenibilidad relativa a:

- **Sociedades de gestión de activos inmobiliarios**, que son sociedades a través de las cuales LABORAL Kutxa gestiona el negocio inmobiliario.

Se trata de Sociedades instrumentales, por lo que sus datos e impactos están integrados en los de LABORAL Kutxa.

- **Caja Laboral BancaSeguros**, que es un mediador independiente, participado al 100% por LABORAL Kutxa, que tiene su razón de ser en la integración de la actividad de seguros en la estrategia empresarial y comercial de LABORAL Kutxa. Sus trabajadores lo son por cuenta ajena.

El servicio que presta LABORAL Kutxa a **BancaSeguros** es la cesión de la red de distribución para la mediación de los productos de seguro.

Al estar **BancaSeguros** integrada en la red comercial y en los Servicios Centrales de LABORAL Kutxa, buena parte de los indicadores de su actividad están integrados con los de LABORAL Kutxa. A lo largo de la Memoria se enumeran aquellos aspectos para los que hay indicadores independientes.

LABORAL Kutxa es miembro de la Corporación MONDRAGÓN. La Corporación MONDRAGON está integrada por 261 empresas y cooperativas autónomas e independientes y que utilizan sus propios sistemas de reporte.

Alcance sobre aspectos e indicadores GRI

De acuerdo con la cobertura establecida, en la Memoria de RSE 2016 de LABORAL Kutxa no existen limitaciones al alcance establecido por GRI, salvo:

- Para aquellos indicadores que no han podido ser cubiertos, por la carencia de un sistema de medición, en cuyo caso han sido identificados a lo largo de la memoria y en la Tabla de Indicadores GRI, y que tratarán de ser medidos en futuras memorias.
- Para los indicadores que no aplican por su escasa o incluso nula relevancia o materialidad en la actividad de una entidad financiera y el contexto económico, político y social de la Entidad y cuyas limitaciones se especifican en cada uno de los indicadores.

Todos aquellos indicadores para los que no se haya podido detallar información por las razones citadas se irán indicando a lo largo de la Memoria.

A partir de la Memoria 2014 se incluye un análisis de materialidad con objeto de determinar los temas más relevantes en el ámbito de Responsabilidad Social, análisis para el cual se ha contado con el asesoramiento de Cegos Deployment, empresa con la que LABORAL Kutxa colabora habitualmente para garantizar el entendimiento correcto de las directrices del Global Reporting Initiative - GRI. Los resultados de este análisis se describen en el apartado 2.5 Materialidad.

Política en relación a la verificación de la Memoria

AENOR lleva realizando la verificación de las Memorias de RSE elaboradas por la antigua Caja Laboral desde el año 2005. Dado el conocimiento del que la organización verificadora dispone, adquirido durante todos estos años de relación, LABORAL Kutxa, a través del Departamento de Calidad, tiene previsto continuar con esta sistemática de verificación en el futuro.

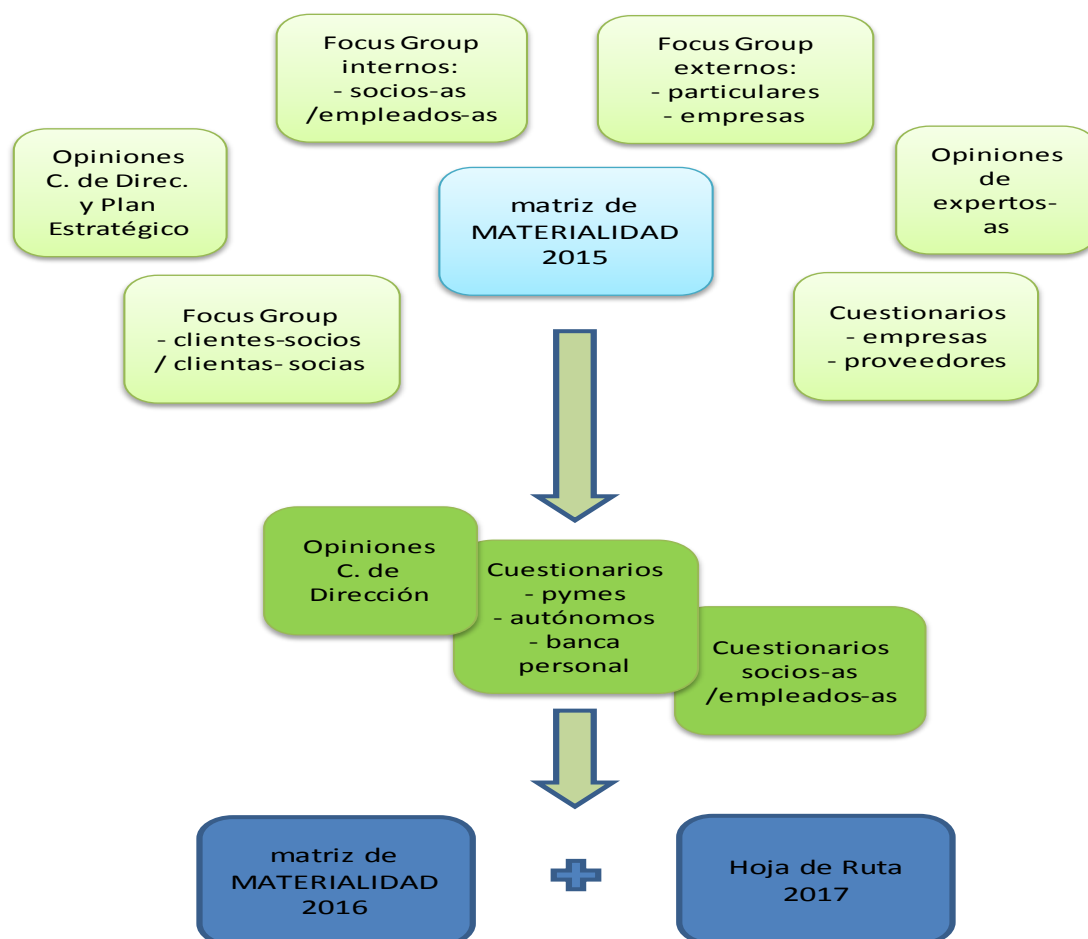
2.5. MATERIALIDAD

En la Memoria 2014 se describe con mayor detalle el proceso seguido por la Entidad para la construcción de la primera matriz de materialidad que permitió identificar las necesidades de información de los principales Grupos de Interés (en los apartados de Mecanismos de diálogo se describen los canales habituales de interrelación) y la priorización de sus demandas.

En años siguientes se ha ampliado la información recogida, mejorando la interpretación de las necesidades y expectativas de los diferentes Grupos de Interés con los que se relaciona la Entidad. En concreto en 2016 se ha incorporado información proveniente de:

- Cuestionarios dirigidos a diferentes segmentos de la clientela: 57 empresas, 54 autónomos y microempresas, y 52 clientes y clientas de banca personal,
- 25 socios y socias trabajadoras,
- el Consejo de Dirección, al que se ha pedido que actualice las priorizaciones anteriores.

Construcción de la Matriz de Materialidad 2016



Una observación relevante es que se aprecia una clara evolución en la importancia otorgada, tanto por los grupos de interés como por la propia LABORAL Kutxa, a los distintos elementos. Entendemos que ello es reflejo del creciente grado de notoriedad y madurez que los aspectos Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo están alcanzando en el conjunto de la sociedad.

A partir de la matriz en la que hemos incluido ya estas nuevas aportaciones, hemos analizado también las matrices de materialidad publicadas por entidades de la competencia.

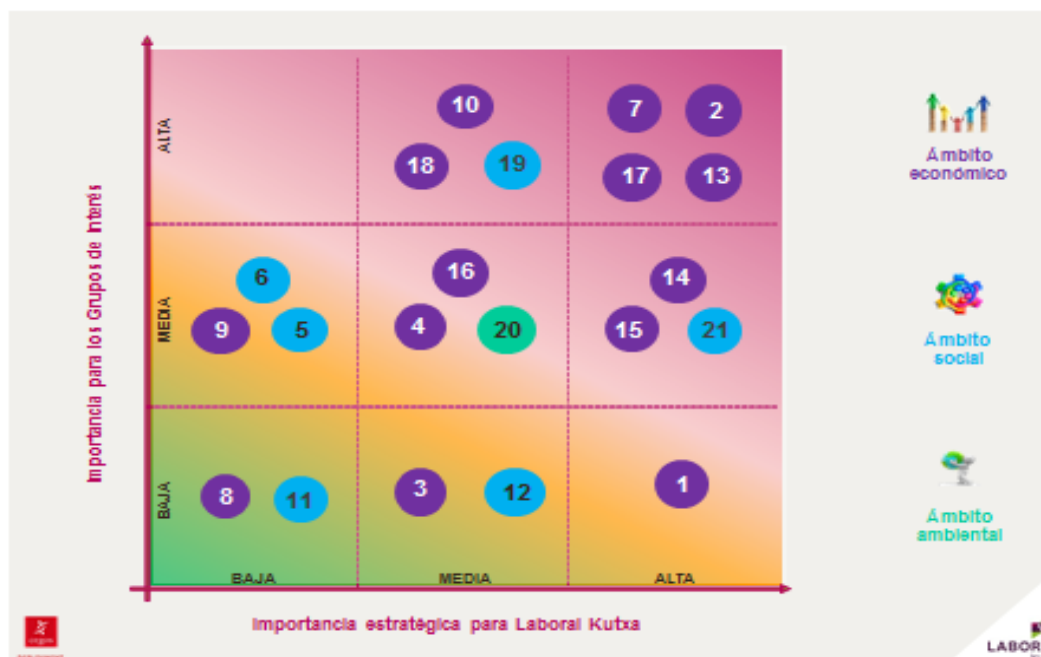
Son conclusiones que se derivan de este análisis las siguientes:

- Los **factores económicos** son especialmente significativos y, en concreto, los Grupos de Interés externos e internos dan especial relevancia a los elementos relacionados con una **gestión prudente y enfocada a la excelencia** y a la **responsabilidad en el contacto** con el cliente. En efecto, destaca la importancia dada al refuerzo de la solvencia y la liquidez, así como diversos elementos relativos a la calidad del servicio o/y la transparencia y la responsabilidad en el contacto multicanal con el cliente. Entre las principales prioridades se constata también la demanda de contribución al desarrollo económico y financiero del conjunto del tejido empresarial en los territorios donde está localizada la Caja.
- Los **factores sociales** tienen una materialidad algo menor. En todo caso, en el ámbito de las personas es relevante la importancia de los elementos más ligados a la gestión y a la implicación de las personas, como igualdad de género, conciliación o limitación de las diferencias salariales. En el ámbito de demandas sociales, el elemento más relevante es la oferta de productos y servicios socialmente responsables, reforzando por tanto la demanda de aplicación de criterios de Responsabilidad Social en el núcleo del negocio bancario: la comercialización de productos y servicios financieros y de seguros en los mercados minoristas.
- Finalmente, respecto a los **aspectos ambientales**, aunque su relevancia va calando en el conjunto de la sociedad, las respuestas recibidas clasifican su materialidad como media. Como decíamos en Memorias anteriores, *“sin duda la actividad de un banco no es agresiva con el entorno, pero desde la convicción de que cada persona y cada empresa tiene una obligación de cuidado hacia nuestro sufrido planeta, es un ámbito en el que en ningún caso podemos reducir nuestros esfuerzos y para el que realizamos un análisis de riesgos y oportunidades”*.

En el mismo sentido, hay otros dos elementos cuya relevancia interna y externa la clasificamos como menor pero que están contemplados en el núcleo de nuestra misión y son por tanto ámbitos de atención preferente. Se trata de la promoción social a través del apoyo a la Corporación MONDRAGÓN y la contribución al desarrollo de la lengua vasca. Entendemos que un motivo de la baja demanda que se explicita respecto a ambos elementos es que sus expectativas se cubren ampliamente, por lo que no se manifiesta una necesidad de iniciativas adicionales respecto a las que ya están en marcha.

Materialidad	Aspecto	
MATERIALIDAD ALTA	2	Reforzar la solvencia y la liquidez
	7	Contribución al desarrollo económico y financiero del tejido empresarial: Convenios de financiación a empresas, apoyo a emprendedores, Universidad,...
	13	Gestión de clientes (parte relacional): transparencia, amabilidad, etc.
	17	Gestión responsable con el cliente: explicación y venta de productos de ahorro complejos
MATERIALIDAD MEDIA-ALTA	10	Excelencia en la calidad de servicio, reducir errores y mejorar la operativa
	14	Desarrollo del acceso por nuevos canales (banca electrónica, banca telefónica, banca móvil)
	15	Gestión responsable con cliente: evitar el sobre-endeudamiento de los clientes
	18	Medidas de RSE: contra el blanqueo de capitales, control de la financiación a armamento, juego, pornografía
	19	Productos y servicios socialmente responsables
	21	Gestión de las personas, igualdad de género, conciliación, niveles e intervalos salariales, etc.
MATERIALIDAD MEDIA	1	Transmitir los valores de la Entidad a los grupos de Interés
	4	Establecer canales de Diálogo continuo con los clientes y otros grupos de interés
	16	Equilibrio justo en costes cobrados e intereses pagados. Beneficio mutuo
	20	Cuidado del medioambiente
MATERIALIDAD MEDIA-BAJA	3	Reforzar el apoyo al grupo MONDRAGON
	5	Fomento de la innovación en LABORAL Kutxa
	6	Acción social: patrocinios, aportaciones a ONG, actividades sociales, cooperación al desarrollo...
	9	Revisión y mejora de los mecanismos de Control internos (decisiones de los administradores, blanqueo de capitales, código ético, corrupción, control de gastos)
	12	Promoción de la utilización del euskera
MATERIALIDAD BAJA	8	Flexibilidad en el recobro y refinanciación de deudas impagadas
	11	Proveedores: contratación, homologación y pago. Control de actuación responsable

Matriz de Materialidad



Como consecuencia de esta reflexión, la Hoja de Ruta que se presenta contiene la validación de nuestra Matriz de Materialidad contrastándola también con la desarrollada por otros bancos. Esta Hoja de Ruta contempla los riesgos y oportunidades identificados como más importantes, y es la referencia que LABORAL Kutxa utiliza para priorizar sus actividades relativas a la Responsabilidad Social.

Hoja de Ruta RSE 2017

tras consultar a los Grupos de Interés y compararlo con el sector

Ranking	Priorización de áreas de actuación	Grupo de Interés / Ámbito	Palancas de actuación
1	Reforzar la solvencia y la liquidez	Económico	(N) Enfoque estrategia: optimizar el Margen recurrente + gestión de costes Reinversión de resultados. Recovery Plan. (N) Resolution Plan
2	Contribución al desarrollo económico y financiero del tejido empresarial: Convenios de financiación a empresas, apoyo a emprendedores, Universidad,...	Sociedad	Destino de resultados: FEP, FSI Convenios y compromisos de financiación Programa Gaztenpresa
3	Gestión de clientes (parte relacional): transparencia, amabilidad, etc.	Clientes	Proceso de Gestión de la Calidad Integral
4	Gestión responsable con el cliente: explicación y venta de productos de ahorro complejos	Clientes	(N) Proyecto oferta de FFII (N) Proyecto MiFID II y formación a gestores (N) Proyecto MIFIR
5	Desarrollo del acceso por nuevos canales (banca electrónica, banca telefónica, banca móvil)	Clientes	(N) Transformación de la Banca on Line
6	Gestión de las personas, igualdad de género, conciliación, niveles e intervalos salariales, etc.	Personas	III Plan de Igualdad-Berdintasuna Modelo de desarrollo de las personas Modelo retributivo
7	Revisión y mejora de los mecanismos de Control internos (decisiones de los administradores, blanqueo de capitales, código ético, corrupción, control de gastos)	Gobierno corporativo	(N) Proyecto Abuso de mercado (N) Procedimientos de compra a Proveedores Marco de Apetito al Riesgo Comité de Ética
8	Excelencia en la calidad de servicio, reducir errores y mejorar la operativa	Clientes	Proceso de Gestión de la Calidad Integral
9	Gestión responsable con cliente: evitar el sobre-endeudamiento de los clientes	Clientes	Revisión de los modelos de admisión Actualización del Manual y Política de Riesgos
10	Medidas de RSE: contra el blanqueo de capitales, control de la financiación a armamento, juego, pornografía	Gobierno corporativo	Departamento de Cumplimiento Normativo Equipo de Inversión Socialmente Responsable
11	Productos y servicios socialmente responsables	Clientes	FI ético y solidario

(N) Proyecto nuevo en 2017 o con un cambio sustancial en su enfoque.

2.6. ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD Y GESTIÓN DEL RIESGO

Objetivos prioritarios. Ejes y líneas básicas, riesgos y oportunidades.

El desarrollo de la estrategia sigue un **proceso de Direccionamiento estratégico** que:

- sistematiza la vigilancia y la inteligencia competitiva en los diferentes mercados, identificando así riesgos y oportunidades, y
- revisa los modelos de negocio mediante una reflexión estratégica anual que concreta las apuestas básicas que desarrollamos después en cada Plan de Gestión.

Los recogidos en el gráfico actualizan los ejes identificados anteriormente.



En un entorno de mercado presidido por los tipos de interés nulos/negativos y las dificultades para rentabilizar la cuenta de resultados, el **enfoque** estratégico básico es doble: comercialmente la **optimización del margen recurrente** y estructuralmente la búsqueda de la **eficiencia y el control de costes**.

En este último ámbito, una de las decisiones consecuencia de la reflexión estratégica finalizada en octubre de 2016 es la adaptación de las estructuras a las nuevas necesidades. Las actuaciones más relevantes contempladas en esta reorganización, que empezará a aplicarse el mismo 1/1/2017, son:

- la activación de un Plan de Dinamización 58.
- la unificación de las estructuras de las Áreas de Empresa y Particulares, tanto en el ámbito comercial como en el ámbito de Desarrollo de Negocio.
- la integración de los procesos de gestión del riesgo.

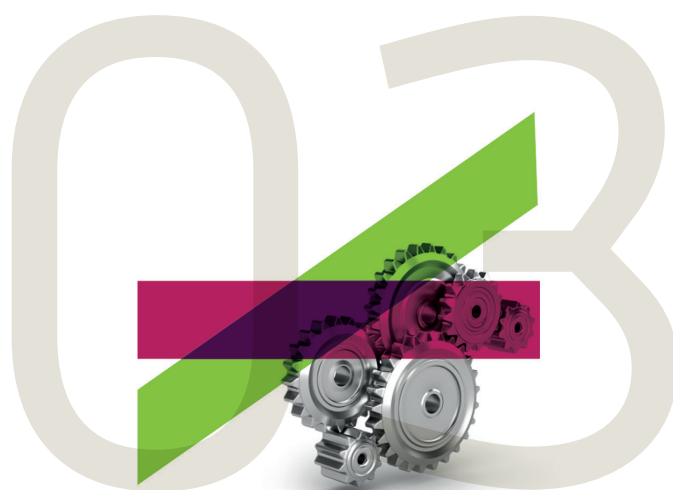
El objetivo es mejorar sustancialmente la eficacia de la organización, simplificando el organigrama. En el ámbito comercial, la integración del negocio de Empresa con el de Particulares busca un direccionamiento unificado entre ambos, alineando las políticas comerciales, aprovechando las sinergias entre Redes y buscando la efectividad de los sistemas de soporte, manteniendo un alto nivel de especialización en los segmentos mercantiles de más valor. Consolidando nuestra ambición de convertirnos en un banco de referencia para micros y pymes hasta 50 M € de facturación en la Red Consolidada, acercándonos en ella a una cuota de mercado del 10%.

Plan de empresa. Prioridades 2017				
Dinamización del Negocio en la Red de Empresas y gestionar las especificidades de los Segmentos Gran Empresa, Cooperativas, Sector Público y Promotores	Dinamización del Negocio de Micros y Negocios en la Red de Particulares Coordinación entre las 2 Redes	Reforzar nuestro Posicionamiento en Empresas	Consolidar nuestros diferenciales en la Economía Social, Sector Primario y Emprendizaje	Adecuar nuestra oferta a un entorno Omnicanal

En el mercado de Particulares, nos planteamos en la Red Consolidada simultanear la mejora en los ingresos (gestionando para ello adecuadamente los equilibrios crecimiento–margen) con el asentamiento como el segundo operador del mercado (mejorando nuestras cuotas en ahorro, préstamos y EPSVs). En Red Nueva, aprovecharemos nuestra excelente posición de liquidez para mejorar los niveles de contratación de hipotecas, mejorando los niveles de rentabilidad y eficiencia de la red comercial. El gráfico ilustra nuestras prioridades comerciales:



Finalmente, nuestro **modelo de gestión** incorpora además un esfuerzo en distintos proyectos transversales a las diferentes Áreas de la organización. Podemos mencionar la importancia estratégica que otorgamos, dentro de la política de Responsabilidad Social, a la mejora continua en la Gestión Medio-Ambiental y a nuevas iniciativas emergentes como la Inversión Socialmente Responsable. Dentro de la gestión de las personas, nuestro enfoque es ambicioso en aspectos como la Salud y Seguridad Laboral o el impulso a la utilización del euskara como idioma de trabajo. Y desde el punto de vista de la relación con la clientela, es reseñable el desarrollo de nuestro enfoque de calidad integral o el apoyo al autoempleo y el emprendizaje.



**ORGANIZACIÓN, ESTRUCTURA DE GOBIERNO
Y PARTICIPADAS**

3.1. ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD

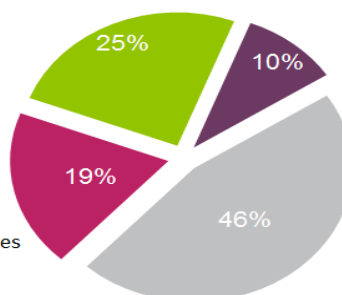
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

LABORAL Kutxa es una cooperativa de crédito que es también una cooperativa de trabajo asociado. La mayor parte del capital está en manos de las cooperativas del grupo MONDRAGÓN y de los socios trabajadores, en activo o jubilados (colaboradores).

CAPITAL SOCIAL al 31/12/2016
713,0 M €.

Distribución por tipo

- Socios y socias de trabajo
- Resto personas físicas
- Cooperativas asociadas
- Socios y socias colaboradores



La estructura de LABORAL Kutxa se describe en Memorias anteriores (sin cambios en 2016).

Órgano de Gobierno	Entre 30 y 50 años						Mayores de 50 años					
	2014		2015		2016		2014		2015		2016	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Consejo Rector (1)	3	0	4	1	4	1	8	3	7	2	7	2
Interventores/as	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1
Comité de Recursos	6	2	6	2	6	2	4	0	4	0	4	0
Comisión de Operaciones	1	0	1	0	1	0	9	0	8	0	8	0
Comité de Auditoría	0	0	1	0	1	0	1	2	0	2	0	2
Comité Nombramientos	1	0	1	0	1	0	4	0	4	0	4	0
Consejo Social	12	4	10	6	10	6	3	1	3	1	3	1
Consejo de Dirección	2	1	2	1	2	1	7	0	7	0	7	0
Comité de Riesgos (desde 2015)			1	1	1	1			2	1	2	1
Comité de Remuneraciones (desde 2016)					1	0					4	0

(1) A partir de 2017 el CR vuelve a tener 12 miembros, 4 de los cuales son socios trabajadores.

LABORAL Kutxa no tiene establecida ninguna política formalizada de contratación de alta dirección natural de las áreas geográficas donde ejerce su cargo, debido a que la actividad se desarrolla en el ámbito estatal y los criterios que se siguen son de adecuación de competencias profesionales. La totalidad del personal directivo (los 14 miembros del Consejo de Dirección) son naturales de las áreas donde la Entidad opera.

Respecto a la estructura operativa y el organigrama, en 2015 se aprobó el Manual de Organización, repositorio que refleja las funciones desempeñadas en toda la organización. Se ha publicado en 2016 en la intranet corporativa, junto con el organigrama general de la Entidad, siendo accesible para todo el personal. Otra decisión del ejercicio, que se ha aplicado con fecha 1/1/2017 es la unificación, en aras de una mayor eficiencia, de las estructuras de las Áreas de Empresa y Particulares. El nuevo organigrama contempla la estructura siguiente:



Los órganos de supervisión de LABORAL Kutxa son:

Comité/Organismo	Funciones	Año const.
Estructura del órgano de administración		
Consejo Rector	Alta gestión, supervisión de Dirección, representación de la Entidad. Analiza anualmente los aspectos referentes a la RSE y de continuo los impactos, riesgos y oportunidades económicas y sociales.	1960
Comité de Auditoría	Supervisa los servicios de auditoría interna, conoce el proceso de información financiera y los sistemas de control internos, supervisa el cumplimiento de los cód. de conducta y las reglas de gobierno corporativo	2004
Comité de Nombramientos	Identifica candidatos al Consejo Rector, evalúa la idoneidad de sus miembros y el equilibrio de conocimientos, capacidades, diversidad y experiencia del conjunto. Persigue un objetivo de representación del sexo menos representado.	2012
Comité de Riesgos	Asesorar al Consejo Rector en la gestión y supervisión de todos los riesgos relevantes, y en la vigilancia de la aplicación de la propensión global al riesgo adecuada a la estrategia de la Entidad.	2015
Comité de Remuneraciones	Propone al CR la política general retributiva, asegurando una evaluación anual independiente de su aplicación e informándole sobre la política retributiva de los directivos incluidos en el "colectivo identificado".	2016
Otros Comités		
Consejo Social	Régimen laboral, asesoramiento al Consejo Rector y a Dirección General	1960
Servicio Atención al Cliente	Gestión de las consultas, quejas y reclamaciones de la clientela.	1994
Comité Seguridad y Salud	Órgano consultivo en materia de Prevención de Riesgos Laborales.	1996
Hizkuntza Batzordea	Comité para la normalización lingüística.	2000
Comité de Medioambiente	Gestión del Sistema Ambiental.	2001
Comité Prevención Blanqueo Capitales	Órgano de control y comunicación de la Prevención del Blanqueo de Capitales.	2003
Comité de RSE	Órgano delegado del Consejo de Dirección en materia de RSE y con presencia de miembros de las distintas Áreas. Está presidido por el Director de Calidad, quién hace descargo anual ante el C. Rector.	2008
Control Global del Riesgo y COAP	Control del riesgo de liquidez, de tipo de interés, de crédito, de mercado y operacional. El COAP es el comité de Activos y de Pasivos.	2008
Comisión Igualdad - Berdintasuna	Promover y garantizar la igualdad entre mujeres y hombres y seguimiento del Plan de Igualdad vigente	2009
Comité de Riesgo Operacional	Control global del riesgo operacional	2010
Comité de Ética	Velar por la aplicación de los principios y valores que rigen la actividad, principalmente recogidos en su <i>Código Ético y de Conducta Profesional</i>	2015
Comité de Productos	En aplicación de MiFID, evalúa y aprueba los riesgos de cada producto que se ofrece a la clientela.	2015
Comité Seguridad Integral	Garantizar una estrategia de seguridad integral de la Entidad, tanto física como lógica.	2015

Para evitar los conflictos de interés entre la Entidad y los miembros del Consejo Rector, además del régimen de incapacidades e incompatibilidades establecido en los Estatutos Sociales y el Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores, existe una regulación específica en el Reglamento del Consejo Rector sobre el sistema de votación para adoptar aquellos acuerdos en los que pueden darse tales conflictos.

Estos procedimientos, que se han recogido en Memorias anteriores, contemplan:

- Incapacidades e incompatibilidades de los miembros del Consejo Rector.
- Reglamento de conducta en el Mercado de Valores.
- Regulación del Reglamento del Consejo Rector para evitar los conflictos de intereses.

En el año 2015 se renovó el **Comité de Ética** tras aprobar el *Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos* que amplía las funciones del comité creado en el año 2012 bajo esa misma denominación. Tiene como misión promover el comportamiento ético de LABORAL Kutxa en todas sus actividades. Es un órgano autónomo y dependiente del Director General que se constituye en canal del *Sistema de Gestión de Denuncias* sobre incumplimientos del Código Ético y de conducta profesional, así como en materia penal y en gestor en los expedientes disciplinarios. Anualmente eleva al Consejo de Dirección un *Informe de Evaluación*. El Comité lo forman 6 personas, en este momento 4 hombres y 2 mujeres.

En 2016 el Consejo Rector acordó constituir como Comités diferenciados el **Comité de Nombramientos** y el de **Remuneraciones**, con objeto de tener una dedicación mayor a ambas funciones de control.

Anualmente el Comité de Nombramientos procede a la evaluación continuada de la idoneidad individual de los miembros del Consejo Rector (su honorabilidad, conocimientos, experiencia y buena disposición para el ejercicio de un buen gobierno) y del equilibrio de conocimientos, capacidad, diversidad y experiencia de dicho Consejo en su conjunto. Además, en el mismo Comité se presenta con carácter anual el informe de evaluación de la estructura, el tamaño, la composición y la actuación del Consejo Rector.

Con respecto al **Comité de Riesgos**, la Entidad ha definido, en base a su estrategia y al nivel de salud de su situación financiera, niveles de tolerancia al riesgo en el llamado Marco de Apetito al Riesgo, niveles de tolerancia que se refieren al capital, a la liquidez y a la rentabilidad, y cuyo seguimiento se realiza con una batería de indicadores que se reportan al regulador bancario.

La Administración Pública no forma parte del capital ni tiene representación alguna en los órganos de gobierno de LABORAL Kutxa. Los apoyos financieros recibidos por parte de la Administración son los siguientes:

Concepto (miles de euros)	2014	2015	2016
Subvenciones (ayuda al empleo y formación)	247	343	550

RETRIBUCIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

Las personas que forman parte del Consejo Rector no perciben retribuciones por su función rectora, por lo que no hay vinculación entre su retribución y el desempeño de la Entidad. En la siguiente tabla se muestran las retribuciones de los miembros del Consejo de Dirección, del presidente del Consejo Rector y de los Consejeros que, siendo socios de trabajo, han formado parte del Consejo Rector en los ejercicios que se indican.

Concepto (miles de euros)	2014	2015	2016
Retribución total por su trabajo	1.692	1.815	1.810
Retornos cooperativos capitalizados + Intereses Aportación	292	265	298
Total	1.984	2.080	2.108
Retribución media por persona	132,3	138,7	140,5

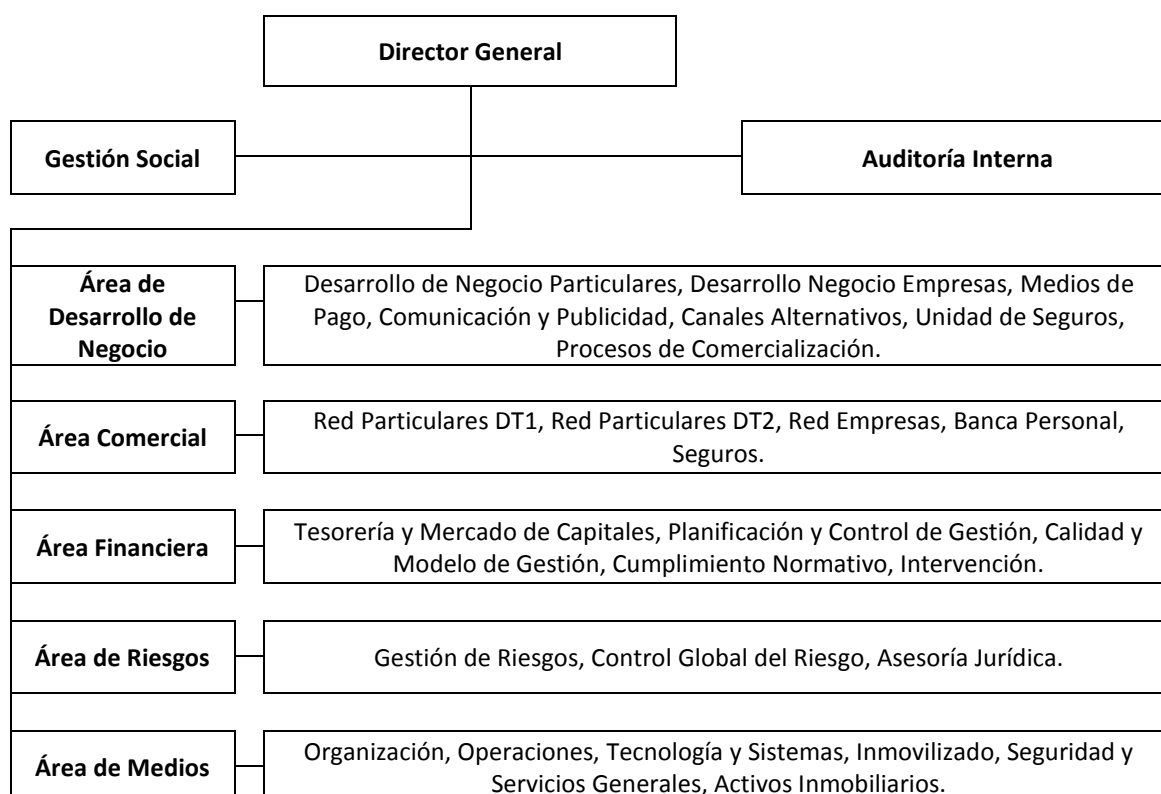
En LABORAL Kutxa existe la Retribución Variable Individual (RVI) destinada a estimular y premiar el rendimiento individual de las y los socios de trabajo que desarrollan actividades directivas o de gestión comercial. Esta RVI se basa en la consecución de dos clases de objetivos:

- Cuantitativos de negocio.
- Cualitativos, que pueden incluir aspectos sociales y ambientales, ligados a la gestión de cada persona en su ámbito particular de actuación.

La RVI también incorpora una valoración personal del directivo o directiva, realizada por su responsable, a través de la “valoración subjetiva” que puede suponer hasta el 15% del total de la RVI, y puede incorporar aspectos de gestión de las personas de su equipo como formación, participación, trabajo en equipo, etc., es decir, aspectos ligados con la satisfacción de los socios y socias.

ESTRUCTURA OPERATIVA

Con fecha 1/1/2017 se ha actualizado la estructura operativa de LABORAL Kutxa. La vigente en 2016 se encuentra en la Memoria de 2015. La nueva estructura se desarrolla básicamente a través de 5 grandes Áreas funcionales, desplegándose a su vez por los diversos Departamentos, Secciones, Zonas y Red de oficinas que las integran.



En **BancaSeguros** se integraron todas las personas provenientes de Seguros Lagun Aro que constituían la Red Comercial del “canal Directo” de Seguros Lagun Aro, y también algunas otras personas de apoyo, básicamente en actividades de Marketing. Desde 2016 se ha consolidado la integración funcional con respecto a la estructura comercial de LABORAL Kutxa.

3.2. EMPRESAS PARTICIPADAS

A continuación, se presentan las empresas participadas por LABORAL Kutxa:

Nombre de la Empresa	Actividad	% Participación
Entidades Dependientes		
Seguros Lagun Aro Vida, S.A.	Seguros	100%
Seguros Lagun Aro, S.A.	Seguros	100%
Caja LABORAL Gestión SGIIC, S.A.	Gestora fondos de inversión	100%
Caja LABORAL Pensiones GFP, S.A.	Gestora fondos de pensiones	100%
Credilka	Sociedad Anónima	100%
ISGA Inmuebles, S.A.	Promotora Inmobiliaria	100%
Caja LABORAL Euskadiko Kutxa Cartera, SLU	Tenedora de participaciones	100%
Sociedad Gestión Activos Caja LABORAL, SAU	Gestora de Activos Inmob.	100%
Caja LABORAL Bancaseguros O.B.S.V., S.L.U.	Operador de Banca Seguros	100%
Entidades Asociadas		
ICR Institutional Investment Management SGIIC, SA	Gestora fondos de inversión	21,43%

3.3. PRINCIPALES MAGNITUDES DE LA ENTIDAD

Las principales magnitudes de LABORAL Kutxa se muestran en la siguiente tabla:

Concepto	2014	2015	2016
Volumen de negocio (M€)			
Activos totales	24.725	21.585	21.314
Fondos Propios	1.451	1.503	1.553
Depósitos de la clientela	17.957	18.283	17.894
Crédito a la clientela	14.407	13.719	10.426,4
Servicios			
Oficinas	371	368	335
Cajeros automáticos	618	613	568
Personas (1)			
Socios y socias de trabajo en activo	2.266	2.232	2.099
Por Cuenta Ajena	1.990	1.969	1.925
	276	263	174
Resultados (M€)			
Margen de Intereses	368,2	308,9	271,1(2)
Margen Bruto	517,8	463,9	405,5(2)
Gastos de Administración	253,4	241,4	238,2
Resultado de la Actividad de Explotación	133,5	130,7	155,1(2)
Resultado después de impuestos	109,3	110,3	103,4(2)

(1) A esta cifra hay que añadirle las 9 personas reubicadas provenientes de otras cooperativas (40 en 2014 y 29 en 2015).

(2) En 2016 se aplican unos cambios de criterios contables porque en 2016 se aplica la Circular 5/2014 que contabiliza el FEP en Otras Cargas de explotación.

La distribución de la riqueza generada por LABORAL Kutxa se muestra en la siguiente tabla:

Concepto (miles de €).	2014	2015	2016
1. Valor económico generado directo	486.527	449.723	406.244
Margen Bruto (sin Otras Cargas de Explot.)	498.967	449.116	404.642
Ganancias Venta Activo Material y Adjudicado	-12.440	607	1.602
2. Valor económico distribuido	292.875	276.994	282.523
Pago a empresas proveedoras (Costes operativos)	108.910	101.267	104.999
- otros gastos generales de administración.	76.689	74.196	71.558
- otras cargas de explotación	32.221	27.071	33.441
Gastos de personal	127.181	121.998	119.461
Impuesto sobre Beneficios	7.796	5.143	9.779
Intereses al capital	31.058	29.741	28.700
Inversión/Donaciones a la comunidad	17.930	18.845	19.583
- Fondo de Educación y Promoción (FEP)	7.172	7.538	7.833
- Fondo Social Intercooperativo (FSI)	10.759	11.307	11.750
3. Valor económico retenido (1-2)	193.652	172.730	123.721

Respecto a las **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios**, Caja Laboral es propietaria (socio único) de dos sociedades, ISGA, S.A. y Sociedad para la Gestión de Activos Inmobiliarios de Caja Laboral, S.L. (SGA).

Pese a que la actividad de las sociedades ha sido positiva, han registrado pérdidas por un total de 59,7MM€ debido a dotaciones por diferentes valoraciones y depreciaciones de activos.

Concepto (miles de €). Gestión de los activos Inmobiliarios	2014	2015	2016
Ingresos (Ventas)	65.886	50.664	64.473
Costes operativos	6.056	5.385	2.383
Gastos de personal	0	0	0
Gastos financieros por intereses y dividendos	443	67	636
Impuestos brutos	6.252	4.540	3.582

Respecto a **BancaSeguros**, las principales magnitudes económicas son:

Concepto (miles de €).	2014	2015	2016
Volumen de negocio (comisiones)	21.799	32.223	33.133
Gastos de Personal	11.952	12.215	13.035
Total de Gastos	21.641	30.937	32.197
Resultados antes de impuestos	178	1.293	942

Entorno macroeconómico.

- ✓ Las estimaciones del FMI respecto a la evolución del PIB a nivel mundial para el ejercicio 2016 eran de un crecimiento del 3,1%. Los factores cíclicos adversos en las economías emergentes, sobre todo en las exportadoras de materias primas, han influido negativamente en el comercio mundial durante los últimos trimestres, observándose una disminución de su volumen agregado internacional. Adicionalmente se observa la pérdida de impulso de las medidas de liberalización comercial y la reaparición de tensiones proteccionistas.
- ✓ Se espera que el crecimiento repunte hasta el 3,4% en 2017, aunque con perspectiva a la baja. Los principales riesgos que pueden influir en su evolución son:
 - 1) Incremento de las medidas proteccionistas en la economías avanzadas.
 - 2) Erosión de las políticas de cohesión en el área euro.
 - 3) Incertidumbre sobre la evolución de la economía China en el medio plazo.

- 4) Aumento de la volatilidad en los mercados por el aumento de los tipos de interés en EE.UU. y la posible reducción de los estímulos de la política monetaria en Europa.
- ✓ En el mes de diciembre la FED estadounidense decidió subir el tipo de interés un cuarto de punto dejándolo en una horquilla entre el 0,5% y el 0,75%. El mercado descuenta dos o tres incrementos adicionales durante 2017.
 - ✓ Para la zona euro se espera un crecimiento débil pero estable. El ejercicio 2016 se cerró con un incremento del PIB del 1,7%, y con perspectivas de mantener dicho crecimiento en el año siguiente. La base de este crecimiento es la capacidad de resistencia de la demanda interna, apoyada por la política monetaria acomodaticia del BCE, con un crecimiento del gasto en consumo privado, una ligera recuperación de la inversión residencial, y una política fiscal expansiva, lo que compensará los riesgos a la baja derivados del Brexit. El crecimiento en todo caso será desigual, reflejando un mayor dinamismo en Alemania y España, contrarrestado con peores perspectivas para Francia e Italia.
 - ✓ Para la economía española la previsión es de una ligera desaceleración aunque con crecimientos por encima de la media europea. Frente a un crecimiento del PIB del 3,2% en 2016, se espera un aumento del 2,6% en 2017. El perfil ligeramente descendente de la contribución de la demanda interna a partir de 2016 se acompaña en paralelo de una aportación positiva del sector exterior. Tanto el consumo como la inversión presentan un elevado dinamismo gracias al aumento de la renta disponible de las familias, la moderación de precios, la creación de empleo y la mejora de las condiciones de financiación.
 - ✓ En cuanto a la economía vasca, entró en 2016 en un suave proceso de desaceleración aunque con tasas de crecimiento interanuales superiores al 3%. Destaca el consumo privado, favorecido por la creación de empleo, la contención de los precios y la mejora de las expectativas. La previsión para 2017 es de una moderación del crecimiento hasta el 2,2%, viéndose afectado por las incertidumbres globales, pero reduciendo el nivel de paro hasta una tasa del 11% en la CAPV, dato notablemente inferior al del Estado que quedará alrededor del 18%.
 - ✓ En el sector bancario, las pruebas de esfuerzo desarrolladas por la Autoridad Bancaria Europea (ABE), han añadido dudas en torno a la calidad de los activos bancarios en Alemania y, sobre todo, se ha hecho muy evidente la existencia de una crisis bancaria en Italia, para la que todavía no se ha encontrado una solución definitiva. Las entidades españolas se encuentran en una situación relativamente favorable dentro del contexto europeo. Han anticipado buena parte de los cambios que ahora afronta el sector en Europa, sobre todo en dos frentes: la reestructuración y la transparencia sobre la calidad de los activos.
 - ✓ En el ámbito del sector bancario en España, durante el ejercicio 2016 se ha mantenido la reducción del crédito al sector privado que cae un 3,3%. Ha continuado la caída de la concesión de crédito a las grandes empresas, si bien se aprecia un impulso en la concesión del crédito vivienda con un 24% más de nuevas operaciones que en el ejercicio precedente. A pesar de ello, siguen reduciéndose los saldos en balance de hipotecas de particulares. El dato más positivo es que continúa la reducción de los activos dudosos con una bajada del ratio de dudosa hasta el 9,31% en octubre.
 - ✓ Para 2017 es previsible un aumento del crédito al consumo y el mantenimiento de los saldos de riesgo a empresas no inmobiliarias, pero la bajada del crédito a la vivienda y al sector inmobiliario provocará, como en los ejercicios anteriores, una reducción de los saldos de la inversión crediticia sobre el 0,3% para el conjunto del sector bancario.
 - ✓ Los depósitos han experimentado un crecimiento del 1,1% interanual, con un trasvase de saldos de plazo a cuentas a la vista que continuará también en 2017.
 - ✓ En cuanto a la rentabilidad del negocio bancario, el beneficio neto esperado para el cierre del 2016 queda un 26% por debajo del dato del 2015 debido a la reducción del margen de intereses y la menor aportación del ROF y los resultados extraordinarios que no ha podido

ser compensada con la reducción de las provisiones por deterioro y los gastos de explotación. Con todo ello el ROE esperado apenas supera el nivel del 3%, muy lejos de los niveles pre-crisis.

- ✓ Respecto a la solvencia de las entidades, el CET1 se situaba a junio de 2016 en el 12,4%, manteniendo los niveles de un año antes.

Un año más los bajos tipos de interés y la reducción de los volúmenes de negocio lastrarán el año próximo los niveles de rentabilidad de las entidades de crédito. Sin la aportación al resultado que en el pasado se obtenía de las operaciones financieras, serán claves tanto la menor necesidad de provisiones por la disminución de la morosidad como las políticas de reducción de costes y la adecuada gestión de los activos improductivos.

Objetivos cuantitativos

Como vemos, el entorno europeo e internacional está presidido por los riesgos y las incertidumbres. Y las referencias de tipos de interés se mantienen en niveles desconocidos, en muchos casos negativos, generando como consecuencia una elevada presión sobre las cuentas de resultados de la banca.

En el ámbito español, a pesar de unos ritmos de crecimiento mayores, sigue el proceso de desapalancamiento que se inició en el ya lejano 2008, de modo que siguen reduciéndose los ingresos procedentes de la inversión crediticia al seguir disminuyendo su dimensión en balance, aunque se observa una estabilización en esa reducción.

En este difícil entorno los objetivos cuantitativos básicos que se propone LABORAL Kutxa (se refiere a las cuentas individuales) son, respecto a los alcanzados en otros bancos competidores, especialmente destacados en solvencia y liquidez:

- En términos de **rentabilidad**, lograr un resultado después de impuestos de 108,1 M€, un 1% más que en 2016 a pesar de una reducción del 11% del margen de intereses.
- Una ratio de **eficiencia** del 51,3%, lo que supone un mantenimiento respecto al 51,5% alcanzado en 2016.
- Respecto a la **solvencia**, se ha cerrado el ejercicio 2016 con un elevado nivel de recursos propios, en torno al 16,2% en términos de CET 1, y con un ratio de solvencia total cercano al 16,7%. Para el próximo ejercicio, la aportación del resultado y la ligera reducción de activos ponderados por riesgo permitirá previsiblemente un aumento de un 1,3% en ambos ratios.
- En cuanto a los **volúmenes de negocio** y por lo que respecta al activo, los incrementos en saldos de riesgo con Pymes, microempresas y autónomos, del crédito al consumo y al sector público compensan la reducción del volumen de hipotecas con particulares. Todo ello provocará un ligero aumento de la inversión crediticia bruta.

Por el lado del pasivo, prevemos una reducción de las IPF's y cesiones temporales que se compensa con los traslados de saldos a cuentas vista a lo que se suma el crecimiento de las posiciones fuera de balance.

- Respecto a los indicadores de **liquidez**, se estima que el volumen de liquidez neta alcance los 5.151 M€, que el ratio Loan to Deposits, que pone en relación la inversión crediticia con los depósitos se sitúe en el 81,2% al cierre de 2017, que el de financiación mayorista/financiación total se reduzca al 6,7% y que el LCR se acerque al 351%.

El objetivo de las **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios** en 2016 ha sido la compra a promotores de activos en pago de deuda a LABORAL Kutxa y la desinversión del conjunto de los activos en propiedad, tanto producto acabado (viviendas), como mediante la finalización de las obras en curso para la venta del producto final y la venta del suelo. La desinversión se

centra en la venta del activo, si bien en casos puntuales puede realizarse mediante la transformación del suelo en viviendas que serán comercializadas.

Además, en el año 2016, a través de la sociedad ISGA se ha estado trabajando en 16 proyectos inmobiliarios que suponen la construcción de 407 viviendas, de los que se han terminado 6 proyectos, que han supuesto la finalización de 95 viviendas.

Ninguno de los suelos, promociones en curso o viviendas terminadas está adyacente o ubicado dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegida.

La actividad de estas **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios**, supone una participación mínima en el sector inmobiliario español. Su impacto indirecto está relacionado con la contratación a terceros de las actividades necesarias para su desarrollo. Para 2017, una vez superados los objetivos de desinversión perseguidos en años anteriores, el objetivo es continuar reduciendo su volumen.

3.4. MERCADO DE LABORAL KUTXA

A principios de 2016 se procedió a integrar 33 oficinas, principalmente en la red tradicional. La tendencia general hacia la digitalización de la actividad bancaria, con la consiguiente pérdida de importancia y carga de trabajo del canal de oficinas, unido al nuevo modelo comercial de LABORAL Kutxa centrado en la especialización de la actividad han llevado a realizar este ajuste, del que se derivan oficinas más grandes y especializadas. Para 2017, siguiendo la misma tendencia, se va a proceder a un ajuste adicional en la red comercial integrando 10 oficinas.

Las zonas geográficas donde opera LABORAL Kutxa y la distribución de sus oficinas (1) es:

Zona geográfica	Número de oficinas		
	Año 2014	Año 2015	Año 2016
Araba	41	41	36
Aragón	20	20	19
Asturias	12	12	10
Bizkaia	103	103	94
Cantabria	7	4	4
Castilla y León	43	43	38
Cataluña	1	1	1
Gipuzkoa	78	78	73
La Rioja	9	9	8
Madrid	10	10	9
Navarra	47	46	43
Dirección Territorial 1	191	190	178
Dirección Territorial 2	180	177	157
Total de oficinas	371	368	335

(1) Dirección Territorial 1: Gipuzkoa, Navarra, La Rioja, Aragón, Barcelona, Madrid, Burgos, Valladolid y Palencia (más la oficina de Aramaio). Dirección Territorial 2: Bizkaia, Araba, Cantabria, Asturias, León, Zamora y Salamanca.

Asimismo se cuenta con una red especializada de empresas (a las que hay que añadir la oficina de Cooperativas y Grandes Empresas y la oficina de Sector Público), con la siguiente distribución de oficinas:

Zona geográfica	2014	2015	2016
Gipuzkoa	3	3	2
Navarra (desde 2016 incluye Aragón)	1	1	1
Madrid (hasta 2016 incluía Rioja y Burgos que pasan a Castilla)	1	1	1
Castilla y León (cubre Asturias)	1	1	1
Aragón (incluye Barcelona)	1	1	0
Bizkaia (cubre Cantabria)	3	3	3
Araba- La Rioja	1	1	1
Cantabria y Asturias (en 2016 Cantabria pasa a Bizkaia y Asturias a Castilla)	1	1	0
Total de oficinas	12	12	9

Número y distribución geográfica de las oficinas de Particulares





NUESTRA RELACIÓN CON LA CLIENTELA

En Memorias anteriores se ha recogido la política de LABORAL Kutxa en su relación con la clientela y la responsabilidad sobre los productos. Está en el Área de Desarrollo de Negocio y, en última instancia, en el Consejo de Dirección. LABORAL Kutxa generalmente no recurre a la subcontratación de productos y/o servicios. A lo largo de 2016, éstas son las acciones fundamentales de LABORAL Kutxa en relación con su clientela:

La gestión responsable con la clientela, en especial respecto a la venta de productos de ahorro complejos es un aspecto identificado como de importancia más alta (17) en nuestra matriz.

- ✓ En 2016 los productos de ahorro-inversión han seguido siendo un ámbito de trabajo intenso. En concreto, dentro del “**Plan de mejora MiFID**”, es destacable la mejora en la protección del inversor con la introducción de una nueva forma de confección del **test de conveniencia** de forma manuscrita. El objetivo es mejorar la garantía de comprensión de las características y los distintos tipos de riesgos de la gama de productos de ahorro-inversión que se le ofrecen.
- ✓ En el ámbito del asesoramiento de carteras se ha implantado también un nuevo sistema de aseguramiento de la **idoneidad** de las recomendaciones y del control de las ejecuciones de las operaciones de los distintos instrumentos financieros ofrecidos a la clientela.
- ✓ Estas mejoras siguen desarrollándose durante 2017. En concreto se está abordando el proyecto MiFID 2 que contempla, entre otros, como ámbitos de desarrollos adicionales, la diferenciación entre el asesoramiento independiente y el no independiente, así como el énfasis en la transparencia también respecto a costes y comisiones.
- ✓ Relacionado con estos aspectos, es reseñable el funcionamiento del **Comité de Producto**, constituido en 2015. En el pasado ejercicio ha validado y aprobado todos los lanzamientos de nuevos instrumentos financieros, regulando la valoración de los riesgos de los productos relacionándolos con la información a los inversores y con la idoneidad del propio producto. Ha regulado también las exigencias de conocimiento y experiencia financiera de los clientes, por tanto relacionado en este segundo ámbito con la conveniencia. El número de validaciones asciende a 7 Fondos Garantizados, además de la aprobación de un nuevo Fondo de Inversión adicional, validando también el procedimiento para el canje de AFS (Aportaciones Financieras Subordinadas) de Eroski por Obligaciones Subordinadas.
- ✓ También en relación con el Comité de Productos, el desarrollo de MiFID 2 implicará nuevos requerimientos en la gobernanza de productos en 2017, con el mismo objetivo de implementar mejoras para garantizar la transparencia y la calidad de ejecución en la contratación de instrumentos y activos financieros.
- ✓ En la misma línea de gestión responsable hacia la clientela, con objeto de facilitar la financiación empresarial, una línea de acción de especial relevancia es la colaboración con **EIF-European Investment Fund** de BEI - Banco Europeo de Inversiones. Durante 2016 han

estado vigentes dos acuerdos por los cuales EIF garantiza una parte del riesgo asumido por LABORAL Kutxa, de modo que se logra así que la financiación pueda realizarse en una condiciones de precio y garantías más favorables para aquellas empresas incluidas en los convenios:

- Programa de la Unión Europea para el Empleo y la Innovación Social-EaSI, para la creación de empleo vía microcréditos hasta 25.000 €, dirigidos a emprendedores. Este acuerdo se describe en mayor detalle en el punto 4.2. Productos y Servicios Socialmente Responsables.
- InnovFin SME Guarantee Facility para facilitar la innovación en pymes y empresas de pequeña y mediana capitalización. Firmado en 2016 por un importe de 100 M €, estará vigente hasta 2018.

Dos ámbito de trabajo identificados como de materialidad alta y media-alta respectivamente son el relativo a la gestión relacional con el cliente (trasparencia, amabilidad, indagación de las necesidades y escucha activa, claridad en las explicaciones,...) y el relativo al servicio al cliente en aspectos de calidad, personalización, ausencia de errores,...

- ✓ Abarcando ambos ámbitos, la iniciativa más importante es el “**Proceso de Gestión de la Calidad Integral**”. Un proceso en el que participan todas las Áreas de la Caja, y que busca la excelencia en el cumplimiento de los parámetros de medición del servicio externo (hacia la clientela) e interno (de los Servicios Centrales a sus clientes internos, las Sucursales). Para ello, se parte de diferentes sistemas de captura de indicadores, como se describe en el punto 4.5. Mecanismos de diálogo con la clientela, que se aportan a un proceso cuyo objetivo es la identificación y puesta en marcha de acciones de mejora, tanto en Servicios Centrales, como en el contacto directo con la clientela en las oficinas.
- ✓ En relación a la seguridad, se sigue avanzando en las iniciativas surgidas en el “Plan de Desarrollo de Seguridad Integral (PDSI)”. Varias de las iniciativas más relevantes llevadas a cabo en 2016 son, en primer lugar, en el ámbito de formación y concienciación en materia de Seguridad, todos los socios de la Entidad han recibido un curso en formato online. Además, se han realizado los planes de emergencia de todas las oficinas y planes de autoprotección de edificios singulares. Por último, es destacable la realización de un análisis de riesgos, por primera vez realizado desde una visión integral de seguridad, revisando tanto los riesgos físicos como lógicos, lo cual determinará futuras medidas de seguridad complementarias a adoptar.
- ✓ Iniciativas para mejorar tanto la accesibilidad a las oficinas a la gente con minusvalías o impedimentos, como a Internet. (Ver **4.4. Accesibilidad a servicios financieros**).
- ✓ Otras actuaciones relevantes del ejercicio son el funcionamiento y madurez creciente de los **Comités de Ética y de Producto**, ambos introducidos en 2015. El primero se describe en **3.1. Estructura organizativa**, y los avances en el segundo se han mencionado ya al principio de este mismo punto.

En relación con la transparencia y claridad en la información

- ✓ LABORAL Kutxa es socia de Autocontrol desde el 29 de julio de 2008, asociación cuyo objetivo es contribuir a que la publicidad constituya un instrumento particularmente útil en el proceso económico, velando por el respeto a la ética publicitaria y a los derechos de los y las consumidoras, con la exclusión de la defensa de intereses personales. En 2016

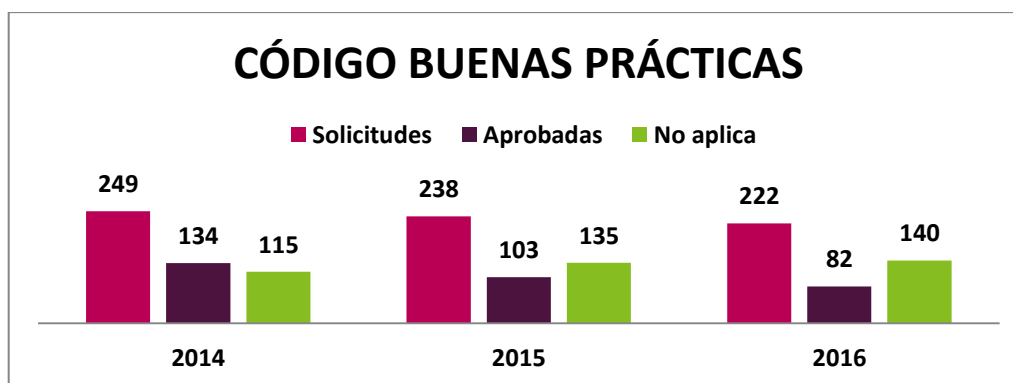
LABORAL Kutxa ha realizado 93 consultas previas a Autocontrol, de las cuales en 38 se ha desaconsejado la difusión del anuncio.

- ✓ Específicamente respecto a los productos de seguros, podemos destacar diversas iniciativas orientadas a aumentar la transparencia en especial en los productos de Seguro de Vida–Ahorro: inclusión en los documentos de los proyectos de seguro de la rentabilidad efectiva TAE anual de modo que el cliente pueda anticipar la evolución previsible de su ahorro, envío semestral de la rentabilidad esperada para el semestre que comienza, o incorporación en la información precontractual de un indicador de riesgo y liquidez para cada Seguro de Ahorro.

Desde la página inicial de nuestra Web laboralkutxa.com, se puede acceder a los principales productos/servicios (Ahorro, tarjetas, Hipotecas, Préstamos, Planes, Fondos, Seguros, Servicios, Banca on line), así como a las redes sociales (Blog, Facebook, Twitter, Youtube, etc.).

Un cuarto ámbito relativo a la gestión responsable con la clientela con elevado peso según la matriz de materialidad es la problemática relativa al **sobre-endeudamiento de la clientela**. Por su fuerte impacto en las personas afectadas, pero también cumpliendo una labor de transparencia en un aspecto con un importante eco mediático y social, se describen a continuación nuestras actuaciones en relación con la clientela con dificultades de pago en sus hipotecas.

- ✓ Dentro de la política de negociación personalizada en los casos en que la clientela se enfrenta con dificultades de pago de su vivienda, el primer paso es ofrecer al cliente (si cumple los requisitos) el Código de Buenas Prácticas al que se adhirió LABORAL Kutxa en abril de 2012 (actualizado en 2013) y que ha recibido una nueva redacción en el Real Decreto-ley 1/2015, de 27 de febrero, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social.



A las 82 operaciones aprobadas se les han aplicado las condiciones que contempla este Decreto y que incluyen además beneficios fiscales.

Las operaciones a las que no se aplica este Código por no cumplir alguno de los requisitos que contempla la Ley han seguido con los procedimientos y protocolos propios de LABORAL Kutxa. Estos, además de la reestructuración de las deudas, también contemplan daciones en pago como alternativa para compartir la pérdida de valor del bien hipotecado, así como acuerdos con derecho de permanencia del antiguo propietario o propietaria a pesar de la adjudicación judicial de la vivienda a favor de LABORAL Kutxa.

- ✓ El total de acuerdos de refinanciación y reestructuración de deudas aprobadas en 2016, incluyendo las reestructuraciones aplicando el Código de Buenas Prácticas, ha ascendido a 404.

Provincia	Nº de operaciones	Importe (M €)
Araba	42	1,95
Bizkaia	104	4,37
Gipuzkoa	48	2,17
Navarra	44	1,55
Red Nueva	166	5,77
TOTAL	404	15,81

- ✓ A pesar de este elevado nivel de acuerdos, la Entidad se ha adjudicado 189 viviendas, en algunos casos aplicando acuerdos de dación en pago, en otros como consecuencia de una ejecución judicial. Incluso tras la sentencia judicial en estos últimos casos, cabe la posibilidad de que la clientela pueda solicitar la suspensión de la ejecución del lanzamiento de su antigua vivienda. En 16 casos se ha reconocido el derecho de permanencia de la persona propietaria en la vivienda después de la ejecución.

Viviendas adjudicadas	2014			2015			2016		
	Total	Vivienda habitual	Resto viviendas	Total	Vivienda habitual	Resto viviendas	Total	Vivienda habitual	Resto viviendas
Daciones (1)	38	30	8	48	44	4	113	10	103
Ejecuciones hipotecarias	148	105	43	197	59	138	76	38	38
TOTAL	186	135	51	245	103	142	189	48	141

(1) Incluye ejecuciones no hipotecarias, en 2016 han sido 4, todas viviendas no habituales.

- ✓ En cuanto al convenio para la creación del Fondo Social de Viviendas (FSV) que se firmó en 2013 junto con otras entidades financieras, con el Ministerio de Economía y Competitividad, Ministerio de Fomento y Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, el número de viviendas aportadas es de 35, y en 2016 se aprobaron por LABORAL Kutxa 14 solicitudes de las que 10 se alquilaron. En total, a 31/12/2016 son 24 las familias a las que se ha dado una solución con viviendas alquiladas mediante este Fondo. El convenio tiene por objetivo la creación de un fondo de viviendas en régimen de arrendamiento, destinadas a personas que hayan sido desalojadas de su casa por el impago de una hipoteca.
- ✓ En relación a las **cláusulas techo-suelo**. Su proporción dentro de la cartera de hipotecas de LABORAL Kutxa es reducida, ya que se aplicaron básicamente en operaciones de la antigua Ipar Kutxa. La Entidad ha implantado en 2017 el nuevo procedimiento de reclamaciones extrajudiciales según el RDL 1/2017 de 20 de enero de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo.
- ✓ Finalmente, otra actuación relevante respecto a los productos hipotecarios es la introducción en 2016 de seguros de Protección de Pagos, de modo que estos productos, cuya cobertura se ajusta a la deuda pendiente en cada momento, eviten al cliente el riesgo de impago ante situaciones sobrevenidas de desempleo, cubriendo también otras eventualidades como fallecimiento o invalidez.

4.1. PERFIL DE LA CLIENTELA

La siguiente tabla muestra la evolución de la clientela de la Entidad. A destacar que se realiza una depuración anual de la base de datos que implica la baja de clientela inactiva.

Zona Geográfica	Número de clientes/as			%
	2014	2015	2016	
Araba	144.983	143.416	144.020	12,5%
Aragón, Cataluña y La Rioja	78.617	75.075	74.359	6,6%
Asturias y Cantabria	33.799	33.989	33.500	3%
Bizkaia	374.201	364.912	361.751	31,1%
Castilla y León	128.788	128.904	104.905	9,1%
Gipuzkoa	286.527	283.231	285.238	24,6%
Madrid	15.427	16.891	17.908	1,7%
Navarra	122.605	121.523	122.034	10,6%
Sede Central	7.671	7.365	7.614	0,8%
Dirección Territorial 1	596.989	590.666	593.684	50,5%
Dirección Territorial 2	595.629	584.640	581.143	49,5%
Total LABORAL Kutxa	1.192.618	1.175.306	1.174.827	100%
Clientes Particulares (%)	86,7%	86,5%	1.013.462	86,3%
Clientes Autónomos (%)	7,9%	8,1%	97.749	8,3%
Clientes Negocios (%)	4,3%	4,4%	50.880	4,3%
Clientes Empresas (%)	1,1%	1,0%	12.736	1,1%

Considerando las líneas de negocio fundamentales (Crediticia y Aseguradora), a continuación se detalla cada una de las carteras. El perfil de la clientela de créditos es el siguiente:

Créditos por sector (M de euros)	2014	2015	2016
Sector Público	345,5	343,4	330,9
Otros Sectores Residentes	14.780,2	13.979,7	13.589,7
Economías Domésticas	11.338,3	10.949,7	10.728,1
- Hipotecarios	10.851,2	10.444,2	10.192,0
- Financiación al consumo	287,6	289,5	313,7
- Resto	199,4	215,8	222,4
Empresas	2.727,3	2.556,4	2.471,1
Otros Créditos	714,6	473,8	390,5
Crédito a No Residentes	23,1	25,5	27,9
Total Crédito a Clientela Bruto	15.148,9	14.348,6	13.948,5
Correcciones de valor por deterioro de activos	-733,8	-614,6	-451,7
Total Crédito a Clientela Neto	14.415,1	13.734	13.496,8

La distribución geográfica de la clientela es la siguiente:

Zona geográfica	Créditos			Seguros Vida-Amortización			Saldos acreedores		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Bizkaia	28,8%	24,8%	25,4%	26,5%	26,0%	24,9%	30,2%	29,3%	29,0%
Gipuzkoa	19,5%	15,9%	16,3%	35,6%	30,5%	30,2%	24,4%	24,0%	24,3%
Araba	11,7%	9,8%	9,9%	8,5%	9,1%	8,7%	12,3%	11,9%	12,1%
Navarra	12,6%	10,6%	10,6%	11,8%	10,8%	10,9%	8,4%	8,3%	8,4%
Red Nueva	23,1%	21,7%	22,4%	17,3%	23,5%	25,3%	9,5%	9,7%	9,7%
Otras	4,3%	17,3%	15,5%	0,2%	0,1%	0,1%	15,4%	16,8%	16,6%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

El perfil de la Clientela de **BancaSeguros** a 31/12/2016 es el siguiente:

Modalidad	Asegurados hombres			Asegurados mujeres		
	Número Pólizas	Capital promedio	Edad Media	Número Pólizas	Capital promedio	Edad Media
Riesgo Vida	45.895	42.201	44	41.308	42.196	43
Amortización PGP	20.382	4.664	45	16.185	4.054	46
Amortización PGH	1.288	33.996	46	1.343	36.917	46
Hogar propietario/a	54.641	105.468	53	38.804	97.784	53
Hogar arrendador/a	5.450	79.194	55	4.434	76.845	55
Hogar inquilino	2.363	6.474	46	2.625	6.543	45

4.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS SOCIALMENTE RESPONSABLES

PRODUCTOS PARA FINANCIACIÓN

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

- **Microcréditos:** Son préstamos a personas jóvenes emprendedoras, en condiciones ventajosas, y/o dentro de un programa de acompañamiento instrumentado a través de nuestra Fundación Gaztenpresa. El importe máximo es 25.000 €. Durante 2016 estuvo vigente la colaboración con EIF (European Investment Fund, un organismo del BEI - Banco Europeo de Inversiones) con el programa EaSI – Programa Europeo para el Empleo y la Innovación Social. Con el apoyo de este programa europeo se facilitan aún más las condiciones exigidas tanto a personas emprendedoras como a microempresas aumentando así su acceso a microcréditos.
- **Tarjetas Aseguradas:** Tarjetas que tienen unas condiciones favorables como Seguro de accidentes con Seguros Lagun Aro. En tarjeta Oro, Asistencia en viaje con Europ Assistance.
- **Préstamos personales:** Existen préstamos al 0% TAE para situaciones especiales y anticipos de nómina. También existen préstamos orientados a jóvenes para financiación de estudios (material, matrículas, etc.), Por ejemplo en 2016, acuerdos con: AEK, Universidad de Navarra, Universidad Pública de Navarra, MONDRAGON Unibertsitatea y MONDRAGON Lingua.
- **Préstamos hipotecarios:** Existen Convenios de vivienda con diferentes Organismos Públicos con un tipo de interés marcado por la administración correspondiente.
- **Acuerdos y Convenios:** con Erkide (ventajas financieras a cooperativistas de sus miembros asociados), con FCTC (Federación de Cooperativas de Trabajo de Catalunya) y CEPES para la financiación de aportaciones al capital y un pack de ventajas financieras para cooperativistas.

Respecto al apoyo al emprendizaje mediante microcréditos, el programa **EaSI** puesto en marcha en 2016 prevé una duración de 2,5 años, un volumen de 75 M €, y llegar a apoyar las necesidades financieras de 5.000 emprendedores, emprendedoras y nuevas microempresas. Es el sucesor del anterior programa Progress, que, firmado en 2013 para un volumen de 24 M € y una duración de dos años, se agotó en la mitad del tiempo previsto.

Aunque entrará en efecto en 2017, en 2016 se firmó también otro **acuerdo EaSI para apoyo a emprendedores sociales**. En este caso se dirige a empresas de la economía social en su fase de desarrollo inicial, pero son operaciones de mayor importe, ya que los microcréditos se limitan a financiación como máximo de 25.000 €, y las limitaciones del EaSI social son que la empresa

facture menos de 30 M €, y que la financiación por cliente se limite a 0,5 M €. Este segundo acuerdo tiene un importe de 50 M € y una duración de 2,5 años.

En ambos casos, estos acuerdos EaSI son, a nivel europeo, los de mayor volumen en su género. A continuación, se presenta la información cuantitativa de los productos financieros socialmente responsables desarrollados en la parte anterior:

	2014		2015		2016	
	Nº	Miles €	Nº	Miles €	Nº	Miles €
Microcréditos	1.586	24.416	609	9.545	1.573	23.762
Préstamo Personal	394	1.187	409	2.018	391	1.856
Préstamo Hipotecario	2	92	33	309	0	0
Tarjetas Aseguradas	303.692	---	300.675	---	298.009	---
Préstamo Erkide	62	902	34	346	13	288
Préstamo FCTC	6	16	10	38	12	45
Préstamo CEPES/ASLE	19	294	22	433	2	21

En relación con la aplicación de los criterios de la llamada Inversión Socialmente Responsable (ISR), en la financiación a la clientela, en 2016 hemos definido procedimientos para pasar del control de aspectos ambientales que se venía controlando anteriormente, a incluir otros ámbitos de preocupación social más amplios. En adelante, todas las operaciones de financiación a empresas con un importe superior a 800.000€ estarán sometidas a un filtro social y ambiental.

CONVENIOS Y COLABORACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

LABORAL Kutxa colabora activamente con las diferentes Administraciones Públicas para abrir líneas de financiación en condiciones preferentes para personas emprendedoras, autónomas y empresas, o para la rehabilitación de viviendas, o facilitando la financiación a las pymes en mejores condiciones mediante convenios o líneas de crédito con diferentes Sociedades de Garantía Recíproca (SGR).

En 2014, 2015 y 2016 el volumen de estos convenios ha sido el siguiente:

Organismo Público (miles de euros)	Nº de operaciones formalizadas 2014	Importe formalizado en 2014	Saldo dispuesto al 31/12/2014
ICO	11	439	50.284
Gobierno Vasco	122	9.724	191.749
Gobierno de Navarra	12	1.145	153.749
Junta de Castilla y León	0	0	10.279
Gobierno Central	3	299	77.600
Diputación de Araba	0	0	1.097
Diputación de Gipuzkoa	0	0	1.095
SPRI-AFI	10	1.566	42.161
Otros Convenios	506	2.365	4.271
Suma	664	15.539	532.285
SGRs	173	17.967	125.751

Organismo Público (miles de euros)	Nº de operaciones formalizadas 2015	Importe formalizado en 2015	Saldo dispuesto al 31/12/2015
ICO	0	0	28.131
Gobierno Vasco	51	2.443	157.796
Gobierno de Navarra	1	107	140.298
Junta de Castilla y León	0	0	9.619
Gobierno Central	0	0	71.064
Diputación de Araba	0	0	876
Diputación de Gipuzkoa	0	0	966
SPRI-AFI	12	2.972	37.736
Otros Convenios	400	1.307	3.851
Suma	464	6.829	450.339
SGRs	250	33.227	130.817

Organismo Público (miles de euros)	Nº de operaciones formalizadas 2016	Importe formalizado en 2016	Saldo dispuesto al 31/12/2016
ICO	0	0	18.351
Gobierno Vasco	11	12.909	135.307
Gobierno de Navarra	0	0	128.176
Junta de Castilla y León	0	0	8.849
Gobierno Central	0	0	65.031
Diputación de Araba	0	0	693
Diputación de Gipuzkoa	0	0	839
SPRI-AFI	0	0	31.282
Otros Convenios	283	1.095	3.409
Suma	294	14.004	391.938
SGRs	310	44.041	144.539

TARJETAS DE AFINIDAD

LABORAL Kutxa cede una parte de los ingresos obtenidos por la utilización que la clientela hace de las **tarjetas Affinity** para sus compras a: Medicus Mundi, Cáritas y la Confederación de Ikastolas. La cuantía de la cesión anual es:

-Por cada tarjeta titular a final de año: 2,5 euro/año

-1 euro/año por beneficiario de tarjeta.

-Por facturación en compras: 20% de los resultados obtenidos.

En el cuadro se refleja la repercusión total en favor de dichas organizaciones.

	2014	2015	2016
Número de operaciones	826.253	815.139	818.191
Facturación total (euros)	45.969.615	45.902.850	45.376.388
Beneficio social canalizado (euros)	76.500	60.370	55.633
• Medicus Mundi	ND	27.007	25.060
• Caritas	ND	4.228	3.519
• Ikastolak	ND	29.135	27.054

DONACIONES PARA PROYECTOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

La Libreta Súper 55 de LABORAL Kutxa tiene un programa de puntos, por ingresos y saldos, que la clientela puede canjear por regalos o por donaciones para proyectos en el tercer mundo. Los proyectos e importes asignados son los siguientes:

Importe donado por la clientela (euros) por proyecto	2014	2015	2016
Medicus Mundi. Proyecto: " Mejorando la salud sexual y reproductiva de las mujeres " (baja)	6.467	6.480	-
Mundukide Fundazioa. 2016: Proyecto: "Abre el grifo. Mozambique necesita motobombas para el riego".	5.297	7.086	5.900
Alboan. Proyecto: "Mujeres viudas: Mujeres vivas y con derechos". (baja)	5.951	5.266	-
Mundubat. 2016: Proyecto: " Apoyo al derecho de la salud del pueblo saharai".	4.224	6.697	5.714
Save the children. Proyecto: " Invertir en educación es luchar contra la pobreza infantil " (nuevo)	-	-	7.805
Mugarik gabe. Proyecto: "Promoviendo la salud de las mujeres como un derecho humano en Masaya, Nicaragua". (nuevo)	-	-	3.739
Importe (con IVA incluido) total donado	21.939	25.529	23.158

Dentro del catálogo de regalos también disponemos de un set de cestos de Aspace (integración socio-laboral de personas afectadas de parálisis cerebral).

SEGURO ONGS

LABORAL Kutxa cuenta con un Seguro dirigido exclusivamente a ONGs que da cobertura y condiciones especiales a estas entidades a través de dos pólizas:

- Póliza de accidentes. Cubre a las y los voluntarios en los accidentes acaecidos en el ejercicio de las actividades propias de la ONG, incluyendo el riesgo “in itinere” (desplazamiento o trayecto necesario). Garantías: fallecimiento accidental (6.010€), invalidez permanente (12.020€), asistencia sanitaria (1.202€).
- Póliza de responsabilidad civil. Se cubre la reclamación de daños a terceras personas o a propiedades que no pertenezcan a la organización, como consecuencias de los actos habituales realizados por parte del voluntariado. Garantías: límite por anualidad para el conjunto del voluntariado adherido a la póliza (2.404.048€), límite por siniestro (1.202.024€) y límite por víctima (150.235€).

El seguro cubre a 57 asociaciones, con 1.051 asegurados.

APOYO A LA CREACIÓN DE EMPRESAS

GRUPO MONDRAGÓN

LABORAL Kutxa es parte del Grupo MONDRAGÓN, Grupo que constituyen las Cooperativas asociadas, que son empresas que buscan objetivos económicos, pero también la participación y autogestión de su plantilla, propietaria de las empresas que lo constituyen.

<http://www.mondragon-corporation.com/>

En conjunto son 261 cooperativas independientes y sociedades filiales, con implantaciones comerciales y productivas en todo el mundo. Aparte de la financiación a través de inversión crediticia, LABORAL Kutxa apoya el desarrollo de esas empresas, mediante aportaciones de fondos procedentes de sus resultados, con el objetivo de la creación de nuevos puestos de trabajo y la consolidación de los existentes. Dichas aportaciones se realizan a:

- *MONDRAGÓN Inversiones*, que se encarga de financiar parcialmente proyectos de desarrollo de las Cooperativas, tanto en el Estado Español como en el extranjero.
- *MONDRAGÓN S. COOP.*, Centro corporativo del Grupo.
- *Fundación MONDRAGÓN* para, entre otros destinos, financiar el desarrollo de los 15 centros de investigación promovidos por las Cooperativas.

Miles de euros	2014	2015	2016
Inversión en Empresas de MONDRAGÓN (1)	838.470	695.469	617.103
Aportaciones a MONDRAGÓN Inversiones	6.212	4.308	3.166
Aportaciones a MONDRAGÓN S. Coop.	4.526	4.767	4.644
Aportaciones a Fundación MONDRAGÓN	6.360	8.251	10.628
Puestos de trabajo en MONDRAGÓN	n/d(2)	74.117	74.335

(1) La inversión recogida es: Circulante, Estructural y Firma.

(2) La Corporación Mondragón no ha actualizado los datos a esa fecha.

FUNDACIÓN GAZTENPRESA

El objetivo de **Gaztenpresa** es ofrecer un apoyo integral a la persona emprendedora, de modo que ninguna idea viable quede sin ponerse en el mercado por falta de financiación ni por falta de apoyo y asesoramiento. Y los datos avalan esta ambiciosa declaración de intenciones.

Este programa de apoyo a las nuevas empresas ha recibido 1.769 solicitudes de participantes interesados e interesadas. A partir de esas ideas empresariales con mayor o menor madurez, hemos colaborado en la creación de 386 pequeñas empresas y 717 empleos.

Se trata de pequeñas iniciativas, con una media de 1,9 puestos de trabajo iniciales por nuevo negocio.

Solemos insistir en que los aspectos cuantitativos son importantes, porque detrás de cada una de estas iniciativas está una persona emprendedora que pone todo su saber y todo su entusiasmo en lanzar una nueva actividad económica con la que asegurar su puesto de trabajo... y su proyecto de vida.

Pero el programa contempla también talleres de consolidación grupales y asesoramiento individualizado con los que ayudar a hacer frente a las dificultades. En 2016 pusimos en marcha 30 equipos de mentor- emprendedor, mediante los cuales mentores, empresarios y profesionales con experiencia emprendedora acompañan, en calidad de voluntariado, a los jóvenes durante el primer año de su aventura empresarial. Además, estos equipos siguen una metodología contrastada, procedente de la larga experiencia en la red Youth Business International, a la que pertenece Gaztenpresa. Es, por lo tanto, una actividad con un componente importante de voluntariado y apoyo intergeneracional.

En relación con el voluntariado, entre mentores, mentoras, y personas colaborando con otras actividades de Gaztenpresa, en total se movilizan 106 personas, de ellas 69 voluntariado corporativo, y otras 37 colaboradoras externas con orígenes diversos, como profesionales o personas que fueron emprendedores Gaztenpresa anteriormente.

LABORAL Kutxa, en sus 22 años de historia de apoyo al emprendizaje mediante Gaztenpresa, ha ayudado a la puesta en marcha de 4.285 empresas que han generado más de 7.576 empleos.

Gaztenpresa	2014	2015	2016
Empresas viables creadas	462	402	386
Puestos de trabajo iniciales	771	731	717

En el punto 6. Nuestra relación con la sociedad, se describe con algún detalle la actividad de este programa.

INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE





Los avances en la llamada Inversión Socialmente Responsable (ISR) en España se está aplicando a la gestión de activos, singularmente de los Fondos de Pensiones de Empleo. En el caso bancario, la propia financiación a la clientela es más relevante que esta actividad. En LABORAL Kutxa estamos empezando a desarrollar un plan de aplicación gradual de criterios ISR a la gestión de activos y al conjunto de la financiación a empresas.

El aspecto más relevante en 2016 ha sido la comercialización de un Fondo de Inversión responsable llamado LABORAL Kutxa Konpromiso, FI, con un carácter ético y solidario, ya que sus inversiones aplican controles midiendo la aplicación de criterios Ambientales, Sociales y de buen Gobierno Corporativo-ASG. Además LABORAL Kutxa aporta una parte significativa de la comisión de gestión que cobra a la clientela a tres ONGs entre las cuales el cliente escoge (Medicus Mundi, Cáritas o Mundukide). La comercialización efectiva ha empezado el 3/2/2016, y el flujo de fondos que se ha dirigido a estas tres ONGs ha superado los 22.000 €.

Por otro lado, en el ámbito de la inversión corporativa, tanto en la gestionada desde el Departamento de Tesorería y Mercado de Capitales como en la administrada por las Gestoras de Pensiones y Fondos de Inversión, hemos empezado a incorporar información no financiera a los procesos de selección de emisores de activos en los que invertir. El proveedor de esta información ASG es EIRIS-Vigeo, habiéndose aplicado criterios de exclusión a 2 emisores.

En el cuadro adjunto se reflejan las puntuaciones que obtienen en estas variables no financieras las carteras de inversión corporativa de LABORAL Kutxa, y la evolución comparativa con sus respectivos benchmark. Las puntuaciones son de 0 a 5, y cuanto mayor es el ratio, mejor situación en estas variables que miden el desempeño Ambiental, Social y de Buen Gobierno.

Evolución de las valoraciones ASG de las carteras en LABORAL Kutxa

Cartera	Valoración ASG de la cartera		Evolución respecto a benchmark
	jul-16	mar-17	
Inversión corporativa	3,49	3,46	
Gestora Pensiones, Fondos Inversión - Ibex 35	3,47	3,21	
Gestora Pensiones, Fondos Inversión - Eurostoxx 50	3,66	3,75	
	nov-16		
Fondo LABORAL Kutxa konpromiso, FI	3,79	3,78	

Fuente: Análisis en base a la base de datos EIRIS Global Platform y sus Sustainability Ratings

En tercer lugar, en relación con la inversión crediticia a empresas, se ha avanzado en la ampliación a empresas con riesgos sociales de la sistemática que se venía haciendo de identificación de empresas potencialmente problemáticas desde el punto de vista ambiental. El siguiente paso es procedimentar la demanda de información no financiera adicional a las empresas en estos casos. Estos nuevos sistemas se han definido en 2016 y se implantarán en 2017.

4.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS AMBIENTALMENTE RESPONSABLES

LABORAL Kutxa, como entidad financiera centrada en un ámbito geográfico concreto, no contempla impactos significativos, tanto riesgos como oportunidades, en el corto plazo para la organización debido al cambio climático. En cualquier caso, y en coherencia con su estrategia de contribuir a un mejor medio ambiente, dispone de productos y servicios para ayudar a ralentizar dicho cambio climático.

SERVICIO ELECTRÓNICO DE ENVÍO A LA CLIENTELA

El servicio **Posta-mail** de LABORAL Kutxa de envío a la clientela, por correo electrónico, de los extractos y comprobantes de cuentas continúa creciendo notablemente, lo que contribuye a reducir el consumo de papel. El objetivo anual es siempre el de aumentar el número de personas usuarias del año anterior y para ello desde la Red se explica este servicio de forma constante.

En el apartado Papel y tóner de Nuestra relación con el medioambiente de esta memoria se puede observar la evolución de número y % de usuarios.

CRÉDITOS PARA ENERGÍAS RENOVABLES

LABORAL Kutxa es una entidad financiera y su actividad no tiene una relación directa ni significativa con el cambio climático. Aún con ello, LABORAL Kutxa está adherida como Asociado Plus a la iniciativa Stop CO₂ Euskadi, lo que conlleva una serie de compromisos (realización del inventario de emisiones, participación en las campañas que realice la iniciativa, etc.). Además, la financiación a empresas o concesión de créditos en el ámbito de energías renovables o similares sigue la siguiente evolución:

	2014	2015	2016
Dispuesto préstamos (miles de €)	14.353	6.776	31.150

4.4. ACCESIBILIDAD A SERVICIOS FINANCIEROS

ÁREAS DESPOBLADAS

Desde las Oficinas de LABORAL Kutxa de Santa Cruz de Campezo y de Laguardia, ubicadas en zonas rurales de la provincia de Araba, se da cobertura (mediante desplazamiento a esas localidades) a personas que residen en poblaciones muy pequeñas del entorno. Se ofrecen todos los servicios financieros, tanto a particulares como a pymes y autónomos (fundamentalmente agricultores y agricultoras), bien en la empresa o en el domicilio particular, durante los 5 días laborables de la semana.

Santa Cruz de Campezo atiende a 16 localidades muy diseminadas y con una población bastante madura de la Montaña Alavesa, Valle de Arana, Bernedo, Maestu y Lagrán. También se incluyen pequeñas localidades próximas de Navarra como el Ayuntamiento de Zúñiga y Acedo, así como Genevilla, Cabredo, Marañón y Aguilar de Codés.

En relación a esta comarca, se realizó el siguiente video donde se puede apreciar el compromiso de LABORAL Kutxa con las áreas despobladas: [HTTP://BLOG.LABORALKUTXA.COM/CONOCES-SERVICIO-LABORAL-KUTXA-AREAS-DESPOBLADAS/](http://BLOG.LABORALKUTXA.COM/CONOCES-SERVICIO-LABORAL-KUTXA-AREAS-DESPOBLADAS/)

Por otro lado, desde Laguardia se atienden, entre otras, las siguientes poblaciones: Leza, Villabuena, Samaniego, Labastida, Lapuebla, Baños de Ebro, Assa, Lanciego, Paganos, Navaridas, Ábalos, Elvillar, Lanciego y Kripan (en esta localidad el Ayuntamiento ha facilitado una oficina los jueves por la tarde para dar servicio a personas del pueblo, que tienen dificultad para desplazarse fuera del mismo).

Por otro lado, en el proceso de racionalización de la red comercial se ha pretendido evitar la exclusión financiera de plazas con población relativamente reducida. Así, en 2016 no se han integrado oficinas emplazadas en pequeños municipios.

BARRERAS ARQUITECTÓNICAS

Al realizar cualquier intervención en oficinas se aprovecha para, dentro de las posibilidades y características de los edificios, eliminar las barreras arquitectónicas existentes y mejorar la accesibilidad al local, cumpliendo así la Norma de Accesibilidad. A lo largo de 2016, entre otras, se han realizado actuaciones en este sentido en 10 oficinas.

ACCESO A TRAVÉS DE INTERNET Y TELÉFONO MÓVIL

Una banca multicanal

En cuanto a la omnicanalidad, los proyectos más significativos de 2016 son los siguientes:

- Lanzamiento de la nueva **Banca Móvil** en su versión de App y navegación. Algunas nuevas funcionalidades son consulta de recibos, consulta de préstamos, entrada con huella dactilar...
- La aplicación LK-Pay donde incluimos nuestra solución de pagos C2C con Bizum.
- Posibilidad de la **relación cliente-gestora a distancia**: enviar invitación de cita al cliente, realizar videoconferencia, comunicación a través de “Muro”...
- **Sacar dinero sin tarjeta en el cajero** para los clientes de Banca Online, teniendo solamente disponible el móvil.
- **Venta de préstamos online: Dispon**

Por otra parte, los proyectos más importantes son:

- Nueva plataforma de **Banca Online** para nuestros clientes **particulares**, que tendrá TODAS las funcionalidades en TODOS los dispositivos.
- Pago Móvil. La aplicación LK-Pay quedará con dos servicios: Bizum + Pago en comercios, por lo que nuestros clientes podrán pagar en comercios con tpv contactless también con su móvil.
- Se está trabajando en la digitalización del proceso de firma, y se ha planificado el proyecto en las siguientes fases:
 1. Digitalización de los contratos y operaciones de oficina con la instalación de tablets.
 2. Firma multicanal. Se iniciará la contratación del producto en oficina, y los titulares podrán firmar tanto en oficina como en Banca Online.
 3. Firma multicanal pero con inicio de la contratación por parte de un cliente en Banca Online. El cliente podrá incluir más titulares en sus contrataciones, enviando la firma tanto al canal como a la oficina.

Clientela usuaria de Internet	2014	2015	2016
Nº de contratos CLNet	501.518	545.975	581.507
Cientes activos en CLNet	279.358	311.175	338.954
% clientela activa sobre contratos	55,70%	56,99%	58,29%
Banca Móvil (usuarios que han accedido a través de móvil)	156.807	190.792	197.137
Alertas (contratos activos)	251.583	283.257	308.370

CULTURA FINANCIERA

LABORAL Kutxa ha continuado con el uso de las redes sociales para crear cultura financiera e impulsar el conocimiento del cooperativismo. Así, en el blog de la Entidad, (blog.LABORALKutxa.com), se han incorporado 130 artículos de interés general, de los cuales, 40 han ido centrados en ayudar a mejorar la cultura y la actualidad financiera. Así, con formato sencillo y accesible, se alternan contenidos de cultura financiera con otros más ligados a la responsabilidad social como son: finanzas éticas, obligatoriedad de seguros, novedades fiscales, cómo crear una empresa, etc.

Durante 2016 se ha enviado en cuatro ocasiones (marzo, junio, octubre y diciembre) un **Newsletter Pro**. Se trata de un boletín informativo en formato electrónico para la clientela Pro

y Microempresas de la Comunidad Autónoma Vasca y Navarra con dirección de correo electrónico (más de 65.000). Esta acción se enmarca dentro del servicio gratuito de orientación **Consulting Pro** para acompañar al cliente en la gestión de su negocio, ofreciendo información de especial interés (ayudas y subvenciones, novedades fiscales y legales, técnicas de venta, etc.) para el colectivo de autónomos y profesionales.

Dicho Boletín resalta algunos de los contenidos más relevantes y actuales de la [página web](#) de este servicio Consulting Pro, que ofrece contenidos como Noticias, Artículos de interés, Herramientas de Gestión, e información sobre Eventos, Ayudas y Subvenciones...

Se han atendido más de 1.400 consultas por parte del servicio Consulting Pro en 2016, realizadas bien presencialmente, bien por vía telefónica (teléfono gratuito 900 100 240), o a través del nuevo [Formulario](#) habilitado en la página web.

Los Seminarios PRO son acciones formativas dirigidas a titulares de pymes y autónomos. En 2016 se han impartido 16 seminarios (en Donostia, Vitoria, Bilbao y Pamplona) a los que han asistido más de 800 personas. Los temas tratados han sido:

Abril (en Pamplona, mayo) - **Ayudas y Subvenciones para Autónomos y Pymes** (270 asistentes)

Junio – Gestión de Cobros y Recuperación de Impagados (180 asistentes)

Octubre – ¿Qué deben hacer Autónomos y Pymes para cumplir la LOPD? (250 asistentes)

Diciembre – Novedades Fiscales y Recomendaciones para el Cierre Fiscal. (160 asistentes)

Con periodicidad mensual se confecciona un video (en colaboración con AFI, Analistas Financieros Internacionales) sobre la coyuntura económica y la situación de los mercados financieros. Este video se envía por email a la clientela de banca personal y Premium y se coloca en CLNet.

APOYO A LA INTERNACIONALIZACIÓN

A lo largo de 2016, dentro de la estrategia de LABORAL Kutxa de proporcionar un servicio global a su clientela empresa y de apoyarles en la búsqueda de nuevos mercados, se han mantenido los acuerdos internacionales firmados en los últimos años con el fin de dar servicio a clientes. Los acuerdos se firmaron principalmente con entidades cooperativas que comparten filosofía con la forma de hacer de LABORAL Kutxa:

- National Cooperative Bank (EE.UU).
- Crédit Coopératif (Francia).
- Raiffeisen Bank International (Austria).
- BID (Banco Interamericano de Desarrollo).
- Banorte (México).

4.5. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LA CLIENTELA

En 2016 se han seguido completando y segmentando los mecanismos de diálogo para conocer las expectativas y demandas de la clientela de productos financieros y de seguros para así emprender nuevas acciones de mejora. Además, estos mecanismos se integran dentro de un proceso de calidad integral, cuyo objetivo permanente es que la calidad de atención y servicio al cliente, en los diversos canales de relación, se mantenga como una ventaja diferencial frente a los competidores.

Cientela

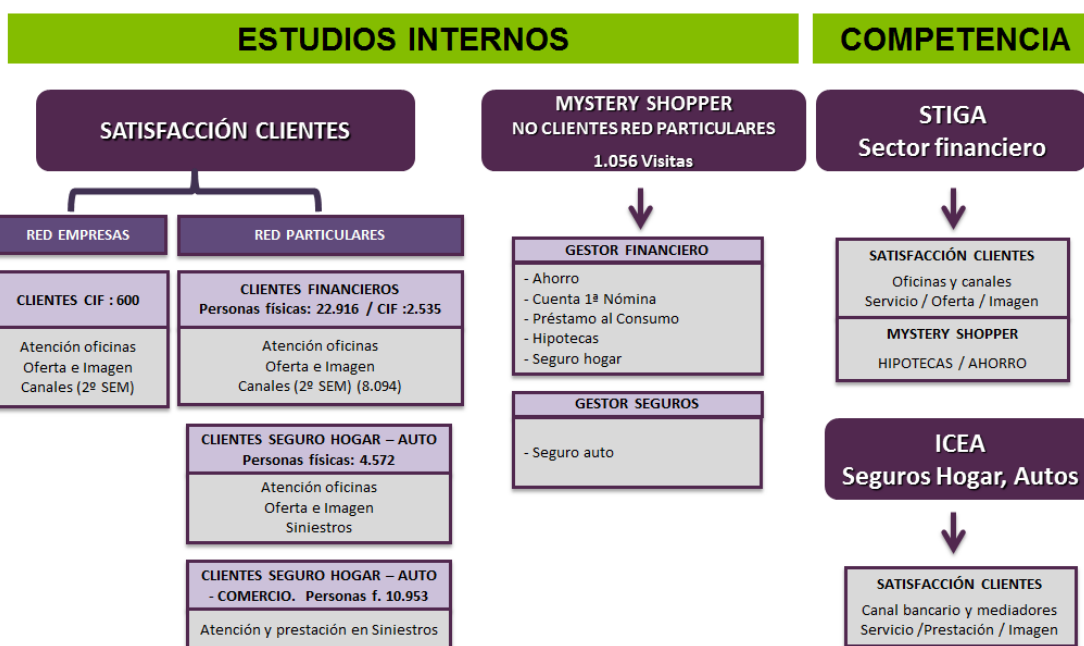
Mecanismos de diálogo utilizados en 2016:

- ✓ Estudio de calidad de servicio y atención, en oficinas y canales, y de valoración de la oferta e imagen de LABORAL Kutxa. Entrevista telefónica y on-line a 25.451 clientes de LABORAL Kutxa.
- ✓ Un estudio similar se ha realizado con 600 pymes (facturación superior a 800.000 €) de la Red Especializada para Empresas.
- ✓ Estudio de calidad de servicio y atención a la clientela potencial, financiera y de seguros, con 1.056 visitas a oficinas de LABORAL Kutxa por “Clientela simulada”.
- ✓ Benchmarking de Satisfacción de Clientes del Sector Financiero de la empresa Stiga, con 16.200 entrevistas telefónicas a clientes de 17 entidades (330 Clientela de LABORAL Kutxa en zona Norte). LABORAL Kutxa se mantiene entre las entidades mejor valoradas: destaca el 2º puesto en satisfacción con el servicio en oficina, con una valoración de 8,30.
- ✓ Estudio multicliente de Calidad Objetiva en Oficinas Bancarias (EQUOS RCB) de Stiga. Realizado en 3.631 oficinas de 40 marcas de entidades financieras en España (85 oficinas son de LABORAL Kutxa) mediante la técnica de “clientela simulada”, mide por tanto la calidad de servicio a no clientes. Se viene realizando desde el año 2000. 4ª posición en 2016 en el País Vasco, con una valoración de 7,42, algo inferior a la alcanzada el año previo.
- ✓ Estudio de satisfacción de la clientela de seguros. Entrevistas telefónicas a 10.953 personas tras la tramitación y solución de un siniestro por la compañía de Seguros Generales del grupo LABORAL Kutxa, Seguros Lagun Aro. La satisfacción general con la compañía es de 8,31, incrementándose un año más.
- ✓ Estudio de Experiencia del Cliente de Hogar y del Cliente de Autos. Son estudios realizados por ICEA, empresa de consultoría especializada en seguros:
 - En seguros de Hogar se han analizado 6.470 prestaciones de pago o reparación de 11 compañías (400 de clientes de LABORAL Kutxa/Seguros Lagun Aro), siendo la satisfacción global alcanzada por Lagun Aro del 88,6%.
 - En seguros de Autos se han analizado 5.312 prestaciones en siniestros de 8 compañías (otros 400 de clientes de LABORAL Kutxa/Seguros Lagun Aro), y la satisfacción global alcanzada por Lagun Aro es aún mayor, 91,5%
- ✓ Servicio de Atención al Cliente: 3.472 expedientes abiertos en LABORAL Kutxa.
- ✓ Escucha y participación en Redes Sociales. Desarrollando blogs específicos para la Clientela de empresa.

Escucha a la clientela bancaria y aseguradora. Mecanismos en marcha

NOVEDADES 2016

- ✓ Medición específica de la satisfacción de clientes con seguro
- ✓ Mystery Shopper Seguro de hogar en gestores financieros
- ✓ Información: Red Empresas - Red Particulares financiero – seguros



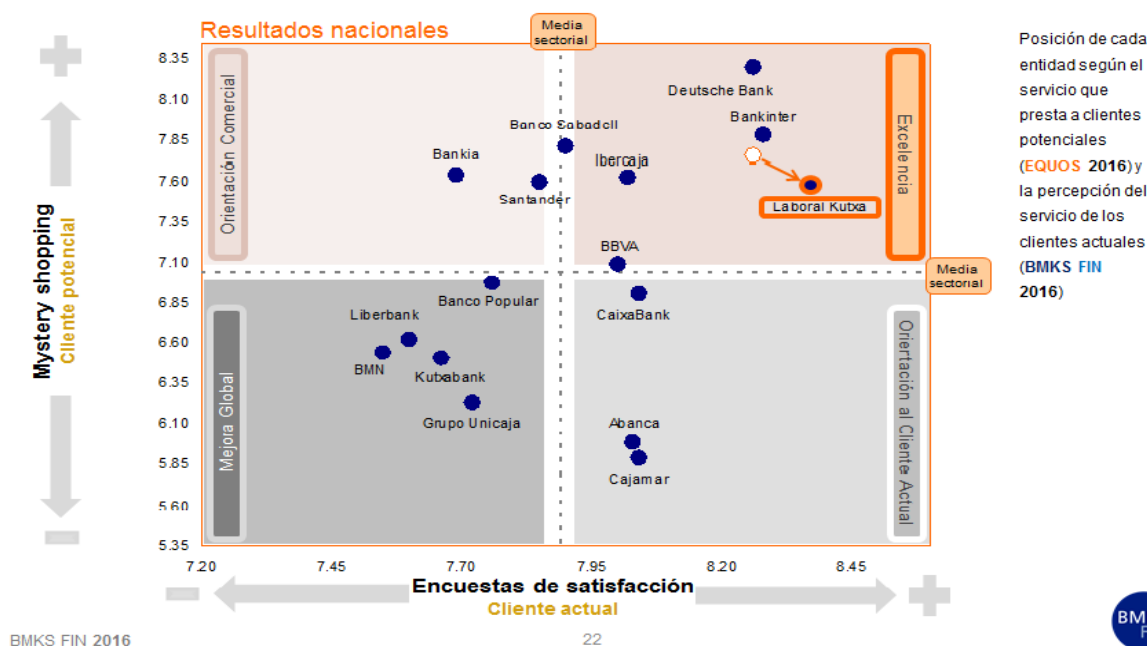
Respecto a sus necesidades y demandas las principales conclusiones y aspectos destacados en todos estos canales de escucha a la clientela, son las siguientes:

- En general el sector bancario sigue sufriendo una crisis de confianza entre la clientela y sus niveles de satisfacción son sustancialmente peores que en otros sectores, por ejemplo de los que disfruta el sector asegurador.
- En el caso de LABORAL Kutxa los niveles de satisfacción permanecen por encima del mercado, siendo los niveles de compromiso con el cliente elevados.
- En términos de servicio, son las oficinas, la información que la Entidad pone a disposición de la clientela sobre sus productos y cuentas, y la ausencia de incidencias, los aspectos mejor valorados respecto al sector. También destaca la satisfacción con los intangibles de relación, como la confianza, destacando el liderazgo en Compromiso Social.
- En la banca de Particulares, los clientes muestran expectativas de mejora en su satisfacción con las comisiones cobradas y los intereses a pagar en el pasivo. En ambos casos el margen de mejora posible es muy escaso, limitándose a una mejor discriminación y personalización de intereses y comisiones. En efecto, la tendencia actual en comisiones es acercar los cobros al coste de los servicios bancarios. Además, no es previsible una recuperación significativa de los tipos de interés respecto a los mínimos históricos actuales que permitan una mayor remuneración al ahorro.
- En el tercer aspecto que los clientes demandan como palanca para el aumento de su satisfacción se esperan desarrollos importantes. Esta demanda es la mejora en el servicio por Internet, aspecto que centra los esfuerzos de LABORAL Kutxa y que cuenta con un proyecto específico a desarrollar durante 2017.

- Ligado a la pérdida de atractivo de los productos de ahorro tradicionales, la clientela también nos revela la necesidad de mejorar la actuación comercial en las entrevistas de gestión del ahorro. Asimismo se demanda su diversificación hacia figuras menos conocidas y con problemas de complejidad, como Fondos de Inversión. Es otro aspecto para el que en 2017 hay más de un proyecto de mejora en marcha.
- Por el contrario, las hipotecas son la gama en la que los protocolos de venta y contacto con la clientela de LABORAL Kutxa muestran un diferencial positivo mayor respecto a sus competidores, manteniéndose en una posición de liderazgo en la garantía de calidad en la venta de estos productos.
- Entre los clientes empresa, las demandas más importantes se refieren a la adecuación de las respuestas ante las incidencias. En segundo lugar estaría la información y el asesoramiento sobre las posibilidades en la operativa y la financiación del comercio internacional.
- En los productos de seguros, los aspectos que nuestros clientes consideran más relevantes en relación con la prestación y el servicio que reciben son:
 - Información recibida, conocimientos, y profesionalidad en la comunicación inicial en el momento de reportar un siniestro.
 - Rapidez de gestión del parte, peritación y servicio sin errores.
 - Eficacia, solución a problemas de tramitación, información respecto a la reparación o indemnización.
- También los canales son un área de mejora importante en los productos aseguradores, de modo que los clientes demandan una mayor difusión y visibilidad a las prestaciones aseguradoras posibles por móvil y por ordenador.



Desplazamiento negativo en atención al cliente potencial, permaneciendo la entidad en el área de excelencia



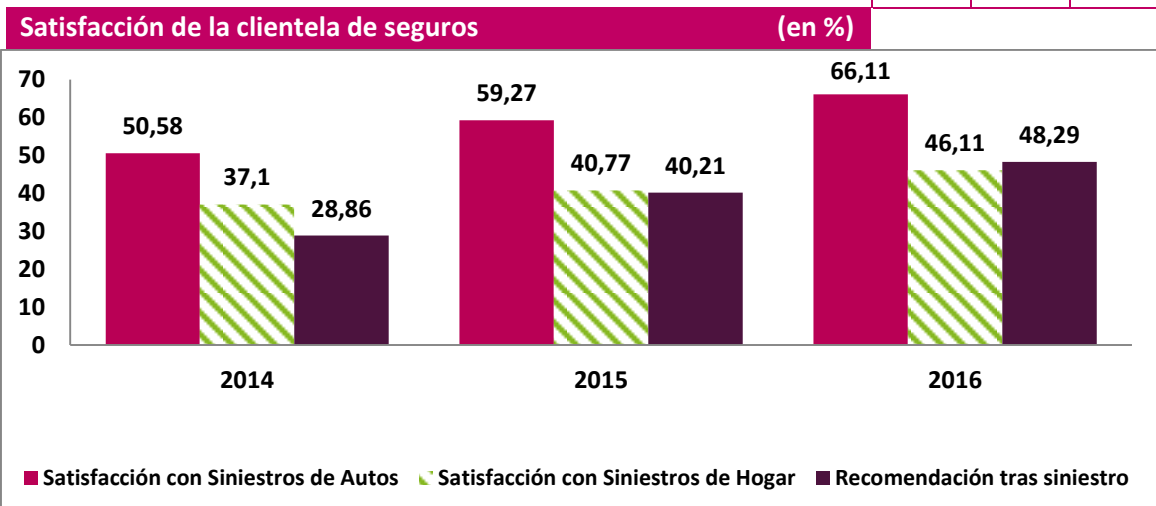
Fuente: Estudios sectoriales multicliente de Stiga.

A partir de estos mecanismos de diálogo y las expectativas detectadas en la clientela, se concretan acciones de mejora para aumentar su satisfacción con el servicio recibido. Algunas áreas de mejora sobre las que se está trabajando son:

- Dentro de un **Proceso de Calidad Integral**, seguimos trabajando planes de mejora en cada Oficina, certificando aquellas sucursales que cumplen los estándares que nos proponemos alcanzar en la calidad del servicio a la clientela. En 2016 sólo el 23,3% de las oficinas no han superado los niveles exigidos para alcanzar esa certificación.
- En los **protocolos de atención y asesoramiento**, los mayores esfuerzos los centramos en los productos de ahorro, en concreto la oferta de Fondos de Inversión, la venta institucional y la oferta y explicación de los canales para acompañar a los clientes en su migración hacia el canal on line y el canal móvil.
- Desde el punto de vista de desarrollo de producto, en línea con la rapidez de introducción de novedades en el mundo digital, los proyectos más significativos han sido los ligados a las prestaciones de la **banca on line** y de la **app para banca por móvil**
- En productos de seguro, los esfuerzos los desarrollamos a través de una sistemática de procesos de mejora, tanto en atención en Servicios Centrales hacia la Red, como en los equipos de suscripción y en los de tramitación de siniestros. Además de la insistencia y apoyo a la utilización por los clientes de los canales on line y por móvil.
- En banca de empresa, aunque los ratios de mejora son significativos, el asesoramiento al cliente en ámbitos de internacionalización y de comercio transfronterizo son los aspectos en los que buscamos mejorar nuestra oferta.

La evolución de los principales resultados obtenidos de estos mecanismos de diálogo con la clientela actual y potencial es la siguiente:

Satisfacción de la clientela bancaria	(en %)	2014	2015	2016
Atributos de imagen de LABORAL Kutxa				
Sólida, solvente, me ofrece seguridad		75,4	77,3	77,8
Gestión honesta y responsable		76,1	77,7	78
Transparente, ofrece información clara		73,4	75,4	76,2
Apoya a emprendedores y empresas		nd	70,9	74,2
Del país, comprometida con la sociedad		72,7	73,7	75,2
Impulsa la utilización activa del euskera con clientes		79,4	77,8	78,6
Potencia la igualdad de trato entre hombres y mujeres		nd	nd	81,1



Benchmarking comparativo con el sector bancario.	2014	2015	2016	Diferencial con el sector
Cientela potencial				
Estudio Calidad Objetiva Sectorial (EQUOS-Stiga)	7,22	7,75	7,57	+0,53
Satisfacción de la clientela bancaria (BMKS FIN–Stiga. Zona Norte)	7,38	7,59	7,63	+0,37

El **Servicio de Atención al Cliente** de LABORAL Kutxa responde, desde 1994, a las consultas, quejas y reclamaciones que la clientela presenta. Los resultados de este Servicio son:

Servicio de Atención al cliente	2014	2015	2016
Número de expedientes abiertos	3.784	2.868	3.609
Escritos: folleto / carta	2.145	1.818	2.424
Internet/Teléfono	1.183	931	1.056
Organismos Públicos: OMIC / Gobiernos Autonómicos	456	119	129
Naturaleza de los expedientes			
Quejas	2.875	2.054	2.686
Reclamaciones	553	434	508
Consultas	15	14	14
Sugerencias	4	7	3
Felicitaciones / Agradecimientos	6	4	2
Peticiones diversas, otros	331	355	396
Importes reclamados (miles de euros)			
Importes de expedientes resueltos a favor de la Entidad	270	86	269
Importes de expedientes resueltos a favor de la clientela	30	157	373
Importes indemnizados por la Entidad	12	156	371
Importes devueltos a Clientela por la Entidad, no corresponde cobro	0	1	0
Importes indemnizados o devueltos por terceros	18	0	2
	300	243	642

La actividad durante todo el ejercicio 2016 ha aumentado notablemente con respecto al año anterior, debido sobre todo al incremento de las quejas y reclamaciones referidas a los préstamos con cláusula suelo techo, y a las AFS (emisiones de deuda) de Eroski. Durante este ejercicio han seguido las peticiones de documentación (contratos de administración y custodia de valores, así como órdenes de compra y venta) en relación a las AFS de nuestros clientes, para acudir directamente a los tribunales sin el paso previo de reclamar en la CNMV.

Ha continuado habiendo quejas y procesos judiciales por demandas individuales de clientes que traen causa de la comercialización de las AFS (deuda con vencimiento indefinido) de Eroski y Fagor, habiendo sido archivadas las demandas colectivas presentadas. A comienzos de 2016 se realizó el canje de las mismas dentro del proceso de renegociación de la deuda de Eroski con sus acreedores. El canje supuso la entrega de obligaciones subordinadas de la misma cooperativa a 12 años de vencimiento por el 55% del valor nominal de las AFS, la recepción del 15% en efectivo y la asunción del 30% como una pérdida por los clientes. Los titulares del 62% del valor nominal total de las AFS acudieron a dicho canje.

Por otro lado, a finales de 2016 comenzó una tendencia, que se ha visto confirmada a comienzos de 2017, de reclamaciones debidas a la petición de devolución de parte de los gastos derivados de la formalización de sus hipotecas para la adquisición de vivienda. En su inmensa mayoría están siendo en el ámbito del Servicio de Atención al Cliente, aunque también van entrando progresivamente contra la Entidad. La tendencia indicada es en todas las entidades financieras ya que la cláusula de imputación de tales gastos era utilizada por todo el sector y con el mismo tenor de imputar todos los gastos a los prestatarios dado que el préstamo se otorgaba a su solicitud y son los principales beneficiarios del mismo, siendo la hipoteca una garantía accesoria al préstamo y que la constituía unilateralmente la parte

prestataria, además de permitirle conseguir el préstamo a un largo plazo y a un tipo de interés más bajo que los préstamos con garantía personal. En cualquier caso, hay cierta inseguridad jurídica sobre el asunto y disparidad de criterios judiciales en las sentencias hasta ahora recaídas, estando a la espera de que el Tribunal Supremos aclare su doctrina sobre el asunto.

Los motivos de apertura de expedientes se centran en los siguientes ámbitos de actuación:

Motivo de apertura de expedientes (SAC)	2014	2015	2016
Servicios centralizados a la clientela	9%	10%	8%
Comisiones y gastos	23%	26%	23%
Condiciones económicas	29%	17%	20%
Falta información o ésta es incorrecta	13%	20%	20%
Cobertura de necesidades	3%	3%	2%
Oficinas por elementos objetivos	4%	3%	10%
Elementos de relación con la clientela	3%	2%	3%
Campañas en general	1%	2%	1%
Cajeros	3%	%%	3%

Cuantía de las reclamaciones	2014	2015	2016
≤ 100 €	2,71%	2,30%	1,11%
> 100 ≤ 250 €	2,16%	2,37%	0,93%
> 250 ≤ 1.000 €	7,96%	12,68%	3,52%
> 1.000 €	87,17%	82,65%	94,44%

Diálogo con la clientela sobre RSE.

Además de las actividades llevadas a cabo para realizar el estudio de materialidad de esta memoria, tras la elaboración de la Memoria RSE 2015, al igual que en años anteriores se puso en marcha una acción de comunicación en la que se hizo llegar el **Resumen Ejecutivo** de la Memoria por correo electrónico a todos los clientes empresa, Pro y de banca personal. Junto con esta información se adjuntó un cuestionario con el que aquellos clientes que lo desearan podían aportar su particular visión sobre la Responsabilidad Social Empresarial, tanto en lo relativo a aspectos generales, como en lo concerniente a LABORAL Kutxa. En total se envió a 97.526 clientes de los tres segmentos.

A continuación se detallan los principales **resultados y conclusiones** de este proceso de **diálogo**:

-57 empresas han respondido al cuestionario y valoraban con un 7,3 la importancia de un informe de estas características. A la pregunta de si su empresa elabora un informe de RSE, en la actualidad **sólo un 18% elabora el informe de RSE**; no obstante, otro 30% dice que lo tienen previsto. Al contrario, el 51% dice que no está entre sus prioridades.

-Fueron 54 los clientes autónomos y microempresas que respondieron a la encuesta. En este caso, la valoración media de la importancia que le otorgan a este informe era del 7,6.

-Por último 52 clientes de banca personal nos dieron su opinión sobre el informe y sus prioridades con respecto a la RSE y le otorgaron de media un 7,9 a la relevancia del informe.

Por tanto, se puede concluir que la clientela valora notablemente la realización de la Memoria por parte de LK (media del 7,6), siendo la valoración más alta en Banca Personal y la más baja en Empresas. Asimismo, para la clientela los ámbitos prioritarios varían de un grupo a otro. En el agregado los dos que obtienen mayor puntuación son:

- ✓ Excelencia en la calidad de servicio, reducir errores y mejorar la operativa.
- ✓ Medidas de RSE: contra el blanqueo de capitales, control de la financiación a armamento, juego, pornografía...

Por el contrario, los dos aspectos con los que existe una menor sensibilización se repiten y son:

- ✓ Reforzar el apoyo al grupo Cooperativo MONDRAGON.
- ✓ Promoción de la utilización del euskera.

Estos resultados se han añadido al estudio de materialidad de la presente Memoria.

Por otro lado, LABORAL Kutxa mantiene una dinámica habitual de consultar a su clientela sobre diferentes aspectos de su actividad. Estas consultas se realizan a través de diferentes canales y pretenden valorar tanto la calidad del servicio que percibe la clientela como otros aspectos como puede ser la imagen de la Entidad, las áreas de mejora, etc... Dentro del cuestionario habitual hay tres preguntas directamente relacionadas con su percepción de LABORAL Kutxa como entidad financiera socialmente responsable. En 2016 se hicieron 25.451 encuestas siendo el resultado:

- Identifica a LABORAL Kutxa como una entidad que se responsabiliza por el efecto ambiental y social de sus actuaciones. Valoración 74,2.
- Con una gestión honesta y responsable, en la que se puede confiar: Valoración 78.
- Entidad del país, comprometida con la sociedad. Valoración 75,2.

Por último, en octubre la Directora de Comunicación participó, junto a representantes de otras empresas, en la III Jornada de Responsabilidad Social organizada por UNICEF en Bilbao.

4.6. INCIDENTES E INCUMPLIMIENTOS

A continuación se detallan las reclamaciones de LABORAL Kutxa que se han presentado por los distintos canales disponibles a tal efecto:

	2014	2015	2016
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación a la seguridad de los productos (1)	1	4	3
Nº reclamaciones en que BdE se ha pronunciado a favor de LABORAL Kutxa	0	1	1

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

	2014	2015	2016
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, DGS, CNMV y UNACC en relación a la información de los productos y servicios (1)	107(2)	49(2)	19(2)
Nº reclamaciones en que BdE y CNMV se han pronunciado a favor de LABORAL Kutxa	21	26	9

(1) Reclamaciones relacionadas con información incorrecta o mal asesoramiento, fundamentalmente con la información sobre todo tipo de comisiones y gastos (mantenimiento de cuenta, descubierto, etc.).

(2) A esta cifra hay que sumarle 188 reclamaciones relativas a suelos-techos que han sido resueltas (allanamientos) antes de pronunciamiento en 2014, 5 de 2015 y 3 en 2016.

	2014	2015	2016
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y CNMV en relación a la publicidad de los productos y servicios y la privacidad.	4	2	3
Nº reclamaciones en que BdE y CNMV se han pronunciado a favor de LABORAL Kutxa	2	1	2
Coste de multas por incumplimiento de normativa de suministro y uso de servicios.	0	0	0

	2014	2015	2016
Sanciones (€) por incumplimiento de leyes y regulaciones	55.000	0	150.000

La sanción del 2014 de la Agencia Española de Protección de Datos es por la comisión de una infracción grave de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal. La sanción de 2016 ha sido impuesta por la CNMV en relación a la operativa de cruce de operaciones de AFS antes de 2012.



**NUESTRA RELACIÓN
CON LOS SOCIOS Y SOCIAS**

En LABORAL Kutxa, como Cooperativa de Trabajo, las personas trabajadoras son socias y propietarias de la empresa con plenos derechos y deberes, tanto en la observación de sus funciones profesionales, como en el derecho a participar en la gestión a través de los órganos pertinentes y en los resultados empresariales. Los programas formativos de **Educación Cooperativa** refuerzan la identidad cooperativa de los socios y socias, y propician la integración e implicación socio-empresarial de las nuevas incorporaciones societarias.

A lo largo de 2016, las acciones fundamentales que en LABORAL Kutxa hemos puesto en marcha en relación con sus personas, han sido las siguientes:

MIFID II: A partir del próximo 1 de enero de 2018, fecha en la que entrará en vigor la Directiva Mifid II, todos los profesionales que quieran trabajar como asesores financieros en cualquier país de la UE, deberán contar con una cualificación mínima que certifique sus conocimientos como asesores financieros.

Para dar respuesta a esta obligación y atendiendo a las Directrices de ESMA, hemos creado junto con MONDRAGON Unibertsitatea y ADITIO, dos certificaciones que asegurarán que todos los profesionales que asesoran/informan a clientes sobre instrumentos y servicios de inversión en LK poseen la cualificación y experiencia adecuada para tal fin. En 2016 hemos abordado el diseño del título propio de **Experto universitario en asesoramiento financiero** que avala la adquisición tanto de la cualificación adecuada (conocimientos y competencias), como de la experiencia mínima requerida. La formación se realizará durante el primer semestre de 2017.

Por otro lado, el consumidor de servicios financieros está cambiando a un estilo de vida "digital" y para afrontar esta transformación, otro de los proyectos relevantes del Plan de Formación ha tenido como objetivo reforzar los conocimientos y habilidades digitales de las personas. Para ello, hemos diseñado cuatro módulos formativos que funcionan sobre una plataforma de formación e-Learning y que están relacionados con la aplicación de las TIC en el ámbito bancario y su implantación particular en LABORAL Kutxa. **La digitalización** está transformando los métodos comerciales tradicionales y el modelo de relación entre la Entidad bancaria y sus clientes, pero además va a afectar a las formas de trabajar en la Entidad, por lo que además vamos a tener que anticiparnos y definir e implantar las nuevas formas de trabajar y de relacionarnos en los equipos, manteniendo nuestra esencia: confianza, compromiso, participación, autoexigencia y corresponsabilidad.

En el ámbito de la **Educación Financiera**, iniciando el desarrollo de Planes anuales para trabajar en este tema, hemos puesto en marcha talleres de "Finanzas Inclusivas", destinados a promover la educación financiera de las personas con discapacidad intelectual. Estas personas visitan nuestras instalaciones y les mostramos la realidad de una oficina bancaria. Realizan varios ejercicios prácticos con dinero en metálico y tarjetas de crédito, e incidimos en la importancia del ahorro y en mantener seguros los datos personales y claves para evitar fraudes. Se trata de un programa que se desarrolla en colaboración con la Unacc y la Fundación ONCE.

Pese a situarnos en un contexto sectorial de ajuste, hemos respondido a nuestro compromiso con los mecanismos de intercooperación y hemos formalizado la **reubicación definitiva de 20 personas** de otras cooperativas en situación de desempleo estructural, una vez validada su adecuación profesional e integración en los equipos.

En otro orden de cosas, en 2016 hemos seguido depurando el exceso de capacidad instalada, pero trabajando en la búsqueda y puesta en marcha de las iniciativas menos desfavorables posibles para los socios y las socias:

- **Internalización de actividades** subcontratadas y posterior deslocalización para emplear a las personas excedentes.

- **Plan de Dinamización para los nacidos en 1958.** Se explica en el punto 5.5. Beneficios sociales
- Otro tipo de medidas como **excedencias y jornadas reducidas bonificadas**, salidas incentivadas, etc.

Toda esta gestión del empleo nos ha llevado a poner a prueba el **Plan de Sucesión** gestionado en los últimos años y que tiene por objeto tener detectadas las posibles sustituciones de puestos clave de la Entidad, dado que el Plan de Dinamización ha afectado a algunos de los puestos identificados como críticos en el modelo.

En 2016 hemos seguido trabajando en el proyecto de transformación cultural habiendo llegado a establecer **la visión del cambio cultural y los comportamientos asociados**, a través del trabajo en equipo realizado en el marco de la Reflexión Estratégica y el trabajo individual que hemos abordado a lo largo de los últimos meses. Como resultado hemos llegado a precisar **LOS COMPORTAMIENTOS OK Y NO-OK** que hacen visible la cultura idónea/deseada.

Por otro lado, continuando con la sistemática establecida de que a cada Plan Estratégico le acompañe el correspondiente Plan Estratégico de Personas, durante este ejercicio hemos realizado un análisis macro de las características de todas las personas de la Entidad con el objetivo de identificar las actuaciones a llevar a cabo a medio-largo plazo para alinear los perfiles y capacidades de las personas con las necesidades y retos de la Entidad.

La publicación el 9 de febrero de la Circular del Banco de España 2/2016, nos ha requerido, entre otros, la revisión de la Política Retributiva y adaptación de las estructuras definidas.

Por último se subrayar las actuaciones llevadas a cabo en el marco de la **Responsabilidad social interna**

- **Seguridad y Salud Laboral:** Hemos avanzado en la correcta estructuración del Sistema y sus Recursos, la Coordinación de Actividades Empresariales, la Formación del colectivo y la gestión del Programa Complementario de Salud.
- Hemos iniciado el primer año del **III Plan de Igualdad**, incidiendo principalmente en los ámbitos de la **comunicación y la sensibilización**.
- Nos han reconocido con el **Certificado BIKAIN Oro**, un nivel de excelencia en el uso, presencia y gestión del euskera. La evaluación se ha llevado a cabo en noviembre de la mano de un equipo de seis evaluadoras.

5.1. PERFIL DE LA PLANTILLA

Estructura de socios de trabajo en activo por categoría en LK	2014		2015		2016		2017
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Directores/as	35	n/d	35	n/d	35	n/d	n/d
Jefes/as	443	n/d	434	n/d	400	n/d	n/d
Técnicos/as	793	n/d	813	n/d	755	n/d	n/d
Administrativos/as	502	n/d	479	n/d	464	n/d	n/d
Otros	203	n/d	195	n/d	271	n/d	n/d
Total Socios/as de trabajo LK.	1.976	2.020	1.956	1.932	1.925	1.960	1.853
Evolución plantilla (socios de trabajo)	-115	-71	-20	-44	-31	+4	-72

No se establecen objetivos respecto a la estructura de la plantilla. Para ver más información acerca de la plantilla: Apartado. 5.8.

A 31 de diciembre de 2016 había incorporadas 9 personas a LABORAL Kutxa provenientes de Fagor Electrodomésticos dentro del proceso de reubicación en otras empresas del Grupo Mondragón de personal proveniente de cooperativas en situación de reconversión.

Relación contractual LK (situación al 31/12)	2014	2015			2016		
		Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
<i>Socios/as en activo</i>	1.976	1.956	1.038	918	1.925	1.020	905
Excedencias	26	23	6	17	44	9	35
Comisión de servicios	14	13	6	7	16	6	10
Prejubilados/as	144	150	91	59	104	67	37
Contratos de Sociedad	2.160	2.142	1.141	1.001	2.089	1.020	905
Eventuales T. Completo	234	214	64	150	148	43	105
Eventuales T. Parcial	29	39	8	31	18	1	17
Contratos Temporales	263	253	72	181	166	122	44
Contratos Indefinidos	12	9	8	1	8	8	0
Plantilla total al 31/12	2.251	2.218	1.221	1.183	2.263	1.154	1.109

Distribución de la plantilla por ubicación	2014		2015				2016			
	Socios	Cta. Aj.	Socios	Cta. Aj.	Muj.	Homb.	Socios	Cta. Aj.	Muj.	Homb.
Servicios Centrales	390	31	382	37	220	199	400	29	213	216
Banca Particulares	32	1	30	1	19	12	32	1	14	19
Seguros	32	0	33	0	22	11	35	0	10	25
Empresa	113	4	110	3	82	31	117	2	34	85
Red-Territorial 1	662	136	669	132	338	463	634	104	423	315
Red-Territorial 2	747	103	729	89	438	380	707	38	333	412
Plantilla al 31/12	1.976	275	1.956	262	1.119	1.096	1.925	174	1.027	1.072

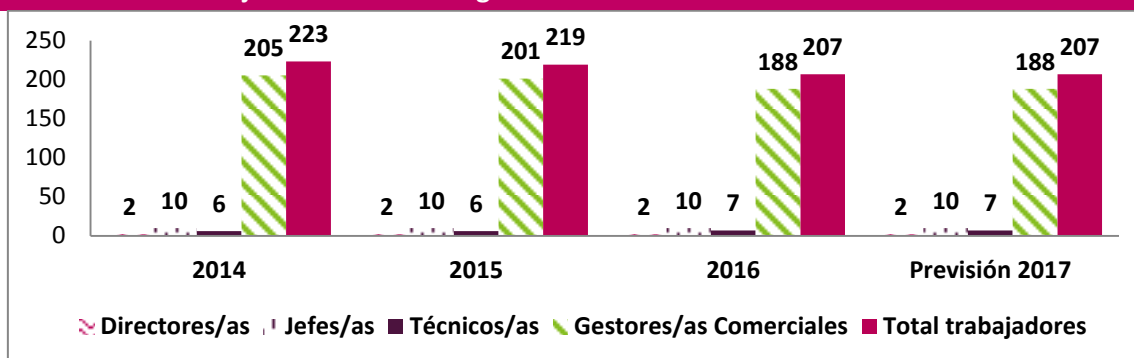
Bajas y rotación anual de Socios de trabajo en LABORAL Kutxa			
	2014	2015	2016
Bajas en el año:	174	107	91
Excedencia Voluntaria y por Cargo Público	4	0	10
Excedencia Cuidado hijos/familiares	34	39	41
Jubilación	17	12	21
Fallecimiento e Invalidez	5	4	0
Baja Voluntaria	2	2	5
A comisión de servicios	0	0	3
Prejubilados/as	112	50	11
Bajas de Mujeres en el año	82	62	57
Bajas de Hombres en el año	92	45	34
Tasa de salidas total (*)	8,3%	5,4%	4,7%
Tasa de salida de Directores/as	10,8%	2,9%	2,9%
Tasa de salida de Jefes/as	4,9%	3,8%	1,8%
Tasa de salida de Técnicos/as	6,3%	5%	4,4%
Tasa de salida de Administrativos/as	12,1%	7%	6,8%
Tasa de salida de mujeres	9,1%	6,8%	6,2%
Tasa de salida de mujeres < 30 años	0%	0%	0%
Tasa de salida de mujeres > 30 años	9,4%	6,8%	6,30%
Tasa de salida de hombres	8,6%	4,2%	3,3%
Tasa de salida de hombres < 30 años	0%	0%	0%
Tasa de salida de hombres > 30 años	8,6%	4,2%	3,30%

(*) La tasa de salida se calcula a partir del número de bajas en el año y el número total de socios y socias en activo al cierre del año anterior. Tanto las bajas como la rotación de socios por zona no se contemplan y se tratan de forma agregada.

Los datos de este apartado se obtienen del cuadro de mando de 2016 de Gestión Social.

La totalidad de las y los trabajadores de **BancaSeguros** tiene contrato indefinido, estando distribuidos entre la Sede Central de LABORAL Kutxa y la red comercial.

Estructura de trabajadores de Bancaseguros



5.2. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LAS PERSONAS

Como cooperativa de crédito-trabajo, existen numerosos canales de diálogo con las personas:

- ✓ Se ha realizado la Encuesta de Satisfacción de la Clientela Interna (ESCI), para que la red comercial valore la calidad de los servicios que se le presta desde los Servicios Centrales y aporte sugerencias de mejora. En concreto se han realizado tres encuestas dirigidas a la red de particulares, la red de empresas y la red de seguros. El cuestionario se envió a 927 personas y hubo un índice de respuesta del 66,7%, siendo la valoración global de la satisfacción con la calidad del servicio prestada desde SSCC del 6,8. A raíz de las valoraciones cuantitativas y cualitativas obtenidas de la encuesta se ha puesto en marcha un equipo de trabajo interdepartamental para emprender acciones de mejora.
- ✓ Sistema de Sugerencias Internas. Desde 2014 y hasta el cierre de 2016 se han recibido 1.101 aportaciones de los trabajadores, de las que 130 (el 11,8%) se han implantado.
- ✓ Participación y capacidad de decisión en los órganos de gobierno básicos: Asambleas Ordinaria y Extraordinaria y Consejo Rector, y en la elaboración de Planes Estratégicos y de Gestión.
- ✓ Actividad del Consejo Social, con amplias capacidades de negociación y decisión.
- ✓ Una comparecencia del Presidente y del Director General ante todas las personas en grupos geográficos, para compartir el diagnóstico de la situación y las medidas que se van adoptando. En ellas todas las personas pueden intervenir realizando comentarios o solicitando las aclaraciones que consideren oportunas.
- ✓ Sistemática de reuniones entre la plantilla: "Reunión de Colaboradores-Giltza" entre responsables y sus equipos (en 2016 se han celebrado una media de 303 reuniones mensuales, el 72,5% de las posibles, con una asistencia media mensual de 1.478 personas que han aportado 13 cuestiones para tratar).

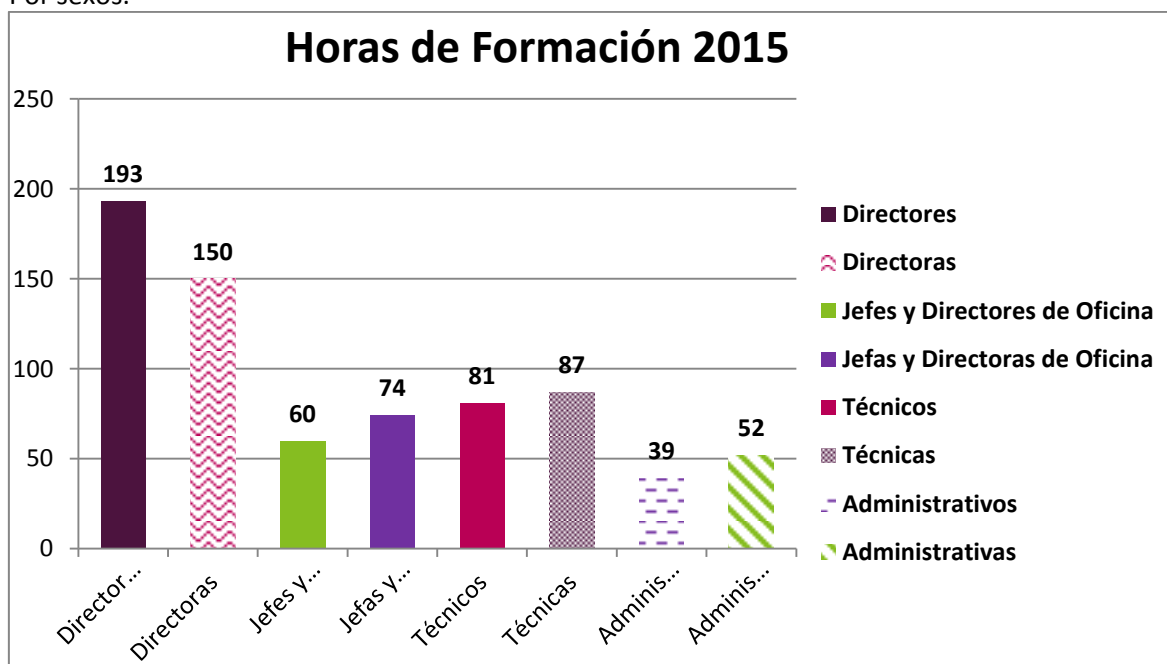
5.3. DESARROLLO Y FORMACIÓN DE LA PLANTILLA

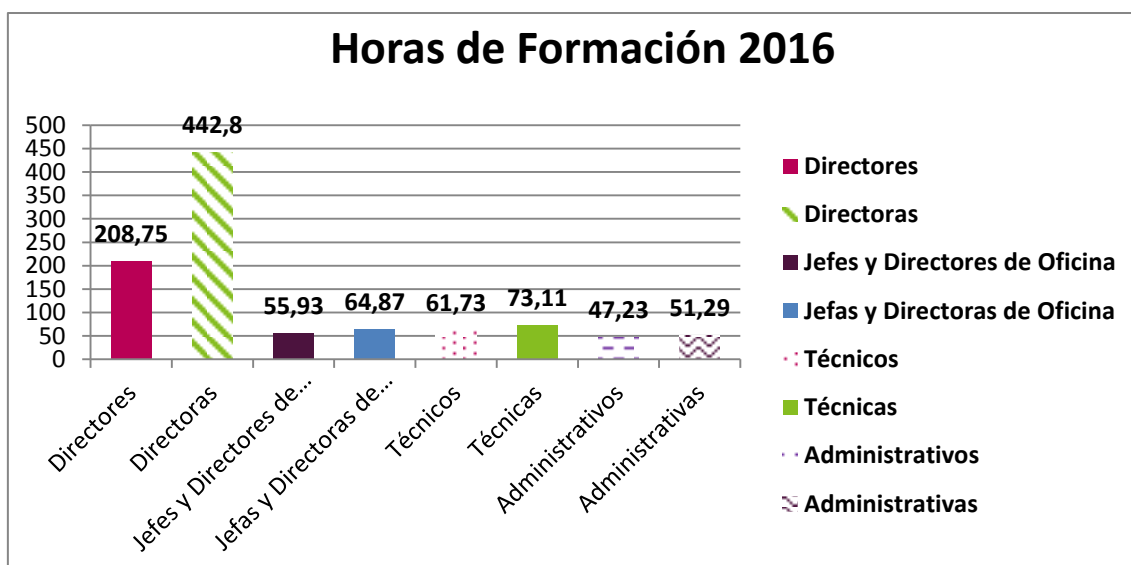
En las siguientes tablas, se presenta la información más relevante respecto a la formación:

Formación en LABORAL Kutxa.	2014		2015		2016		2017 Objet.
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	
Número de cursos	588	463	650	449	568	406	486
Horas de formación	124.523	115.413	133.743	118.801	128.017	156.596	274.110
Horas de formación/persona	53,98	52,23	53,56	55,18	63,6	75,54	124,6
▪ Socio-a	51,54	n/d	53,76	n/d	53,02	n/d	n/d
▪ Eventual	69,30	n/d	52,83	n/d	230,4	n/d	n/d
Formación media en horas por categoría (de forma individual)							
Directores/as	115,29	64,16	175,03	67,76	240,35	42,86	483,98
Jefes/as y Directores/as Oficina	43,06	32,97	57,53	34,82	58,57	53,92	114,74
Técnicos/as	79,32	87,54	85,64	92,45	67,64	117,2	132,52
Administrativos/as	76,71	40,22	51,25	42,48	49,83	68,64	97,63

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

Por sexos:





*Los datos de directores-directoras incluyen a los miembros del Consejo Rector. En 2016 una directora ha realizado un master de 1.500 horas.

De las 128.017 horas de formación impartidas al personal de LABORAL Kutxa en 2016, 66.323 horas han sido a mujeres (el 52%) y 61.694 horas a hombres (el 48%), frente al 49%/51% del 2015. La proporción entre asistentes a cursos por sexo (mujeres/hombres) en 2016 es del 1,29 frente al 1,42 de 2015.

La evaluación media de los cursos de formación en 2016 ha sido de 8,63, mejorando el del año anterior. El objetivo para el 2017 es de 8,30.

El porcentaje de personas diferentes formadas ha sido del 98% en 2016. El objetivo para el 2017 es del 95%.

Con respecto al **índice de promoción**, entendido como mejora del índice salarial estructural, ha sido en 2016 del 5,09%. Incorporando la antigüedad asciende al 27,01% (7,52 y 29,4 en 2015).

PROGRAMAS DE FORMACIÓN CONTINUA

La actividad formativa en LABORAL Kutxa en 2016 se concretó en 568 cursos y 128.017 horas de formación. En el año 2016 se ha dado continuidad al programa sobre el **"Itinerario Formativo"**, iniciado en el 2015 para los Gestores Operativos y Eventuales de la Entidad. Del total de personas inscritas, en el 2016 han finalizado 65, y teniendo en cuenta que la duración en horas del itinerario completo es de 85,5, podemos decir que en total son 5.560 horas las invertidas en dicho programa.

Referente al tema de **Seguros**, dentro del Plan de Formación, una de las áreas a desarrollar se refiere al Cumplimiento normativo de seguros con la formación de acceso y la continua exigida en la ley 26/2016 de 17 de julio de mediación de seguros y reaseguros privados.

Para el cumplimiento de la formación de acceso se ha canalizado la formación inicial a través de Itinerarios Formativos. Por otro lado, para la formación continua la ley exige una acreditación de 60 horas en periodos trienales, por lo que LABORAL Kutxa ha creado un sitio llamado el TXOKO DEL SEGURO dentro de su plataforma Garatuz,, donde se han puesto a disposición de los socios y socias un total de 36 cursos en euskera y castellano que el alumnado elegirá en función de su interés hasta completar el total de horas.

Por lo que corresponde a la **Omnicanalidad**, hay que decir que en junio de 2016 se dio comienzo a la primera formación on-line con el objetivo de adquirir conocimientos básicos sobre las TICs asociadas al despliegue de la estrategia omnicanal de la Entidad de modo que logremos cimentarla en nuestras fortalezas. Iniciamos la formación con el Módulo I –

Dispositivos Móviles. Dimos continuidad con el Módulo II –Redes Sociales y Relación Omnicanal y para terminar en octubre se puso en marcha el Módulo III –Medios de Pago.

Dirigido a gestores de Banca Personal y Directores de Sucursal hemos puesto en marcha la **Relación Cliente-Gestor a distancia**. Con este curso se abre un canal complementario presencial que replica todas las dinámicas relacionales de contacto y cierre de venta (contratación) en los canales presenciales o a distancia.

Dentro del Sistema de Gestión del Desempeño, se han impartido 3 tipos de formaciones:

- 1- Cursos dirigidos a **Mandos y Colaboradores**. También **Formación de 2º año**.
- 2- Seis cursos de **SGD tercer año** de título “Lenguaje Positivo y Feedback para el desarrollo”.
- 3- **Planes de desarrollo**.

FORMACIÓN PARA PERSONAS QUE ACCEDEN A LA JUBILACIÓN

Existe un programa denominado “Activa tu jubilación” por el que las personas que van a dejar su actividad en la Entidad al pasar a situación de jubilados, prejubilados o tiempo libre, son citados a los servicios centrales para recibir formación de cara a su nueva situación. El curso consta de dos jornadas en las que se les da formación en aspectos de gestión del cambio y salud relacional, aspectos jurídicos, actividad física y salud, alimentación saludable, nuevas tecnologías, etc. En 2016 se realizaron 4 cursos, acudiendo 60 personas.

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO- SGD

El SGD en LABORAL Kutxa tiene como máxima el desarrollo del colaborador en su puesto de trabajo, dándole un gran protagonismo tanto en las entrevistas de desarrollo que se van a llevar a cabo como en la realización de los planes de desarrollo individual. En 2016 han participado en el mismo 556 personas (el 30% de la plantilla de socios, 41,1% mujeres y 58,9% hombres). Por categorías participaron el 71% de los directores, el 36% de los jefes, 35% de los técnicos y el 29% de los administrativos. De CLBS participaron 10 personas (5%).

FORMACIÓN EN PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN

Ver en el apartado de Lucha contra la Corrupción en el punto **6. Nuestra relación con la Sociedad**, lo referente a este aspecto y al Código de conducta.

FORMACIÓN A MIEMBROS DEL CONSEJO RECTOR

Desde octubre de 2015 y a lo largo de 2016 todas las personas que componen el Consejo Rector han recibido, por parte de AFI Escuela de Finanzas Aplicadas, una formación de 210 horas para mejorar su capacitación. Se trata de dos cursos, un “Curso de inmersión en banca y finanzas” y otro “Curso Experto en Banca y Finanzas para administradores de entidades de crédito”. Este ha tratado aspectos de economía, mercados financieros y gestión de inversiones (regulación, riesgos,...), gestión de la empresa bancaria, finanzas empresariales, y gestión de empresas aseguradoras. Esta información se ha hecho extensiva a los miembros del Consejo de Dirección. Con la renovación parcial de los miembros del Consejo Rector que se realizará en abril de 2017 se iniciará un nuevo ciclo formativo.

La formación sobre aspectos de corrupción está referida en la memoria de 2014. En 2016 los miembros del Consejo Rector han recibido la misma formación que todo el resto de personas sobre el Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos y la Política de Cumplimiento Penal.

5.4. SISTEMA RETRIBUTIVO

En 2012 se firmó un acuerdo entre el Consejo Social y la Dirección para los ejercicios de 2012 a 2018, que reduce la retribución total percibida por cada socio en las siguientes proporciones:

- ✓ Anticipo de Consumo Bruto (sueldo mensual): 2,5% en 2012 y 2% en 2013.
- ✓ Retribución Variable Colectiva (RVC): 3% en 2012 y 2013.
- ✓ Retribución Variable Individual (RVI): 40% en 2012 y 2013.

Tras la reunión de la comisión de seguimiento del Acuerdo Retributivo a finales de 2014, el Consejo Social y el Consejo de Dirección acuerdan la recuperación de los ajustes retributivos aplicados: en enero de 2015 se recuperó lo correspondiente a los ajustes de 2012 y en enero de 2016 se realizó la recuperación de los ajustes de 2013.

	2014	2015	2016
Salario mínimo de entrada socios en € / nº horas trabajadas	14,60	14,60	14,60
Salario mínimo de entrada socios en € / Salario mínimo interprofesional	2,70	2,69	2,66

(*) El salario mínimo interprofesional corresponde al aprobado por la Administración Estatal para cada año. No existe diferencia por sexo en el rango de relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local, por lo que no se aporta este dato desglosado por sexo.

Para **BancaSeguros** la relación para ambos datos es la misma que para LK.

Con respecto a la dispersión salarial, se presentan los siguientes ratios, que muestran un abanico salarial muy estrecho, coherente con el valor de la solidaridad propio de las cooperativas:

	2014	2015	2016
Retribución total persona mejor pagada / retribución total media	3,64	3,63	3,60
Incremento retribución anual persona mejor pagada/Incremento retribución anual media*	1,60	No apl.	No apl.

*En LABORAL Kutxa la retribución se recibe en función de la categoría profesional (a igual puesto de trabajo, igual salario, independientemente de que sea hombre o mujer), siendo los incrementos salariales iguales para toda la plantilla. La diferencia en 2014 del 1,60 se debe a la parte variable del sueldo. En 2015 y 2016 la retribución de la persona mejor pagada ha descendido (0,32% y 1,10%) y la media ha bajado (0,11% y 0,35%), por lo que el mejor pagado se acerca a la media.

Al cierre del ejercicio se revisa el logro alcanzado, ligado a la Retribución Variable Individual (RVI), evaluándose el ejercicio ya concluido en función de objetivos cualitativos o cuantitativos, según el caso. Esta evaluación alcanza a la totalidad de las y los socios, teniendo 551 objetivos individuales en 2016 y el resto objetivos asociados a su equipo de trabajo.

La evolución de lo que supone para el personal la retribución variable (individual + colectiva) sobre la retribución total es:

	2014	2015	2016
Retribución Variable / Retribución Total (en %)	7,24%	7,24%	6,96%

Remuneración al capital Social

Las aportaciones de los socios al Capital Social se han remunerado en 2016 al tipo anual del 4% bruto para las aportaciones obligatorias y las aportaciones voluntarias.

Remuneración al Capital Social (miles de euros)	2014	2015	2016
Pago total intereses al Capital (a empresas asociadas, a socios/as trabajadores/as, etc.)	31.058	29.741	28.700
Parte percibida por los socios/as de trabajo y colaboradores/as (1)	8.993	9.235	9.482

(1) Son socios colaboradores aquellos socios de trabajo jubilados que mantienen su aportación en LABORAL Kutxa.

5.5. BENEFICIOS SOCIALES

PAQUETE DE BENEFICIOS SOCIALES

Mediante los beneficios sociales, la idea de LABORAL Kutxa es conseguir medidas destinadas a favorecer que la plantilla se implique en la Cooperativa de Trabajo. LABORAL Kutxa ha desarrollado las siguientes iniciativas centradas en la mejora de los beneficios sociales percibidos por sus personas:

Beneficios Sociales
<p>Medidas de conciliación (todas las personas):</p> <p>El Reglamento de Régimen Interno contempla medidas de Conciliación de la vida personal y laboral, como vía para allanar mediante permisos y/o licencias específicas las dificultades para la atención de necesidades perentorias de naturaleza familiar de los socios y socias. Hacen referencia a aspectos de horario de trabajo, trabajo no presencial, permisos retribuidos y permisos no retribuidos.</p> <p>En 2016 estas ventajas se ampliaron al flexibilizar el horario en Servicios Centrales durante el verano (jornada continua) y al ampliar las posibilidades de acogimiento a permisos retribuidos y no retribuidos.</p>
<p>Celebración anual de un día de encuentro y convivencia (todas las personas), Elkarte Eguna, y participación a través del Club Lankide (que financia la propia Entidad) en actividades culturales y deportivas como vehículo de interrelación personal fuera de la jornada LABORAL.</p>
<p>Ventajas en productos financieros (socios y socias):</p> <p>Activo: Préstamo bonificado vivienda habitual, préstamo complementario habitual, préstamo otro destino doméstico, anticipo de nómina.</p> <p>Pasivo: cuenta nómina.</p> <p>Servicios bancarios: exenciones de comisiones, cuotas de tarjetas, bonificaciones.</p> <p>Seguro de accidentes.</p>
<p>Otros beneficios (socios y socias):</p> <p>Financiación de estudios privados y Euskera</p> <p>Fondos económicos para la atención de necesidades extraordinarias de carácter personal</p> <p>Comedor de empresa subvencionado (todas las personas).</p> <p>Cobertura daños en vehículo.</p> <p>Ayuda necesidades extraordinarias por defunción socios.</p>

Por otra parte los socios y las socias de trabajo de la Entidad tienen unos beneficios sociales adicionales que se detallan a continuación:

CLUB LANKIDE

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

Además de la realización de las jornadas de confraternización anuales (Elkarte Eguna) en 2016 se han realizado actividades culturales, deportivas y de ocio como: Campeonato de mus, concurso de padel, abonos de temporada para teatro y música, marcha de montaña, subvención federación de montaña y ciclismo, torneos de fútbol, abonos para fútbol y baloncesto, curso de cata o excursiones. El presupuesto total para 2017 es de 29.842€.

JORNADA FLEXIBLE

Todas las personas que desarrollan habitualmente su trabajo en los Servicios Centrales en la Sede Central y Direcciones Territoriales, pueden acogerse al sistema de horario flexible en cuanto a entradas y salidas. Para facilitar la conciliación, 2016 se ha introducido la novedad de poder trabajar durante julio y agosto en forma de jornada continua.

RETORNOS COOPERATIVOS CAPITALIZADOS (PLAN INDIV. DE PENSIONES)

LABORAL Kutxa distribuye anualmente entre sus socios y socias de trabajo el 12,5% de su Resultado Disponible, como retorno cooperativo o participación en beneficios, que se le capitaliza y se le suma a la cuota de capital social de la que es titular cada uno de los socios.

Esta participación de capital social tiene la condición de indisponible hasta el momento en que el socio o socia de trabajo cesa en su actividad en la Entidad, siendo prácticamente un plan de pensiones individual tras su incremento mantenido a lo largo de toda la vida laboral en la Entidad. Esta participación social recibe una remuneración anual (4% en los últimos tres ejercicios) bajo forma de intereses al capital.

La asignación anual individualizada del retorno cooperativo es función de su retribución salarial bruta total.

Retorno cooperativo asignado a los socios de trabajo (miles de euros)	2014	2015	2016
Cuantía global anual	8.966	9.422	9.792
Importe medio por socio/a	4,05	4,30	4,53

PLANES DE DINAMIZACIÓN

En la misma línea del “Plan de Dinamización II”, aprobado en julio de 2012, al que se acogieron alrededor de 300 personas nacidas entre 1953 y 1957 (de ellas 65 jubiladas en 2016), en 2016 se aprueba el Plan de Dinamización 1958, plan universal y voluntario dirigido a los socios nacidos en ese año, a los que permite cesar en la actividad a comienzos de 2017. El plan remunera el período de tiempo libre entre esa fecha y la de jubilación (entre 60 años y 61 y medio) con el 75% de la retribución añadiendo una ayuda económica en el momento del cese de actividad. Al plan se acogen 82 personas socias de las 90 posibles.

COBERTURA DE LAS CUOTAS DE FINANCIACIÓN DE UN SISTEMA COMPLEMENTARIO DE ASISTENCIA SANITARIA

LABORAL Kutxa asume a beneficio de sus socios y socias de trabajo el copago de las cuotas precisas para la financiación anual de un sistema integral de Asistencia Sanitaria, complementario al de la Seguridad Social pública, del que dispone para sus socios partícipes la Corporación MONDRAGÓN. Este copago supone el 2% sobre el anticipo de consumo bruto.

BENEFICIOS ECONÓMICOS PARA ASOCIADOS

En 2016 se han establecido unas ventajas financieras para aquellas personas jubiladas de LABORAL Kutxa que mantienen su condición de socio colaborador y los viudos de los mismos que también sean socios colaboradores. Estas ventajas consisten en: cuenta nómina remunerada, exención de algunas comisiones y préstamo en condiciones preferentes.

5.6. NEGOCIACIÓN COLECTIVA

El Convenio Colectivo de Cooperativas de Crédito es el marco de referencia general, aunque LABORAL Kutxa se dotó en 1996 de una norma para la Negociación Colectiva de Empresa, mediante la cual se instituyó un modelo concreto de Negociación Colectiva.

La Negociación Colectiva es el proceso mediante el que se establecen las condiciones de empleo y trabajo de todas las personas de LABORAL Kutxa (socios y socias de trabajo y trabajadores y trabajadoras por cuenta ajena), y las garantías sociales que aseguran su aplicación. El resultado de este proceso es el conjunto de normas y procedimientos que regulan las condiciones generales de empleo y trabajo del 100% de las personas de LABORAL Kutxa y obligan a las partes (Consejo de Dirección y Consejo Social) y a todas las personas.

Por lo que respecta al personal eventual, contratado por cuenta ajena, que de forma coyuntural y transitoria pudiera prestar su trabajo en LABORAL Kutxa, sus condiciones de trabajo derivaran en todo caso de los términos de sus propios contratos laborales, del convenio sectorial y de la legislación laboral general.

Además de las materias habituales referidas a la compensación de gastos, calendarios, etc., que se negocian todos los años, en 2016 se han alcanzado acuerdos en las siguientes materias:

- **Conciliación Familiar y Laboral –Regulación de la Jornada reducida**
- **Compensación por sustitución temporal de funciones superiores a la propia**
- **Ampliación del periodo de flexibilización del horario de SSCC**
- **Actualización de la Normativa de Financiación de estudios complementarios**

Como todos los años, a la finalización del proceso de negociación anual, ambas partes hemos intercambiado la relación de materias a negociar en 2017.

En relación al personal de Caja Laboral **BancaSeguros S.L.U** (sociedad integrada y participada al 100% por LABORAL Kutxa) que en su totalidad son trabajadores contratados por cuenta ajena, las condiciones de trabajo se recogen en su propio convenio colectivo, renovado en 2016, y la legislación laboral general. Este convenio que regula los aspectos profesionales y laborales que afectan directamente al colectivo de trabajadores, tiene un nivel de convergencia importante con las normativas y procedimientos laborales de LABORAL Kutxa.

5.7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

LABORAL Kutxa dispone de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (en adelante SST) según OHSAS 18001:2007, certificado por Ondoan AIC desde el año 2009.

En 2014 LABORAL Kutxa se incorporó al Servicio de Prevención Mancomunado Osarten, lo que conllevó una nueva organización del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. En 2015 LABORAL Kutxa y Bancaseguros pasaron la auditoría reglamentaria y se renovó la certificación OHSAS. En 2016 ha seguido la adaptación a la nueva estructura del sistema de prevención y se ha superado la primera auditoría de seguimiento del mismo.

Para el logro de los objetivos definidos en la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), anualmente se planifican las actividades en el Plan de Gestión anual de SST:

Programa de Gestión: Acciones propuestas para 2016 y su situación.	
1.	Terminar la revisión del sistema. Realizado.
2.	Realizar una formación sobre SyS a toda la plantilla que será incorporada después a la formación de acogida de todas las personas nuevas. Realizada.
3.	Utilizar plenamente la herramienta informática SEHTRA en la actividad preventiva. En marcha.
4.	Continuar la evaluación de riesgos psicosociales junto al resto de evaluaciones. Incorporado.
5.	Avanzar en la mejora de la coordinación de actividades empresariales. En marcha.
Programa de Gestión: Compromisos 2017	
1.	Seguir avanzando en la integración de la SyS dentro de los procesos de la Entidad, especialmente en los referentes a obras, adaptación de puestos, mobiliario.
2.	Ante los cambios de personas previstos para 2017, coordinar la salida y formar a las nuevas personas incorporadas.
3.	Cumplimiento de la formación de acogida por un 95% de la plantilla.
4.	Realizar las auditorías internas del sistema.
5.	Continuar el desarrollo de la coordinación de actividades empresariales.

El Comité de Seguridad y Salud es un comité paritario, al que también asisten la Directora del Área de Gestión Social y la Médico de Empresa. La Presidenta de este Comité es una de las representantes de los trabajadores (Delegado de Prevención). Este comité se reúne como mínimo una vez al trimestre, y todo lo tratado en sus sesiones se recoge en actas, que se colocan en Giltzanet (intranet) accesibles a todas las personas. La totalidad de las personas están cubiertas por este Comité.

A continuación se presentan en detalle los indicadores más relevantes respecto a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Tasa de accidentes	2014	2015	2016
Tasa de accidentes del personal.	1,37	1,17	0,29
Nº accidentes del personal.	24	19	25
Nº de víctimas mortales entre el personal.	0	0	0
Nº de atracos	4	1	2

La tasa de accidentes se establece a partir del índice de frecuencia de los accidentes, excluyendo los que han tenido lugar "in itinere" (al ir o regresar del trabajo) y aquellos que no han supuesto baja laboral, para computar exclusivamente los de mayor gravedad que tienen lugar en el puesto de trabajo. Este índice se determina en función del número de accidentes por millón de horas trabajadas. No existen enfermedades profesionales reconocidas.

El Sistema de SST contempla el riesgo de atraco como uno de los riesgos específicos derivados de la actividad de LABORAL Kutxa, para lo que se han establecido una serie de instrucciones de las que han sido informados todo el personal y están publicadas en la Intranet, estableciendo medidas tanto preventivas como de actuación ante estas situaciones.

En el apartado de nuestra relación con la clientela se hace referencia a las medidas llevadas a cabo en lo referente a formación y concienciación en materia de Seguridad y a la realización de los planes de emergencia/autoprotección de todos los centros de trabajo.

Horas y tasa de absentismo (1)	2014		2015		2016		2017
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Accidente y Enfermedad	89.132	91.233	83.501	89.132	98.500	83.501	98.500
Maternidad	33.435	38.472	32.521(3)	33.435	34.686	32.521	34.686
Paternidad	3.306	4.426	3.111(3)	3.306	3.119	3.111	3.119
Resto	1.831	0	0	1.831	0	2.824	3.736
Total Horas absentismo	127.74	134.131	121.957	127.704	136.305	121.957	140.041
Tasa de absentismo (2)	2,37%	≤3,00%	2.36%	≤3,00%	2,78	≤3,00%	≤2,90%

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

(1) Dada la actividad que desarrolla LABORAL Kutxa y su ámbito geográfico de actuación, no se considera relevante desglosar estos datos por sexo y región. No hay accidentes mortales.

(2) La tasa de absentismo se determina en función de las horas de ausencia al trabajo (sin maternidad / paternidad), respecto del total de horas a trabajar.

(3) 71 mujeres y 2 hombres han tenido baja maternal. 43 hombres han tenido baja paternal.

Los permisos por maternidad/paternidad, adopción y acogimiento tienen una cobertura económica establecida por Lagun-Aro y están regulados en el Artículo 24 del Reglamento de Régimen Interno. Reglamento que también regula los Permisos y Excedencias.

Todas las personas se han reincorporado al trabajo después de finalizar su baja por maternidad o paternidad. Además, 51 mujeres y dos hombres han optado en 2016 por una excedencia por cuidado de hijos (48 y 2 en 2015).

En BancaSeguros la Tasa de Absentismo ha sido del 4,27%.

5.8. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Hasta 1978 las mujeres casadas no podían abrir una cuenta corriente en LABORAL Kutxa sin el permiso de sus maridos. No era una decisión de nuestra Entidad, sino una disposición legal. En LABORAL Kutxa somos conscientes de que la igualdad formal no es suficiente para superar la desigualdad en el acceso de la mujer al ámbito laboral. Hace dos décadas ya empezamos a trabajar específicamente este tema. En 1997 fuimos una de las primeras organizaciones en ser reconocidas por Emakunde, el Instituto Vasco de la Mujer, como entidad colaboradora en el Plan de Igualdad de Oportunidades. Este plan tenía entre sus objetivos utilizar el empleo como motor de cambio para conseguir una igualdad real en la sociedad.

Gracias, entre otros factores, a las medidas que pusimos en marcha, el porcentaje de socias trabajadoras en nuestra cooperativa mantiene un incremento sostenido. Si en 2006 el porcentaje de mujeres era de 39,6% una década después esa cifra llega al 45,9%.

Techo de cristal

No obstante, sabemos que tenemos que hacer un esfuerzo más intenso para acabar con el 'techo de cristal' para acceder a los puestos directivos, esa barrera que dificulta a las mujeres ascender en las organizaciones. El porcentaje de directivas y jefas en nuestra Entidad es del 22,7%, una cifra inferior a la que nos gustaría.

Plan para la igualdad

Recientemente, hemos aprobado nuestro tercer Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres, que se extenderá entre 2016 y 2019. Los objetivos del tercer Plan para la igualdad son claros: garantizar la igualdad real de oportunidades entre mujeres y hombres en toda la actividad de LABORAL Kutxa.

Los impulsores del Plan son la responsable y coordinadora del mismo y la Comisión de Igualdad. Todas ellas velan para conseguir los objetivos establecidos en cada una de las cinco líneas de trabajo definidas en el Plan:

- Comunicación y sensibilización
- Cultura empresarial
- Conciliación y corresponsabilidad
- Promoción y empoderamiento
- Responsabilidad social

Se han marcado los hitos correspondientes a cada línea de trabajo y las acciones específicas que se van a llevar a cabo para alcanzarlos.

- Nos comprometemos a utilizar tanto de forma interna como externa un lenguaje inclusivo
- También queremos analizar cómo es el trato que proporcionamos a nuestras clientas y clientes, siempre, teniendo en cuenta la perspectiva de género.
- De la misma manera, daremos especial importancia al empoderamiento de las mujeres, para poder ir superando el techo de cristal.

Además, dentro del marco del tercer Plan para la Igualdad de Mujeres y Hombres, se realizó un video, visible en la intranet, para sensibilizar al personal trabajador sobre conductas deseables.

Desde nuestra experiencia de más de dos décadas en esta lucha, podemos decir que el resultado merece la pena. Queremos ser una entidad más rica y diversa que esté abierta al 100% de la sociedad. En LABORAL Kutxa queremos dar respuesta a las necesidades a quienes confían en nosotras y nosotros, y eso sólo es posible si en nuestro interior también está representada por igual la sociedad de la que formamos parte.

La composición de la plantilla en 2016 de LABORAL Kutxa es la siguiente:

Plantilla de LABORAL Kutxa por edad	2014		2015		2016	
	Socio/a	Event.	Socio/a	Event.	Socio/a	Resto
Hasta 30 años	61	209	59	197	43	138
Entre 31 y 40 años	628	56	595	55	450	27
Entre 41 y 50 años	748	5	781	7	892	6
Entre 51 y 60 años	509	5	489	0	513	3
Mayores de 60 años	30	0	32	3	27	0
Total plantilla	1.976	275	1.956	262	1.925	174

En **BancaSeguros** hay 13 personas menores de 30 años, 61 están entre 31 y 40 años, 100 están entre 41 y 50 años y 40 están entre 51 y 63 años (4, 77,94 y 44 en 2015).

Plantilla socios/as de LK por sexo y categoría profesional	2014				2015				2016			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores/as	33	1,7	2	0,1	33	1,7	2	0,1	32	1,7	3	0,2
Jefes/as	322	16,3	121	6,1	311	15,9	123	6,3	282	14,7	118	6,1
Técnicos/as	379	19,2	414	21	384	19,6	429	21,9	363	18,9	392	20,4
Administrativos/as	185	9,4	317	16	172	8,8	307	15,7	166	8,6	298	15,5
Otros	151	7,6	52	2,6	138	7,1	57	2,91	177	9,2	94	4,9
Total	1.070	54,2	906	45,9	1.038	53,1	918	46,9	1.020	53	905	47
Socios/as activos	1.976				1.956				1.925			

Plantilla de LABORAL Kutxa por sexo	2014		2015		2016	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Socios/as	1.070	906	1038	918	1.020	905
Resto de trabajadores/as	94	181	82	180	52	122
Total	1.164	1.087	1.120	1.098	1.072	1.027

Plantilla de LK por sexo y área de negocio	2014				2015				2016			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
SSCC	217	55,6	173	44,4	210	55	172	45	208	52,4	189	47,6
Área Empresa	81	71,7	32	28,3	80	72,7	30	27,3	84	71,8	33	28,2
Área Particulares	772	52,4	701	47,6	748	51,1	716	48,9	728	51,6	683	48,4
Total socios activos de LABORAL Kutxa.	1.070	54,2	906	45,9	1.038	53,1	918	46,9	1.020	53	905	47
SSCC	10	32,3	21	67,7	10	27	27	73	6	20,7	23	79,3
Área Empresa	1	33,3	2	66,7	1	33	2	67	1	50	1	50
Área Particulares	83	34,4	158	65,6	71	32	151	68	45	31,5	98	68,5
Total resto de trabajadores	94	34,2	181	65,8	82	31,3	180	68,7	52	29,9	122	70,1
Plantilla Total	1.164	51,7	1.087	48,3	1.120	50,5	1.098	49,5	1.072	51,1	1.027	48,9

En LABORAL Kutxa la relación entre el salario de hombres y mujeres, a igual puesto, es 1 a 1.

Respecto a BancaSeguros,

Plantilla por sexo, cat. profesional y área de negocio	2014				2015				2016			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores/as	2	100	0	0	2	100	0	0	2	100	0	0
Jefes/as	8	80	2	20	8	80	2	20	8	80	2	20
Técnicos/as	1	16	5	84	1	16	5	84	1	14	6	86
Gestores/as Comerciales	45	22	160	78	43	21	158	79	39	20	149	80
Total trabajadores	56	25,11	167	74,9	54	24,7	165	75,3	50	24	157	76
Servicios Centrales	4	40	6	60	4	40	6	60	4	36	7	64
Red Comercial	52	24,4	161	75,6	50	23,9	159	76,1	46	23	150	77
Total trabajadores	56	25,1	167	74,9	54	24,7	165	75,3	50	24	157	76

En relación al empleo de personal discapacitado, LABORAL Kutxa cuenta con 13 personas en estas condiciones y una más en Bancaseguros. Hasta septiembre de 2016 LK subcontractaba la actividad de correspondencia a la empresa Gureak. Desde esa fecha se ha procedido a tramitar con la Administración la autorización para el cumplimiento de la LISMI por otra modalidad.

En 2016 no ha habido denuncias ni consultas en el canal de denuncias de acoso.



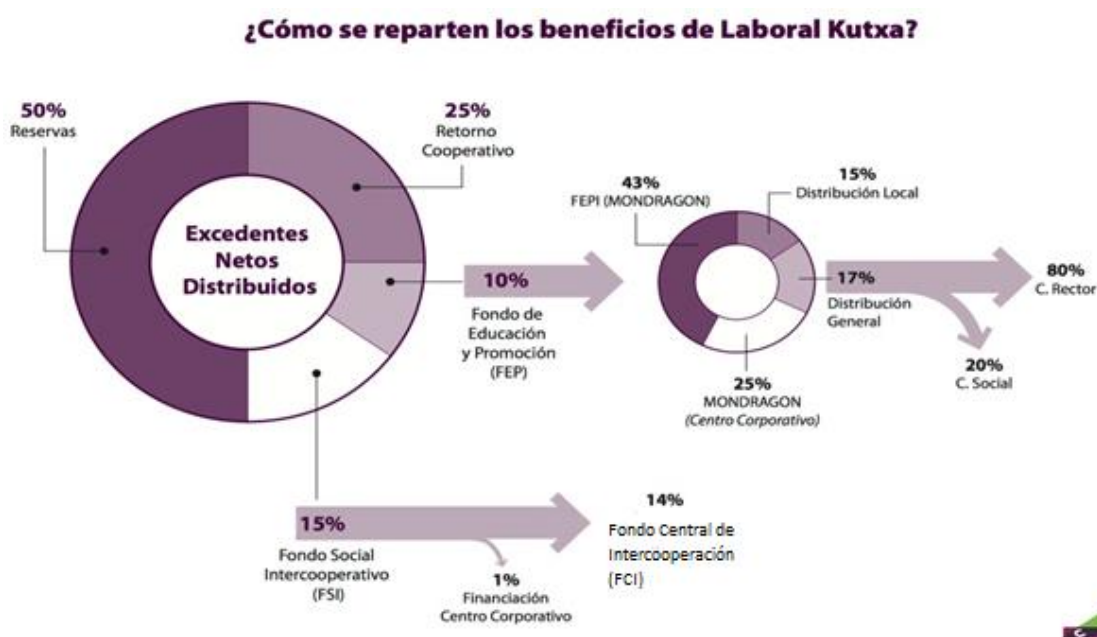
**NUESTRA RELACIÓN
CON LA SOCIEDAD**

APORTACIONES DIRECTAS A LA SOCIEDAD

LABORAL Kutxa nació en el País Vasco en un Grupo empresarial con un fuerte compromiso de servicio a la Sociedad, cuya misión incluye la creación de trabajo asociado y participativo de carácter cooperativo, como vía esencial para la creación de riqueza y bienestar, tanto entre sus partícipes sociales directos como en la propia Sociedad en la que está inmerso.

Los criterios y los mecanismos de asignación de las ayudas sociales presentan algunas singularidades:

- Por su naturaleza jurídica y por su vocación cooperativa, LABORAL Kutxa orienta una parte significativa de sus aportaciones solidarias a la promoción del mundo cooperativo.
- En la distribución de subvenciones con cargo a uno de los apartados del Fondo de Educación y Promoción, cuyo reparto corresponde a los órganos institucionales de la cooperativa, el denominado apartado de “Distribución General”, una de las instancias que interviene es el Consejo Social, que es el órgano de representación de los socios y socias trabajadoras de la Entidad.
- Además, reserva un apartado específico de las obras sociales a la atención local (Distribución Local), mediante asignaciones a través de las 335 sucursales de LABORAL Kutxa, que orientan las ayudas hacia su propio entorno (asociaciones de barrio, centros educativos próximos, grupos parroquiales de acción social, centros de asistencia social a la inmigración, etc.).



El Fondo de Educación y Promoción (FEP) tiene por finalidad:

- La formación y educación de la plantilla en los principios y valores cooperativos.
- La difusión del cooperativismo, así como la promoción de las relaciones intercooperativas.
- La promoción cultural, profesional y asistencial de la comunidad en general, así como la mejora de la calidad de vida y del desarrollo comunitario y las acciones de protección ambiental.

Concepto (miles de euros)	Años de aplicación		
	2014	2015	2016
Aportación solidaria al lanzamiento y consolidación de empresas cooperativas (a través de MONDRAGÓN)	9.983	10.759	11.306
Fondo Social Intercooperativo - FSI (15% s/Resultados)	9.983	10.759	11.306
Promoción Cooperativa a través de MONDRAGÓN (68% FEP) y otros destinos (UNACC, etc.)	4.702	5.016	5.280
FRES, Fondo de Reestructuración y empleo Societario	490	838	831
Emprendizaje y Formación empresarial y LABORAL (<i>Fundación Gaztenpresa</i>)	292	221	235
Actividades culturales en general y otras	769	683	339
Promoción del Euskara y de la Cultura Vasca	118	115	338
Instituciones Asistenciales y del Tercer Mundo	131	137	398
Sector agroalimentario	154	162	117
Fondo de Educación y Promoción – FEP (10% s/Resultados).	6.655	7.172	7.538
Suma FSI+FEP	16.648	17.931	18.844

Durante el ejercicio 2016, LABORAL Kutxa ha continuado fortaleciendo su apuesta por el medioambiente, la biodiversidad y el desarrollo sostenible, merced a la firma de diversos acuerdos suscritos con los principales agentes del sector agroalimentario, y el apoyo prestado a iniciativas vinculadas con el medio rural.

Concepto	Descripción	Importe
ENBA	Jornadas anuales de la organización agraria de baserritarras.	5.000
Fed. Coops. Agroalimentarias de Euskadi (FCAE)	Subvención del 50% de los gastos jurídicos que la Federación de Coops Agrarias de Euskadi factura a las coops. Viaje divulgativo para conocer diferentes experiencias cooperativas.	25.000
Ferías, congresos y premios	Ferías y congresos agrícolas. Premios concursos agrícolas.	18.100
Clúster de la alimentación	Participación en el Clúster de la Alimentación	10.000
Foro Rural Mundial	LABORAL Kutxa es socia del Foro Rural Mundial.	15.000
Premio LABORAL Kutxa&Bizkaiko Txakolina	Evento promocional de la mano de la D.O. Bizkaiko Txakolina	16.000
Kalitate	Jornadas anuales	5.000
PAC	Campaña 2016 Navarra	8.000
Otros	Publicaciones,...	11.500
Total 2016:		113.600€

En relación con estos datos, en algunos de estos proyectos las actividades tienen una necesidad de fondos mayor, de modo que se aporta, desde otros presupuestos, apoyos económicos adicionales. Es el caso del programa Gaztenpresa que comentamos a continuación, para el cual la subvención total dedicada por LABORAL Kutxa el pasado ejercicio asciende a 545.262 €. Ver información adicional en el apartado de Aportaciones Indirectas a la Sociedad (p. 76).

FUNDACIÓN GAZTENPRESA

La Fundación Gaztenpresa es una entidad privada, sin ánimo de lucro, pertenece a la labor social de LABORAL Kutxa y su finalidad es apoyar iniciativas y desarrollar acciones que faciliten la creación de empleo y la conservación del mismo, a través de programas y servicios que aporten valor al desarrollo empresarial y profesional de sus personas usuarias, y también a sus aliados y en general al conjunto de la sociedad. Son objetivo de la fundación:

- Las personas emprendedoras, principalmente jóvenes.
- Colectivos con dificultades de inserción social y laboral.
- Microempresas jóvenes con proyectos de desarrollo.
- Entidades formativas que quieran fomentar el espíritu emprendedor entre su alumnado.

La actividad de creación de empresas de la **Fundación Gaztenpresa**, financiada por LABORAL Kutxa y Corporación Mondragón, y por otro lado por el Gobierno Vasco (Departamento de Empleo y Políticas Sociales), a través de Lanbide y el Fondo Social Europeo, ha sido importante en 2016. Así los proyectos atendidos y que superan la fase de viabilidad **han generado 386 empresas**, creando 717 puestos de trabajo.

Proyectos de Gaztenpresa	2014	2015	2016
Viabiles y abren el negocio	462	402	386
No viabiles/ Viabiles pero no abren el negocio	178	235	235
Consolidación	45	76	84
Derivados	144	166	87
Consultas			218
Total	829	879	1.010

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

Proyectos de Gaztenpresa en 2016	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Navarra	Total
Viabiles y abren el negocio	75	169	85	57	386

Se trata de pequeños negocios, con una inversión media en 2016 de 52.100€, de la cual el 64% es financiación aportada por la Caja. Como media emplean a 1,9 personas en el momento inicial, siendo los servicios (72%) y el comercio (23%) los sectores de actividad más frecuentes. La edad media de la persona emprendedora es de 39 años y por sexos el porcentaje de mujeres que emprenden es del 50%.

Otra línea de trabajo es la de **consolidación** de las nuevas empresas en el mercado, destinado a microempresas que necesitan apoyo en la fase de consolidación de su funcionamiento. En conjunto 1.195 autónomos y microempresarios han participado en sus diversos talleres en el último ejercicio. Además en el servicio PRO se han resuelto 1.402 consultas relativas a aspectos administrativos, fiscales, laborales o sobre subvenciones.

Es especialmente relevante la actividad en los talleres de consolidación y el acompañamiento a empresas. Se trata de actividades para empresas ya en funcionamiento, pero que necesitan contrastes adicionales para ir superando las dificultades o para tomar decisiones sobre inversiones, cierres o reorientación del negocio.

Consolidación empresarial	2014	2015	2016	
			Nº	Participantes
Talleres – nº				
de Acogida	105	111	54	166
de Creación empresarial	22	11	8	36
de Consolidación	24	11	8	67
seminarios PRO	18	16	16	851
para mentores y mentorizados			14	75
SUMA Talleres	169	149	100	1.195
Empresas en consolidación	45	72	84	
Consultas atendidas en servicio PRO	750	499	1.402	

La Red Social Gaztenpresa como actividad de apoyo mutuo entre emprendedores, tiene el objetivo de utilizar Internet como vía publicitaria de sus negocios, y como contacto para colaboraciones y/o transacciones.

IMPUESTOS Y TRIBUTOS

LABORAL Kutxa ejerce sus obligaciones fiscales en los territorios en los que desarrolla su actividad. Contribuye de esta forma al sostenimiento de los servicios públicos y al progreso de la Sociedad. En 2015 se realizaron los siguientes pagos.

Impuestos y tributos (miles de €)	2014	2015	2016
Impuesto sobre Sociedades	7.796	5.143	9.779
Tributos (I.B.I, I.A.E., etc...)	7.535	7.475	7.085
I.V.A	8.446	2.756(1)	1.790
Total	23.777	15.374	18.654

(1) En 2015 y 2016 se han realizado mayores inversiones y gastos que han hecho aumentar considerablemente el IVA soportado, por lo que al compensar al devengado, el total ha sido menor.

APORTACIONES INDIRECTAS A LA SOCIEDAD

El impacto económico indirecto más significativo es la generación y distribución de riqueza y empleo, preferentemente cooperativo, que realiza a través de la aportación de recursos de LABORAL Kutxa al grupo MONDRAGÓN.

Además, LABORAL Kutxa también incide en la sociedad mediante numerosas acciones de patrocinio, promoción a las que destina recursos económicos. A continuación citamos los apartados principales en los que se hacen aportaciones:

- Generación indirecta de empleo, a través de la Fundación Gaztenpresa, mediante una actividad de fomento de la cultura emprendedora con acciones para **promocionar el emprendimiento empresarial** en Centros de Formación Profesional y Universidades del País Vasco y Navarra, incluyendo charlas, premios y becas.
- Decenas de **actividades solidarias y de voluntariado**, como pueden ser la recogida de fondos para refugiados o la renovación del acuerdo con Cáritas Bizkaia para los vales de alimentos.
- **Patrocinios deportivos**. Por ejemplo, el patrocinio de la carrera solidaria Mujeres Valientes de Vitoria.

- **Apoyo al Euskera.** LABORAL Kutxa ha mantenido su firme compromiso con el euskera a través de más de 15 iniciativas en este último año como la colaboración con el congreso Euskal Ikaskuntza.
- **Cultura, sociedad y educación;** patrocinando el festival Loraldia en Bilbao de cultura vasca.
- **Servicio de Estudios.** Se han llevado a cabo varios informes acerca de la situación de la economía vasca-navarra, empleo...
- **Patrocinios y adhesiones.** Este año se han patrocinado más de 30 eventos de todo tipo, entre los que destacan Innova Bilbao innovación y negocio digital y la carrera solidaria Navarra Anfas.
- **Acuerdos y convenios,** como la colaboración con la Cámara de Comercio Guipuzcoana
- **Medioambiente.** En este ámbito destacamos la adhesión a La Hora del Planeta un año más y que LABORAL Kutxa ha sido la primera entidad financiera del Estado en recibir la certificación ISO 14001:2015 de gestión ambiental.

MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LA SOCIEDAD

Los mecanismos más relevantes de diálogo con la sociedad son los siguientes.

Grupo de Interés: Sociedad

Mecanismos de diálogo realizados en 2016:

- Pertenencia a asociaciones que dirigen su actuación a la promoción social y ambiental (Izaite, Stop CO2 Euskadi) o que impulsan la competitividad y el desarrollo sostenible (Euskalit).
- Red social entre emprendedores para recoger inquietudes y plantear acciones de colaboración a través de la Fundación Gaztenpresa. Y adhesión, como socia fundadora, a YBI- YBS Youth Business International en España, red internacional de Buenas Prácticas y apoyo al emprendizaje de los jóvenes.
- Participación y dinamización de comunidades virtuales con presencia en blogs y redes sociales de Internet (Facebook, Twitter, Youtube, etc.), para reforzar el contacto y la recogida de ideas e iniciativas.
- Análisis específico de las opiniones y expectativas de las personas usuarias de Banca OnLine a través de seguimientos, con herramientas de Internet, de opiniones, foros, redes sociales y comentarios de expertos
- Reconocimientos, en colaboración con diversas instituciones, como: Premio Navarra a la solidaridad que ha recaído en los Maristas Azules de Alepo, Premio Humanidades (con Eusko Ikaskuntza) que ha recaído en Javier Echeverría, Premio de Traducción Etxepare que ha recaído en Nani Kaneko.
- Encuesta a Clientela empresa, banca personal y Pro-microempresa sobre su valoración de las actividades de RSE en LABORAL Kutxa, aprovechando el envío del Informe Ejecutivo de la Memoria 2015.
- Presencias públicas. Representantes de LABORAL Kutxa acuden a aquellos foros (universidades, entrevistas, charlas) a los que se les cita para exponer su forma de hacer las cosas y su compromiso con la sociedad. Estos foros permiten también establecer un diálogo con los grupos de interés.

Los resultados sobre las expectativas de la clientela son similares a los de otros años, si bien el análisis de Materialidad aporta una priorización más afinada. A partir de estos mecanismos, se han realizado acciones orientadas a mejorar las valoraciones.

Expectativas	Acciones emprendidas (Matriz de Materialidad– ver ap. 2.5)
Entidad solvente, sólida, que ofrece garantías.	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar y garantizar el cumplimiento del perfil de riesgo moderado, en relación con los diferentes tipos de riesgos. • Prioridad estratégica: focalizar la gestión sobre la optimización del margen recurrente y el control de costes. • Como consecuencia, priorizar la calidad del riesgo frente al crecimiento y seguir manteniendo unos parámetros de dudosa significatividad significativamente mejores que los del sector.
Servicio personalizado, innovador, avanzado a la clientela.	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar los niveles de actividad multicanal de la clientela desarrollando una mayor oferta de productos y servicios, atendiendo a la demanda de autoservicio de la clientela “digital”. • En el contacto con la clientela, implantar sistemas de certificación de la calidad en la relación. Avanzar en la integración entre canales para mantener la relación personalizada
Compromiso de con el desarrollo económico y social de su entorno.	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la aplicación del 25% de los beneficios anuales para destinos sociales, muy por encima de las exigencias legales a las cooperativas de crédito. • Impulsar la actividad de fomento del emprendizaje, intensificando la actividad de la Entidad y su comunicación a la sociedad.
Entidad cercana a las necesidades de sus Clientela, y gestión responsable.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación del Código de Buenas Prácticas para la reestructuración de deudas recogido en el RD Ley 6/2012, Servicio de Mediación Hipotecaria del Gobierno Vasco, y desarrollos posteriores, para evitar el desahucio y facilitar, en base a un análisis individualizado, que la clientela pueda permanecer en su vivienda haciendo frente a sus compromisos de pago, ampliando plazos y estableciendo carencias en función de los ingresos. • Desarrollo de la normativa MIFID con los máximos controles en el desarrollo, comercialización y clasificación de los clientes. • Garantizar la satisfacción del cliente interno y externo con el Proceso de Calidad Integral. • Iniciar la implantación de requerimientos de Inversión Socialmente Responsable en la inversión corporativa y de las Gestoras de Fondos y Planes, pero también en la inversión crediticia.

Además de los mecanismos de diálogo descritos aquí y en anteriores Memorias, en 2015 LABORAL Kutxa ha continuado en la línea de la difusión de la Responsabilidad Social entre diferentes grupos de interés. Así, LABORAL Kutxa:

- Ha puesto a disposición pública la Memoria en las páginas Web de la Entidad, de GRI y de Izaite.
- Ha difundido entre su personal la Memoria de RSE mediante la intranet (Giltzanet).
- Ha remitido por correo electrónico a casi 100.000 clientes (7.075 clientes empresas, 76.193 autónomos/microempresas y 14.258 particulares de Banca Personal), el Informe Ejecutivo con las líneas generales de la Memoria, poniendo a su disposición también la versión completa. Se ha aprovechado este contacto para solicitar su opinión sobre la concreción de la RSE en LABORAL Kutxa.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Durante el año 2016, los procedimientos y órganos de control interno y de comunicaciones fueron objeto de examen anual por un experto externo, PB Consultores S.L., con una valoración a la eficacia operativa de los procedimientos y órganos en la prevención del blanqueo de capitales de “Muy Buena” y una puntuación superior a la del ejercicio anterior. A continuación, se muestran las acciones que se llevaron a cabo a lo largo del pasado año:

Acciones Realizadas en 2016

- Se ha modificado la Presidencia del Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales por la sustitución, por jubilación, del anterior Director de Cumplimiento Normativo.
- Se ha implementado la exigencia de firma de una boleta por parte del ordenante en los ingresos en efectivo por importe superior a 999 euros y del canje de todos los billetes.
- Se ha establecido un nuevo control para detectar fraccionamientos reduciendo de 6.000 a 5.000 euros el sumatorio de todos los ingresos en efectivo de importe inferior a 1.000 euros que en una semana genera la alerta a las analistas de la unidad. Asimismo, se ha introducido la posibilidad de exigir la identificación del ordenante en el caso de que las analistas detecten algún indicio de fraccionamiento artificial para eludir el umbral.
- Se han elaborado los Informes semestrales, Resumen de Operaciones de Examen Especial, así como elaborado un Informe de Autoevaluación del Riesgo en la Entidad ante el Blanqueo de Capitales.
- Se ha mejorado el requerimiento de cumplimentación del Anexo 10 (Titular Real), impidiendo la incorporación como Titular Real a una persona jurídica y ajustando el identificador del apoderado.
- Se ha elaborado un Plan de Remediación para la identificación de los Titulares Reales de los clientes personas jurídicas con posterioridad al 6 de mayo de 2016.
- Se han introducido diversas mejoras en relación a los registros de la aplicación informática de detección de operaciones sospechosas.
- Se ha impartido un curso de formación a toda la plantilla sobre el Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos y la Política de Cumplimiento Penal.

La Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales ha enviado 10 comunicaciones de operaciones sospechosas de blanqueo de capitales, al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

En las **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios** se mantiene una política y se ha implantado un sistema de prevención de blanqueo de capitales que establece órganos, procedimientos, controles internos y herramientas idóneas para el cumplimiento de las normativas de aplicación en esta materia. La calidad de este sistema y su aplicación práctica son examinadas anualmente por experto independiente que, en el examen relativo al ejercicio 2016, ha calificado la eficacia operativa del sistema como “BUENA”.

Reglamentos y Códigos de Conducta

LABORAL Kutxa regula la actividad de las personas en base a unas normas de conducta. En el ámbito del mercado de valores, estas normas o pautas de conducta están incluidas básicamente en un “Reglamento Interno de Conducta específico para el mercado de valores”, que resulta de aplicación para las personas que conforman el Consejo Rector, Consejo de Dirección y las implicadas en este campo de actividad.

En el ámbito de la ética y de la integridad, las normas de la Entidad están recogidas en el “Código Ético y de Conducta Profesional” y en la “Guía de Buenas Prácticas y Secreto Profesional”. Ambos documentos están publicados en la intranet y su actualización y revisión corresponde al Departamento de Cumplimiento Normativo y Departamento de Auditoría Interna, respectivamente. Como desarrollo del Código Ético, en el ámbito de la prevención y respuesta ante posibles conductas delictivas aplicables a la Entidad, las normas internas están incluidas en el “Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos” y en la “Política de Cumplimiento Penal”.

Existe un “Canal de Denuncias” interno que permite la comunicación, garantizando la protección del denunciante, de irregularidades de potencial trascendencia vinculadas al Código Ético y a la Política de Cumplimiento Penal. El “Comité de Ética” es el órgano de seguimiento de dichas normas, cuya presidencia está en la Dirección de Recursos Humanos y está compuesto también por Cumplimiento Normativo, Asesoría Jurídica, Área Financiera y Auditoría Interna. Este órgano además del seguimiento, concede autorizaciones o excepciones y resuelve las denuncias recibidas en el Canal de Denuncias, dándoles el curso pertinente. En 2016 ha habido 3 consultas que se derivaron al Comité.

En los contratos celebrados por las **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios** con terceros para el desarrollo de su actividad, y para conseguir que cumplan (y hagan cumplir a sus proveedores) la normativa relacionada con la seguridad y salud laboral, el respeto al medio ambiente y a los derechos humanos, se establecen obligaciones específicas, su expresa asunción por los terceros, y graves sanciones para caso de incumplimiento.

En cuanto a **Gobierno Corporativo**, podemos mencionar como avances en 2016 que:

- En abril se acordó constituir formalmente como comités diferenciados el COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS y el COMITÉ DE REMUNERACIONES, modificando para ello el reglamento del CONSEJO RECTOR.
- Se han publicado en la web abierta al público todos los contenidos exigidos por la Norma 60 de la Circular 2/2016 del Banco de España.
- Se ha revisado el Manual que regula el procedimiento de selección y evaluación de idoneidad de Consejeros y Personal Clave.
- Se ha revisado la definición de “Colectivo Identificado” a efectos de la aplicación de la Política de Remuneraciones de LABORAL Kutxa.

Unidades de Negocio Analizadas

A continuación, se presentan las unidades de negocio de LABORAL Kutxa que han sido analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción:

	2014		2015		2016	
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.
Nº Total de oficinas analizadas	59	58	62	68	74	74
% Oficinas analizadas	16%	16%	17%	18%	22%	22%

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

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

En las 2 **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios, ISGA y SGA** se ha preparado lo necesario para adecuarse a la nueva normativa en el ámbito de la Prevención del Blanqueo de Capitales y han sido examinadas por expertos independientes.

Con respecto a las medidas tomadas en respuesta a **incidentes de corrupción**, durante los tres últimos años no se ha producido ningún incidente de corrupción.

RELACIONES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y PARTIDOS POLÍTICOS

LABORAL Kutxa define la Gestión de la Administración Pública en el Manual de Gestión del Sector Público como una gestión diferenciada, integral, coordinada y dinamizada por la Oficina del Sector Público dentro de la red de Empresas.

En dicho documento se delimita la responsabilidad y funciones de cada Área de LABORAL Kutxa en la gestión de este segmento, en todo lo que afecta a la segmentación, sistemática de gestión, sistemas de información, estrategias comerciales y gestión del riesgo.

De la misma forma, el Manual de Riesgos de LABORAL Kutxa “Política, métodos y criterios de Riesgo de Crédito”, contempla en su Capítulo 5 la “Política de riesgos a aplicar con el Sector Público”, estableciéndose una política diferenciada dentro del ámbito de Empresas por sus particularidades contables.

Los préstamos y avales con los partidos políticos a 31 de Diciembre son:

	2014	2015	2016
Eusko Alkartasuna	4	2	7
EAJ - PNV	1.518	1.319	1.078
Aralar (aval)	3	3	3
Créditos (miles de euros)	1.525	1.324	1.088

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El Departamento de Cumplimiento Normativo, integrado dentro del Área Financiera, amplió en 2009 sus ámbitos de gestión, abarcando también la Detección de operaciones sospechosas de abuso de mercado. En 2016 la aplicación informática registró 517 alarmas que, una vez analizadas, no fueron calificadas como operaciones sospechosas de abuso de mercado, por lo que en 2016 no se ha comunicado a la CNMV caso alguno.

INICIATIVAS SUSCRITAS POR LABORAL KUTXA

En la siguiente tabla se recogen las iniciativas vigentes llevadas a cabo por LABORAL Kutxa:

Nombre	Finalidad	Cuándo
Acuerdo con la Fundación FIARE	Compromiso para el lanzamiento de un proyecto de banca ética fomentando la creación de iniciativas de inversión y ahorro ético y responsable.	2005
Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.	Compromiso y avance en los 10 Principios del Pacto.	2006
Adhesión a Izaite, Asociación de Empresas Vascas por la Sostenibilidad.	Compartir experiencias en sostenibilidad empresarial y promover la formación y difusión en materia de desarrollo sostenible.	2006
Incorporación a Autocontrol.	Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial.	2007
Foro Rural Mundial	Impulsar el desarrollo rural en el mundo como elemento consustancial del desarrollo económico global.	2007
Programa Emekin, con la Diputación de Gipuzkoa y la Asociación de Mujeres Empresarias.	Acompañamiento integral a mujeres con idea de promover una empresa.	2007

Adhesión a Stop CO2 Euskadi.	Generar un plan de acción para la difusión y el impulso de medidas de reducción de emisiones de CO2, en Caja LABORAL y en el entorno.	2009
Foros europeos de EFMA: SME Council, Operational Excellence Council, Club de los Decisores en Banca Minorista de España	Intercambio de Buenas Prácticas comerciales y de gestión entre cajas y bancos destacados a nivel europeo.	2010
Convenio con los Ayuntamientos de Andoain, Astigarraga, Hernani, Lasarte-Oria y Urnieta.	Potenciar la utilización del euskara en sus relaciones mutuas, tanto habladas como escritas	2011
Acuerdos en microfinanzas con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI).	Acuerdos para apoyar la creación y consolidación de microempresas y sus puestos de trabajo. Programa Progress. Desde 2015 continúa a través del Programa EaSI	2013
Programa de gestión financiera LABORAL Kutxa – Cebek	Jornadas y talleres formativos para empresarios, empresarias y personas gestoras de pymes en Bizkaia	2013
Donación a MU-Enpresagintza del fondo documental.	Donación a la universidad de 17.000 documentos para su consulta por investigadores universitarios.	2014
Socio local fundador de YBS- Youth Business Spain	Participación en Youth Business International, Red Internacional de Ayuda a los Jóvenes Emprendedores.	2014
Convenio con el Gobierno Vasco para velar por los derechos lingüísticos	Posibilitar que los clientes puedan realizar toda su operativa en cualquiera de los dos idiomas oficiales.	2015
Otros acuerdos con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI) para facilitar la financiación a empresas	Innovfin: programa de garantías para pequeñas y medianas empresas innovadoras. EaSI social: para empresas y organizaciones de economía social	2016
Acuerdo para el sistema de avales Oinarri – LABORAL Kutxa Express	Simplificación en la concesión de avales empresariales de esta Sociedad de Garantía Recíproca. LABORAL Kutxa actúa como ventanilla única	2016
Código de Buenas Prácticas para iniciativas de Educación Financiera	Programas educativos en temas financieros. Desarrollados en colaboración con CNMV y Banco de España, y separados de la actividad comercial	2016
Convenio con 38 municipios euskaldunes agrupados en UEMA	Potenciar la utilización del euskara en esos municipios, garantizando su uso en las relaciones entre el banco y los ayuntamientos, y también en los contactos orales y escritos con los clientes	2016

LABORAL Kutxa no proporciona financiación a ninguna asociación política ni ente nacional o internacional, salvo los préstamos y avales a partidos políticos indicados en la página 81.

PREMIOS RECIBIDOS POR LABORAL KUTXA

Durante los tres últimos años se han recibido los siguientes premios:

- Voluntariado empresarial: Youth Business Spain - Mejor relación de mentoring a nivel estatal en 2016 de un socio de LABORAL Kutxa con la start-up tecnológica Erle robotics.
- 2015. Premio LUZAROAN de los premios GUREAK por acreditar una trayectoria superior a 20 años colaborando con Gureak, empresa que da oportunidades laborales a personas con discapacidad.
- 2014. Por “la eficacia del modelo de microfinanzas dentro de una institución bancaria”, Gaztenpresa ha obtenido el reconocimiento europeo en los “Microfinance Good Practices Europe Award” de la Fundación Giordano Dell’Amore.



NUESTRA RELACIÓN
CON EL **MEDIO AMBIENTE**

LABORAL Kutxa tiene, desde el año 2001, un **Sistema de Gestión Ambiental (SGA)** según la Norma ISO 14001, para todas las actividades que desarrolla en tres edificios de la Sede Central. Pese a no estar dentro del sistema certificado, LABORAL Kutxa traslada la mayor parte de sus actuaciones en materia ambiental desde los servicios centrales al resto de centros de trabajo.

El Sistema de Gestión Ambiental es responsabilidad de un Comité Ambiental formado por miembros de Asesoría Jurídica, Auditoría Interna, Riesgos, Inmovilizado, Seguridad y Servicios Generales y Calidad, actuando éste último como Coordinador. En el mismo, en aplicación del principio de precaución de la Declaración de Río, se abordan los posibles impactos de la actividad para impedir la degradación del medioambiente.

LABORAL Kutxa está comprometida en el cuidado de medio ambiente y participa en numerosas iniciativas en este ámbito. LABORAL Kutxa es una de las organizaciones fundadoras de Stop CO2 Euskadi, pertenece a IZAITE (empresas vascas por la sostenibilidad) y está suscrita al Pacto Mundial. **BancaSeguros** está englobada dentro del Sistema de Gestión Medioambiental de LABORAL Kutxa.

Las principales acciones y logros cualitativos conseguidos en 2016 son los siguientes:

- Se ha renovado la certificación ambiental por tres años más. Esta renovación se ha realizado siguiendo la nueva versión de **la certificación ISO 14001:2015**. LABORAL Kutxa ha sido la primera entidad financiera del estado en certificarse según esta nueva versión. De la auditoría externa de AENOR han surgido algunas acciones de mejora que se aplicarán en los próximos ejercicios. La adecuación ha supuesto una revisión general del sistema.
- Ha seguido su marcha la obra de **renovación del edificio LK1** de los servicios centrales. La misma supone un importante esfuerzo inversor para mejorar la eficiencia de nuestras instalaciones y para reducir el impacto de nuestra actividad. Así, en 2016, dentro de esta inversión, **se ha puesto en marcha la instalación de biomasa que, junto a la geotermia**, sustituirá a los combustibles fósiles en la climatización.
- Dentro del proceso de elaboración del estudio de materialidad para la realización de la memoria de RSE hemos consultado, al igual que otros años, a nuestros grupos de interés tanto internos como externos, sobre diferentes aspectos de su relación con LABORAL Kutxa, entre los que se incluye el aspecto ambiental. De las conclusiones del mismo se advierte que la importancia dada a los aspectos ambientales es media tanto interna como externamente. En efecto la actividad de servicios que realiza LABORAL Kutxa no implica un impacto excesivo en el medio ambiente y por consiguiente no se percibe una preocupación por parte de los grupos de interés sobre estos aspectos. En cualquier caso, si comparamos la evolución de la matriz de materialidad en los últimos años, podemos ver un cambio de tendencia y una mayor preocupación desde el punto de vista interno. De ser un aspecto valorado por el Consejo de Dirección como de materialidad baja ha pasado a ser considerado de materialidad media.
- LABORAL Kutxa se ha adherido a la Hora del Planeta de 2016 el 25 de marzo. Las luces de los letreros luminosos de oficinas y servicios centrales se apagaron como forma de concienciación y como muestra de compromiso con el cuidado del planeta.

Los resultados cuantitativos del año 2016, el grado de consecución de los compromisos ambientales asumidos en la Memoria y los objetivos para 2017 se recogen a lo largo de los indicadores. Además, se pueden destacar para 2017 los siguientes compromisos:

- Mantener la línea seguida hasta ahora desde el Comité de Medioambiente, en concienciar y motivar a la plantilla, comunicando el compromiso medioambiental de LABORAL Kutxa, sus logros y fracasos y la importancia de lograr los objetivos y metas medioambientales definidos.
- Profundizar en el cálculo de la huella de carbono de la Entidad.
- Plantear acciones en movilidad sostenible.

PAPEL Y TÓNER

En 2016 el consumo de papel ha seguido descendiendo. En concreto ha descendido en 25.680 kilogramos.

Consumo papel (1) kgrs	2014		2015		2016		2017
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Papel publicitario	83.748	90.000	78.396	85.000	73.249	80.000	70.000
Papel de oficina	330.648	320.000	303.836	320.000	283.303	276.000	276.000
Consumo total de papel	414.396	410.000	382.232	405.000	356.552	356.000	346.000
Papel publicitario/cliente	0,070	≤ 0,080	0,066	≤ 0,075	0,062	≤ 0,066	0,059
Papel oficina/cliente	0,277	≤ 0,270	0,259	≤ 0,270	0,241	≤ 0,235	≤ 0,235
Consumo total/cliente	0,347	≤ 0,350	0,325	≤ 0,345	0,303	≤ 0,301	≤ 0,294
Consumo total papel / persona (2)	162,38	≤ 175	153,08	≤ 173	152,44	≤ 153	≤ 150

(1) Consumo total de papel de la totalidad de LABORAL Kutxa (Servicios Centrales y oficinas).

(2) Totalidad de personas de LABORAL Kutxa y CLBS (2.339 en 2016).

El descenso del consumo total de papel es del 6,7% y hace que prácticamente se logre alcanzar el ambicioso objetivo establecido tanto a nivel global como por cliente. No se ha cumplido el objetivo parcial de papel de oficina pese a haber descendido notablemente con respecto al año anterior. Esto se debe a las demandas normativas que impiden (contratos, información,...) disminuir el papel tanto como nos gustaría. El descenso general ha sido motivado por los procesos de digitalización (firma en tablets, expediente informáticos,...) que se están llevando a cabo en la Entidad que provocan una menor demanda de papel por las oficinas y por las mejoras de eficiencia en la gestión de las campañas publicitarias. En este momento, el consumo de papel de LABORAL Kutxa ya es inferior al que se tenía antes de la integración con Ipar Kutxa y el operador Bancaseguros.

Consumo papel publicitario valorizado (1)	2014		2015		2016		2017
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
% Papel publicitario reciclado s/total publicitario.	13,8%	≥ 20%	24,6%	≥ 20%	15,8%	≥ 20%	Nd
% Papel publicitario ecológico y sin cloro s/total publicitario.	82,1%	≥ 70%	75,4%	≥ 70%	84,2%	≥ 70%	Nd
% Papel publicitario valorizado s/total publicitario.	95,9%	≥ 90%	100%	≥ 90%	100%	≥ 90%	≥ 90%(2)

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

(1) Consumo total de papel publicitario de LABORAL Kutxa (Servicios Centrales y oficinas).

(2) Ante la dificultad para gestionar el tipo de papel (ecológico o reciclado) el objetivo pasa a ser del total valorizado (la suma de los dos conceptos).

El total del papel publicitario consumido ha sido en papel reciclado o ecológico sin cloro.

La Entidad sigue apostando por reducir el papel utilizado potenciando el servicio de Postamail por el que las comunicación se realizan por vía electrónica en lugar de por el correo tradicional. La evolución de los usuarios es la siguiente.

Usuarios de Postamail	2014	2015	2016
Número de personas usuarias.	334.304	409.947	456.229
% Usuarios sobre el total de la clientela	28,03%	34,88%	38,83%

Respecto a los cartuchos de tóner, se intenta reducir al mínimo su consumo, utilizando preferentemente cartuchos reciclados.

Consumo de tóner (1) en unidades	2014		2015		2016		Objet. 2017
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	
Consumo total cartuchos de tóner	1.735	≤ 1.700	1.917	≤ 1.700	1.877	≤ 1.700	≤ 1.700
Consumo de cartuchos por persona	0,68	≤ 0,85	0,77	≤ 0,85	0,80	≤ 0,85	≤ 0,80
Consumo cartuchos tóner reciclado	1.580	≥ 1.360	1.683	≥ 1.530	1.385	≥ 1.530	≥ 1.020
Consumo tóner reciclado sobre total %	91,1%	≥ 80%	87,8%	≥ 90%	73,8%	≥ 90%	≥ 60%

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

(1)Consumo total de tóner y de tóner reciclado de LABORAL Kutxa (Servicios Centrales y oficinas).

El consumo de tóner ha descendido ligeramente con respecto al año anterior. A finales de 2015 se modificó el sistema de compra, pasando a ser las empresas proveedoras las que reponen los tóner de las oficinas. Estas empresas no utilizan tóner reciclado (sí ecológico). Desde finales de 2016 se están introduciendo las nuevas multifuncionales que en una sola máquina realizan funciones de escáner, fotocopiada e impresora. Estas máquinas utilizan cuatro tóner más pequeños de colores en lugar de uno, por lo que el número total de tóner consumidos podría subir.

ENERGÍA

Los consumos de energía han mejorado respecto al año anterior excepto el consumo eléctrico consecuencia de las obras. Aun así, se ha cumplido ampliamente el objetivo establecido.

Energía (Gj)	2014		2015		2016		2017
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Electricidad	7.559	9.720	7.752	7.920	8.368	7.920	7.920
Gasoil	1.980	2.700	2.393	2.700	1.395	2.340	1.440
Propano	0,638	0,75	0,605	0,75	0,63	0,75	0,66
Consumo de energía A	9.539,6	12.421	10.146	10.621	9.764	10.261	9.361
Consumo energ./pers.	22,66	n/d	24,21	n/d	22,60	n/d	n/d

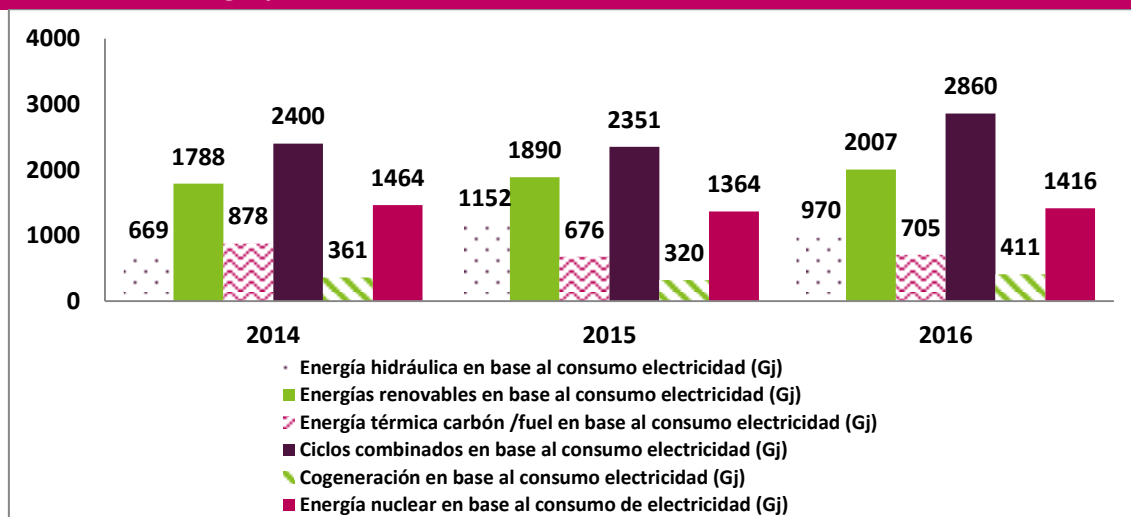
Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

Los datos que se presentan corresponden a los tres edificios de la Sede Central incluidos en el SGA. Las personas son las que trabajan en los Servicios Centrales.

Con respecto a los objetivos de electricidad para 2017, al igual que ocurrió en 2016, al estar en marcha la realización de la reforma del edificio LK1, no es posible establecer objetivos. El consumo de Propano depende del número de comidas. El consumo de gasoil irá descendiendo debido al funcionamiento de las instalaciones de biomasa y geotermia.

Conversiones: KWh y litro gasóleo*0,036=GJ. M3 propano*0,03901=GJ.

Consumo de energía por fuentes



Datos estimados mediante el Desglose de producción neta de energía por fuente de energía de Iberdrola (Informe de Sostenibilidad 2015), a partir del consumo de electricidad de los tres edificios de la Sede Central incluidos en el SGA.

El **consumo energético externo B**, la gasolina de los desplazamientos, ha supuesto un consumo de 10.519 GJ (10.498GJ en 2015 y 11.700GJ en 2014).

La **intensidad energética**, medida como el consumo energético total (incluyendo el interno A y el externo B) entre el número total de empleados (LABORAL Kutxa) ha sido en 2016 de 9,54 (9,31 en 2015 y 9,44 en 2014). La explicación a este empeoramiento, pese a un consumo energético menor, es el descenso en el número de trabajadores.

EMISIONES Y HUELLA DE CARBONO

Durante los últimos años hemos venido calculando el desglose de emisiones-huella de carbono teniendo en cuenta los resultados del programa ambiental. Para calcularlo utilizamos los consumos de los edificios de los servicios centrales de Mondragón. A eso le añadíamos, como emisión indirecta, el transporte realizado por los trabajadores durante la jornada laboral.

Siguiendo ese criterio, las **emisiones totales** de CO₂ se detallan a continuación:

Emisiones	2014		2015		2016		2017
	Real	Obj.	Real	Obj.	Real	Obj.	Obj.
Toneladas CO ₂ consumo gasoil (1)	148	201	179	201	104	175	107
Toneladas CO ₂ consumo propano	27	32	26	32	27	32	28
Alcance 1 :Emisiones directas	175	233	205	233	131	207	135
Alcance 2: Emisiones indirectas (electricidad (2))	716	921	734	750	793	750	750
Alcance 3: Otras emisiones indirectas (transporte por carretera)	797	842	714	796	716	715	715
Emisiones totales Toneladas CO2	1.688	1.996	1.653	1.779	1.640	1.672	1.600

* Las emisiones de gases de efecto invernadero provienen de los consumos de: electricidad, propano para la cocina y gasoil de las calderas de calefacción, de los tres edificios de la Sede Central. Los viajes de trabajo se refieren únicamente al uso del vehículo propio para la actividad de la empresa, excluyendo ida y vuelta del trabajo, del total de los trabajadores de LABORAL Kutxa. Se considera que la mitad de los coches son de gasoil. Debido al reducido mercado geográfico el uso del avión como medio de transporte es prácticamente nulo. El cálculo se realiza con la calculadora de la iniciativa STOP CO₂ Euskadi.

- (1) El descenso en el consumo de gasóleo se debe a la puesta en marcha de la instalación de biomasa
 (2) El aumento de las toneladas emitidas por consumo eléctrico se debe al incremento del consumo eléctrico debido a las obras (explicado anteriormente).

La **intensidad** de las emisiones de gases de efecto invernadero, medido como las emisiones totales de CO₂ entre la plantilla de LK, fue en 2016 de 0,772 (2.125 personas) frente al 0,745 de 2015 (2.218 personas) y 0,75 de 2014 (2.251 personas). El descenso en las emisiones ha sido superado por el mayor descenso de personas trabajadoras.

En el presente ejercicio se ha decidido profundizar en el cálculo de la huella. Para ello se han tenido en cuenta nuevos aspectos y consumos del año 2016. El objetivo es ampliar el alcance del cálculo incluyendo materias primas utilizadas (papel) y la dimensión producto-clientes:

Para el **alcance 1** se han incorporado los consumos de gasoil de la sede de Bilbao.

Para el **alcance 2** se ha tenido en cuenta el total del consumo eléctrico (SSCC, la red de oficinas y los edificios de direcciones territoriales).

Para el **alcance 3**, además de las emisiones citadas anteriormente, se ha tenido en cuenta los kilómetros realizados en taxi, la emisión resultante del papel consumido (123 kgCO₂/tonelada papel) y el consumo eléctrico de la clientela al utilizar nuestra web (nº de entradas, tiempo medio, tipo de dispositivo y consumo medio estimado de estos dispositivos).

Para obtener el dato de emisiones se ha seguido utilizando la calculadora de emisiones de STOP CO₂ Euskadi. Como resultado de este nuevo cálculo, que pasará a ser el año base del cálculo, resulta que:

Desglose emisiones según origen. Huella de Carbono.	2016
Alcance 1: Emisiones directas (gasoil y propano)	144
Alcance 2: Emisiones indirectas (electricidad)	4.623
Alcance 3: Otras emisiones indirectas (transporte por carretera)	740
Emisiones totales Toneladas CO₂	5.507

La **intensidad** de las emisiones de gases de efecto invernadero, medido como las emisiones totales de CO₂ entre la plantilla de LK sería en este caso de 2,38 toneladas de CO₂ por persona (2.339 personas de LABORAL Kutxa y CLBS).

AGUA

El consumo de agua, al igual que en 2015, se mantiene muy elevado debido a las obras que se están realizando y que se espera concluyan en 2017. Todo el consumo se realiza a través de la red municipal.

Consumo de agua (m ³) en Sede Central	2014		2015		2016		2017
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Consumo de agua	6.930	8.500	14.085	7.500	11.239	7.500	7.500
Consumo/persona – año (1)	16,46	n/d	33,62	n/d	26,02	n/d	n/d

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

- (1) Este ratio se calcula utilizando el número de socios, socias y TCA que trabajan en Sede Central (2014: 421, 2015: 419 y 2016: 432).

VERTIDOS Y RESIDUOS

El agua utilizada se vierte a la red de saneamiento municipal. Anualmente se realiza una analítica externa al vertido para comprobar que éste se encuentra dentro de los límites autorizados.

En LABORAL Kutxa se realiza una recogida selectiva de los **residuos generados** en la Sede Central, además de los residuos de papel y tóner generados en todas las oficinas, para su posterior entrega a gestores autorizados y/o recuperadores. El objetivo es que el total de residuos que se generan en Sede Central (salvo los residuos de recogida municipal) se reutilicen, se reciclen o, si son peligrosos, se gestionen.

Residuos gestionados (Servicios Centrales)	Unidad	Cantidad / año		
		2014	2015	2016
Chatarra	Kgrs	0	70	0
Plástico	Kgrs	1.630	288(3)	0
Cartón y papel (1)	Kgrs	207.620	163.760	176.760
Residuos de podas	Kgrs	nd	32.900	35.020
Equipos informáticos (1)	Kgrs	0	0	0
Aceite vegetal usado	Kgrs	1.875	1.600	1.350
Lodos fecales (2)	Kgrs	2.000	0	0
Cartuchos de tóner (1)	Kgrs	1.160	1.321	1.338
Aceite industrial / envases	Kgrs	200	0	0
Materiales impregnados de residuos	Kgrs	32	35	0
Baterías agotadas	Kgrs	0	3.822	0
Pilas agotadas	Kgrs	38,75	38,25	35.15
Fluorescentes	Kgrs	0	0	0
Residuos sanitarios	Kgrs	3	3	1
Plásticos impregnados de residuos	Kgrs	5	40	0
Resinas de descalcificador	Kgrs	0	0	0
Suma	Kilogramos	214.564	203.877	214.504

- (1) Estos residuos provienen de Servicios Centrales y de la Red.
- (2) Proviene de la fosa séptica de la cocina y se gestionan por un gestor especializado.
- (3) Desde marzo de 2015 se realiza recogida selectiva de basura en Arrasate, por lo que los residuos de plástico van al contenedor habilitado al respecto y los gestiona la Mancomunidad.

GASTOS AMBIENTALES

Gastos directos imputados al SGA	2014		2015		2016		2017
	Real	Obj.	Real	Obj.	Real	Obj.	Obj.
Mantenimiento del SGA (1)	4.585	5.100	4.585	5.100	9.880	10.700	11.750
Gestión de residuos (2)	3.016	2.750	3.772	3.500	4.718	5.850	5.800
Mediciones (vertido)	1.162	500	545	500	968	550	550
Total en €	8.763	8.350	8.902	9.100	15.566	17.100	18.100

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

- (1) IZAITE, AENOR, Hora Planeta y requisitos legales.
- (2) Retirada de Papel, aceite y Consejero de Seguridad.

Estos gastos son los que gestiona directamente el Comité Ambiental y no incluyen los gastos gestionados por departamentos concretos.

EVALUACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES

LABORAL Kutxa cuenta dentro de su Sistema de Gestión Ambiental, con un procedimiento de “Control de Revisión y Gestión de Riesgos” que marca los pasos a seguir para evaluar y controlar los riesgos ambientales en todas las operaciones con destino mercantil de inversión crediticia y riesgos de firma, asignando a cada actividad un nivel de riesgo Alto, Medio o Bajo, excluidos ámbitos de tesorería, cartera de valores y activos monetarios. Cuando el nivel de riesgo asignado es Alto, este factor se tiene en cuenta como otro factor más de valoración a la hora de sancionar positiva o negativamente la operación.

Año 2014

Segmento	Nº Operac.	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Empresas	428	813.172	17	81	330
Particulares	9	13.100	0	2	7
Autónomos	3	6	0	0	3
Negocios	8	3.346	0	0	8
Promotores	145	297.936	0	0	145
Institucional	137	289.138	9	28	100
Público	34	400.483	0	0	34
Fin. Cred.	2	12.000	0	0	2
Total	766	1.829.181	26	111	629

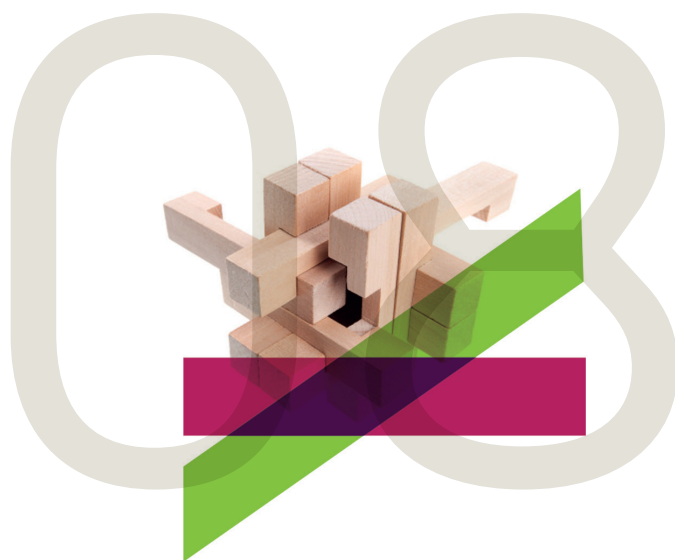
Año 2015

Segmento	Nº Operac.	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Empresas	596	787.465	20	102	474
Particulares	7	7.818	1	0	6
Autónomos	1	1.200	0	0	1
Negocios	2	474	0	0	2
Promotores	140	216.518	0	2	138
Institucional	157	406.369	14	36	107
Público	44	619.945	1	0	43
Fin. Cred.	6	22.600	0	0	6
Total	953	2.062.389	36	140	777

Año 2016

Segmento	Nº Operac.	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Empresas	617	773.314	23	88	506
Particulares	8	7.511	0	3	5
Autónomos	1	100	0	0	1
Negocios	5	1.925	0	0	5
Promotores	163	536.317	0	0	163
Institucional	166	335.479	9	33	124
Público	38	475.321	0	0	38
Fin. Cred.	3	10.142	0	0	3
Total	1.001	2.140.099	32	124	845

En el caso de que la empresa en cuestión disponga de varios centros productivos, la valoración del riesgo se realiza para cada uno de ellos, siendo el riesgo asignado a la empresa equivalente al mayor de los riesgos obtenidos. En los tres últimos años no se ha rechazado ninguna operación por causa de riesgo ambiental.



NUESTRA RELACIÓN CON LAS
EMPRESAS PROVEEDORAS

En las sucesivas encuestas realizadas para confeccionar el estudio de materialidad en los tres últimos ejercicios se ha consultado a los diferentes grupos de interés la importancia que le otorgan en su relación con LABORAL Kutxa a la gestión de los proveedores. En todos ellos se ha puesto de manifiesto que se considera a este aspecto como un elemento de materialidad baja. De los 21 aspectos que se pide valorar, la cuestión: “Proveedores: contratación, homologación y pago. Control de actuación responsable” es la que obtiene una puntuación más baja. Incluso en el caso de consultar a las propias empresas proveedoras, tal y como se hizo en 2015 y cuyos resultados se citan en este mismo apartado de la Memoria de 2015, la importancia que se le concede es baja. En las consultas realizadas para confeccionar la presente memoria se ha mantenido esta valoración tanto por los grupos de interés como por parte del Consejo de dirección de LABORAL Kutxa.

Sin duda la actividad financiera que desarrollamos, así como la presencia local en un ámbito territorial muy concreto hacen que los riesgos de la gestión de dichas empresas no sean excesivamente relevantes.

Aun así, LABORAL Kutxa, consciente de la importancia que en el ámbito de la sostenibilidad tiene la gestión de las empresas proveedoras incluyó en su planificación para 2016 dos acciones concretas con respecto a los proveedores:

- Por un lado, respecto a la **prevención de riesgos laborales**, se decidió dar un impulso a la coordinación de actividades empresariales. Existen más de 350 centros de trabajo en LABORAL Kutxa al que acuden a realizar labores profesionales numerosas personas pertenecientes a otras empresas: subcontratas, obras, mantenimientos... Dentro de la actividad del servicio de prevención se planteó, como uno de los objetivos para 2016, el reforzar la gestión de estas actividades. El resultado de la misma se puede ver en apartado 5.7. Seguridad y Salud en el Trabajo, de esta Memoria.
- Al mismo tiempo, dentro del plan de gestión de 2016 se contemplaba el establecimiento de una **política de homologación** de empresas proveedoras que ordene la gestión de compra de los distintos departamentos. Se pretende así cumplir contractualmente ciertos aspectos mínimos de sostenibilidad y establecer filtros de control para que se cumpla efectivamente. Este proyecto ha comenzado a finales de 2016 y continuará su desarrollo en 2017.

Con esta última acción se persiguen varios objetivos:

- En primer lugar se pretenden limitar los riesgos que puede asumir, desde el punto de vista del Comité de Ética, LABORAL Kutxa en la gestión de los proveedores.
- En segundo lugar se pretende ordenar y racionalizar la relación con los proveedores, armonizando procedimientos de contratación en la búsqueda de una mayor eficiencia.
- Por último se plantea la posibilidad de mejorar nuestra relación con nuestros proveedores desde el punto de vista de la sostenibilidad.

Las líneas de trabajo que se apuntan en este proyecto son las siguientes:

1. Definición de una política de proveedores que aclare el concepto de empresa proveedora y que actualice y desarrolle el código de conducta interno en la gestión de los proveedores.
2. Establecimiento de un procedimiento de gestión de proveedores. A partir de las atribuciones de contratación existentes, se busca trabajar en la definición de los riesgos de la gestión de proveedores, la posible existencia de una mesa de contratación y los mecanismos de la coordinación de actividades empresariales.
3. El mecanismo de homologación de proveedores.
4. Las cláusulas que deben incluir los contratos.
5. Códigos de conducta de los proveedores.

Es en estos dos últimos puntos donde se pretende abordar principalmente el proyecto de proveedores desde el punto de vista de la sostenibilidad. LABORAL Kutxa es conocedora de la importancia que tiene la tracción de la cadena de suministro dentro de su estrategia de RSE y por tanto está convencida de la necesidad de avanzar en este aspecto.

Este proyecto de gestión de los proveedores está también en sintonía con el resultado del análisis realizado para determinar la acción de LABORAL Kutxa con respecto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Como consecuencia de dicho análisis se ha detectado un área de mejora en este ámbito a la hora de alinear la estrategia de LABORAL Kutxa con los Objetivos.

LABORAL Kutxa no tiene por el momento una política escrita para priorizar a empresas proveedoras locales, entendidos éstos como de los lugares donde ejerce su actividad. Sin embargo, la práctica habitual indica que se procura contratar a empresas proveedoras locales, como se recoge en el cuadro siguiente:

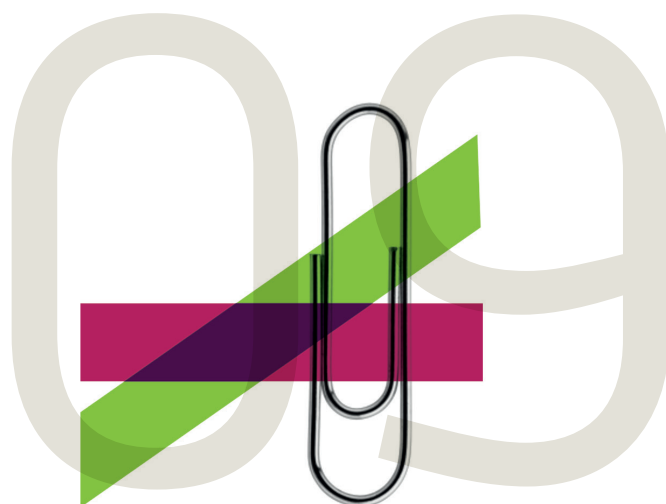
	2014	2015	2016
Volumen de compra (miles de euros)	161.776	191.086	198.797
% de bienes y servicios comprados a empresas locales	96,9%	96,3%	94,9%
% de empresas proveedoras locales sobre total	95,7%	94,7%	94,5%
% de compras interiores, no importadas (1)	100%	99%	99%

(1) En 2016 LABORAL Kutxa ha tenido 20 empresas proveedoras (el 0,82% del total y que suponen el 1,02% de los bienes y servicios adquiridos), de fuera del Estado. Estas son todas de países de la Unión Europea excepto 4 procedentes de USA.

En 2011 LABORAL Kutxa aprobó su Política de RSE y los Códigos de Conducta con sus grupos de interés, entre los que están las empresas proveedoras, que se recogió ampliamente en la Memoria del ejercicio 2011 y que está disponible en la página Web.

Dando cumplimiento al principio de precaución, hay otros factores que influyen en la selección de empresas proveedoras, además de los locales, como son los requisitos técnicos y el precio. Al mismo tiempo, LABORAL Kutxa vela por el cumplimiento de la legislación social y LABORAL, a través de una cláusula que mantiene con ellas:

- Cumplimiento de la normativa laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo.
- También los Sistemas de Gestión certificados, Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo, tienen unos procedimientos establecidos para la gestión de compras y subcontrataciones, teniendo en cuenta los requisitos señalados para estos sistemas.



ANEXOS

9.1. NIVEL DE REPORTE DE LA MEMORIA

LABORAL Kutxa declara esta Memoria con el nivel Exhaustivo en cuanto a la aplicación de G4, según la siguiente tabla, dado que así lo han indicado los resultados de la verificación externa de AENOR.

A continuación se detalla la localización de cada uno de los contenidos básicos de la Guía GRI G4.

9.2. VERIFICACIÓN DE AENOR

Original Electrónico	<h1>AENOR</h1> <h2>VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD</h2> <p>VMS-2017/0002</p> <p>AENOR ha verificado la Memoria de la organización</p> <h3>CAJA LABORAL POPULAR COOPERATIVA DE CRÉDITO</h3> <p>TITULADA: MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2016</p> <p>Conforme con: La Guía G4 del Global Reporting Initiative</p> <p>Opción GRI aplicada: Exhaustiva. Junto con Suplemento Sectorial para Servicios financieros</p> <p>Proceso de Verificación: Para conceder este Documento de Verificación, AENOR ha comprobado la adecuación de la memoria a lo requerido por GRI y ha trazado los datos e información contenidos en dicha memoria.</p> <p>Fecha de emisión: 2017-05-09</p> <div style="text-align: right;">  Avelino BRITO MARQUINA Director General </div> <p>AENOR INTERNACIONAL, S.A.U Génova, 6. 28004 Madrid. España Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com</p>
----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

9.3. TABLA DE INDICADORES GRI

Se presentan con fondo azul aquellos indicadores que afectan directamente a aquellos ámbitos que según la matriz de materialidad son considerados de relevancia alta o medio-alta.

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización	5-6 Carta del Presidente
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	21-22 Estrategia y gestión del riesgo 17-20 Materialidad 8-11 Compromisos y Logros RSE 12-13 Cuadro de Mando RSE 9-12 Entorno macroeconómico y objetivos cuantitativos

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

G4-3	Nombre de la organización.	Caja LABORAL Popular Cooperativa de Crédito
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	35-38 Nuestra Relación con la clientela Ver Página Web www.LABORALKutxa.com
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	José M ^a Arizmendiarieta, 4. 20500 Arrasate – Mondragón (Gipuzkoa)
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización	LABORAL Kutxa opera exclusivamente en el Estado español 32-33 Mercado de LABORAL Kutxa
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito 24 Estructura de la entidad
G4-8	Mercados que se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientela y destinatarios).	32-33 Mercado de LABORAL Kutxa 39-40 Perfil de la clientela
G4-9	Tamaño de la organización	28-29 Principales Magnitudes de la Entidad
G410	Empleados	58-60 Perfil de la Plantilla 69-71 Diversidad
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	67 Negociación Colectiva
G4-12	Describa la cadena de suministros de la organización.	92-93 Nuestra Relación con las empresas proveedoras
G4-13	Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministros de la organización.	15-16 Perfil de la Memoria 24-26 Estructura Organizativa 27 Estructura operativa 28 Empresa Participadas
PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS		
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	35-39 Nuestra relación con la Clientela 84 Nuestra Relación con el Medioambiente 92 Nuestra relación con las empresas proveedoras Los riesgos en general se gestionan desde el Comité de Riesgos del Consejo Rector y el Marco de Apetito al Riesgo , y se reportan anualmente en la Información con Relevancia Prudencial . Los riesgos ambientales se gestionan dentro de un sistema certificado con la ISO 14001:2015 . Los riesgos para los clientes de los nuevos productos son el ámbito de actuación del Comité de Productos
G4-15	Lista de cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	81 Iniciativas suscritas por LABORAL Kutxa

G4-16	Lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que pertenece.	
-------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

G4-17	a) Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización b) Señale si alguna de las entidades no figuran en la memoria.	28 Empresa Participadas
G4-18	a) Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b) Explique cómo ha aplicado los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	15-16 Perfil de la Memoria 17-20 Materialidad
G4-19	Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	17-20 Materialidad
G4-20	Cobertura de la organización de cada Aspecto material.	17-20 Materialidad
G4-21	Cobertura fuera de la organización de Aspectos materiales.	17-20 Materialidad
G4-22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	A lo largo de la memoria se describen los cambios producidos.
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	15-16 Perfil de la Memoria

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24	Grupos de interés vinculados a la organización.	8 Compromisos y logros RSE. 17-20 Materialidad 48-55 Mecanismos de Diálogo con Clientela 60 Mecanismos de Diálogo con las Personas 77-78 Mecanismos de Diálogo con la Sociedad 67 Negociación colectiva
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.	
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	

PERFIL DE LA MEMORIA

G4-28	Período objeto de la memoria.	Año 2016
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	Memoria de 2015 publicada en junio de 2016
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal).	15 Perfil de la Memoria
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas en relación con el contenido de la memoria.	En la página Web: www.LABORALKutxa.com o del correo: Javier.alli@LABORALKutxa.com

INDICE DE GRI

G4-32	a) Indique qué opción "de conformidad" con la Guía ha elegido b) Facilite el índice de GRI de la opción elegida c) Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	Memoria Exhaustiva 96-107 Indicadores GRI 95 Verificación de AENOR
-------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

VERIFICACIÓN

G4-33	a) Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b) Describa la relación entre la organización y las empresas proveedoras de la verificación. c) Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	15-16 Perfil de la Memoria El Director del Area Financiera da el visto bueno a la solicitud de verificación de la memoria
-------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

GOBIERNO

G4-34	Estructura de gobierno de la organización	24-26 Estructura Organizativa
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinadas personas empleadas en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	54 Dialogo con la clientela sobre RSE 17-20 Materialidad

G4-36	Proceso de rendición de cuentas ante el consejo	Ver Informe de Gobierno Corporativo
G4-37	Procesos de consulta	
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	
G4-39	Carácter ejecutivo o no del máximo órgano de gobierno.	
G4-40	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités	Ver Informe de Gobierno Corporativo
G4-41	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	24-26 Estructura Organizativa Ver Informe de Gobierno Corporativo
PAPEL DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO A LA HORA DE ESTABLECER PROPÓSITOS , LOS VALORES Y LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-42	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización.	24-26 Estructura Organizativa Ver Informe de Gobierno Corporativo
EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO DEL ÓRGANO SUPERIOR DEL GOBIERNO		
G4-43	Medidas adoptadas para desarrollar-mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	63 Formación a miembros del Consejo Rector
G4-44	Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales.	24-26 Estructura de la Entidad Ver informe de gobierno corporativo.
G4-45	Función del órgano superior en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental, social. .	
G4-46	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	
G4-47	Frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	
FUNCIÓN DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO EN LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE LA SOSTENIBILIDAD		
G4-48	Comité o cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	24 Estructura Organizativa
FUNCIONES DEL ÓRGANO SUPERIOR EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL.		
G4-49	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	24-26 Estructura de la Entidad
G4-50	Naturaleza y número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior, describa así mismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	60 Mecanismos de diálogo con las personas En el reporte anual al consejo rector de las actividades de RSE se identificaron 12 actividades, consistentes con las prioridades desarrolladas en 2016.
RETRIBUCIÓN E INCENTIVOS		
G4-51	a) Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección. b) Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva	26-27 Retribución de los Órganos de Gobierno Ver Cuentas Anuales Consolidadas p.31
G4-52	Procesos mediante los cuales se determina la remuneración.	55-56 Sistema retributivo Ver informe de relevancia prudencial p.60
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión	20-22 Estructura de la Entidad 55-56 Sistema retributivo
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada).	64 Sistema retributivo
G4-55	Relación entre el incremento retribución total anual de la persona mejor pagada con el incremento de la retribución total anual media	

ÉTICA E INTEGRIDAD

G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	25 Comité de Ética 79-80 Lucha contra corrupción
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita	79-80 Lucha contra la corrupción 25 Comité de Ética
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización	79-80 Lucha contra corrupción 53-54 Servicio Atención Cliente 25 Comité de Ética

CATEGORÍA : ECONOMÍA

DMA-EC	Información sobre el enfoque de gestión	28-32 Principales Magnitudes
--------	-----------------------------------------	------------------------------

Aspecto: desempeño económico

EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	29 Principales Magnitudes
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	45-46 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables.
EC3	Cobertura de las obligaciones derivadas de su plan de prestaciones.	64 Sistema Retributivo 66 Retornos Coops. Capitalizados
EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	26 Estructura Organizativa

Aspecto: presencia en el mercado

EC5	Relación entre el salario inicial por sexo y el salario mínimo local.	64 Sistema Retributivo
EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local	24 Estructura Organizativa

Aspecto: consecuencias económicas indirectas

EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	84 Nuestra relación con el Medioambiente 73-74 Aportaciones Directas a la Sociedad 76 Impuestos y tributos 75 Gaztenpresa
EC8	Impactos económicos indirectos significativos	76 Aportaciones Ind Sociedad

Aspecto: Prácticas de adquisición

EC9	Porcentaje del gasto que corresponde a Empresas proveedoras locales.	93 Nuestra Relación con las empresas proveedoras
-----	----------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

CATEGORÍA : MEDIO AMBIENTE**Aspecto: materiales**

DMA-EN	Información sobre el enfoque de gestión	84 Nuestra relación con el medioambiente. 17 Materialidad
EN1	Materiales por peso o volumen.	85-86 Papel y Tóner
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	

Aspecto: energía

EN3	Consumo energético interno.	86-87 Energía
EN4	Consumo energético externo	86-87 Energía 87-88 Emisiones y huella de carbono
EN5	Intensidad energética	87-88 Emisiones y huella de carbono
EN6	Reducción del consumo energético.	86-87 Energía 84 Nuestra Relación con el Medioambiente
EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	84 Nuestra relación con el Medioambiente 45-46 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables

Aspecto: agua

EN8	Captación total de agua según la fuente.	88 Agua
EN9	Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua.	No se han detectado fuentes de agua afectadas
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No se recicla ni se reutiliza agua

Aspecto: biodiversidad

EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o están ubicadas en áreas protegidas (o no) de gran valor para la biodiversidad.	No es de aplicación al no tener LABORAL Kutxa impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de Áreas protegidas o de alta biodiversidad no protegidas, derivadas de las actividades, los productos y los servicios.	No es de aplicación al no tener LABORAL Kutxa impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	
EN14	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	

Aspecto: emisiones

EN15	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	87-88 Emisiones y huella de carbono
EN16		
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	87-88 Emisiones y huella de carbono
EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	87-88 Emisiones y huella de carbono
EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	84 Nuestra Relación con el Medioambiente 86 Energía 87-88 Emisiones y huella de carbono
EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	No se producen, importan o exportan sustancias que agotan el ozono.
EN21	NO, SO y otras emisiones atmosféricas significativas.	Las emisiones de este tipo son resultado de los sistemas de climatización y no se consideran significativas.

Aspecto: efluentes y residuos

EN22	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	89 Vertidos y Residuos
EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	89 Vertidos y Residuos
EN24	Número y volumen total de los derrames accidentales significativos.	No se han detectado derrames accidentales significativos
EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos	No se trabaja con el tipo de residuos definidos en el indicador
EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados.	No se detecta afección a la diversidad por vertidos de aguas ni aguas de escorrentías

Aspecto: productos y servicios

EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	45-46 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables
EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.	El componente material de los productos financieros no es relevante

Aspecto: cumplimiento regulatorio

EN 29	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	El coste de las multas y sanciones, en los ejercicios cubiertos por la Memoria, es de 0.
-------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

Aspecto: transporte

EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	No se detectan impactos significativos en este aspecto dada la actividad financiera de LABORAL Kutxa
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------

Aspecto: general,

EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	89 Gastos Ambientales
------	------------------------------------------------------	-----------------------

Aspecto: evaluación ambiental de las empresas proveedoras

EN32	Porcentaje de nuevas empresas proveedoras que se examinaron en función de criterios ambientales	No se detectan impactos significativos en este aspecto dada la actividad financiera de LABORAL Kutxa
EN33	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro	

Aspecto: mecanismo de reclamación en materia ambiental

EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto.	No ha habido reclamaciones ambientales en el periodo.
------	---------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------

CATEGORIA : DESEMPEÑO SOCIAL**SUBCATEGORIA :Prácticas laborales y trabajo digno**

DMA-LA	Información sobre el enfoque de gestión	57 Nuestra Relación con los Socios 58 Perfil de la Plantilla
--------	------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------

Aspecto: empleo.

LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de personas empleadas, desglosados por grupo etario, sexo y región.	58-60 Perfil de la Plantilla 12 Cuadro de Mando
LA2	Prestaciones sociales para las personas empleadas a jornada completa que no se ofrecen a las personas empleadas temporales.	65-66 Beneficios Sociales
LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	67-68 Seguridad y Salud en el trabajo

Aspecto: relaciones dirección / plantilla.

LA4	Plazo mínimo de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	En la cooperativa no hay convenio colectivo. Si bien ni en el Reglamento de régimen Interno, ni en las normativas laborales internas está establecido expresamente un plazo mínimo de preaviso para comunicar a los socios y socias de trabajo los cambios de puesto o centro de trabajo, los cambios organizativos u operativos significativos deben pasar por el Consejo Social.
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Aspecto: seguridad y salud en el trabajo.

LA5	Porcentaje de la plantilla que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y personal.	67-68 Seguridad y Salud en el trabajo
LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y víctimas mortales relacionadas con el trabajo.	67-68 Seguridad y Salud en el trabajo
LA7	Personal cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	Dada la actividad financiera que se desarrolla no existen enfermedades profesionales ni riesgos elevados de enfermedad.
LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	67-68 Seguridad y Salud en el trabajo

Aspecto: capacitación y educación.

LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado	61-62 Desarrollo y Formación de Nuestra Plantilla
LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad y ayuden a gestionar el final de sus carreras profesionales.	62 Formación Continua 63 Formación para personas que acceden a la jubilación
LA11	Porcentaje de personas que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	63 Gestión del Desempeño

Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades-

LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo.	69-71 Diversidad e Igualdad de Oportunidades 24 Estructura Organizativa
------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------

Aspecto: igualdad de retribución entre hombres y mujeres

LA13	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	64 Sistema retributivo A igual puesto de trabajo, igual salario, independientemente de que sea hombre o mujer
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Aspecto: evaluación de las prácticas laborales de las empresas proveedoras

LA14	Porcentaje de nuevas Empresas proveedoras que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	No se ha realizado un análisis en materia de derechos humanos de las diferentes empresas proveedoras y subcontratistas ya que, a priori, no se ha identificado la existencia de empresas proveedoras que por el volumen de compras que representan, el tipo de actividad que desarrollan o su localización puedan implicar un riesgo significativo en materia de DDHH. Sin embargo, ya se ha recogido que LABORAL Kutxa pretende avanzar en la definición de un sistema de evaluación de Empresas proveedoras desde un punto de vista social y ambiental, coherente con los principios del Pacto Mundial
LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministros, y medidas al respecto.	

Aspecto: mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborables

LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No ha habido reclamaciones laborales en el periodo.
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------

SUBCATEGORIA : DERECHOS HUMANOS

DMA-HR	Información sobre el enfoque de gestión	<p>Laboral Kutxa es una entidad financiera que opera en el estado español, en el que se aplica un marco legal y constitucional que preconiza el respeto por los Derechos Humanos. Aun así, está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas como evidencia de su compromiso con los 10 Principios de este Pacto. En este sentido se adjunta el Informe de Progreso, que corresponde hacer este año, en el apartado 9.4 de esta Memoria.</p>
--------	------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Aspecto: inversión

HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No existen acuerdos significativos en LABORAL Kutxa que incluyan cláusulas de Derechos Humanos. No obstante, LABORAL Kutxa está trabajando con el Objetivo de empezar a considerar la evaluación de Riesgos en materia de Derechos Humanos entre las empresas proveedoras y empresas participadas críticas en este aspecto.
HR2	Horas de formación de las personas empleadas sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados capacitados.	Dado el ámbito geográfico, jurídico y económico de actuación de la Entidad, no se han identificado riesgos significativos en materia de derechos humanos por lo que no se ha dado formación al respecto.

Aspecto: no discriminación

HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	En el periodo de cobertura de la Memoria no se ha producido ningún incidente de discriminación
-----	--------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------

Aspecto: libertad de asociación y negociación colectiva

HR4	Identificación de centros y Empresas proveedoras significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	Tanto LABORAL Kutxa como la práctica totalidad de sus empresas proveedoras operan en el Estado Español. Esto supone que por normativa legal se deban respetar los derechos humanos, entre los cuales se encuentra la libertad de asociación y convenios colectivos.
-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Aspecto: trabajo infantil

HR5	Identificación de centros y Empresas proveedoras Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la misma.	Tanto LABORAL Kutxa como la práctica totalidad de sus Empresas proveedoras operan únicamente en el Estado Español. Esto supone que por normativa legal se deban respetar los derechos humanos, entre los cuales se encuentra la no explotación infantil.
-----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Aspecto: trabajos forzados

HR6	Centros y Empresas proveedoras con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	Tanto LABORAL Kutxa como la práctica totalidad de sus empresas proveedoras operan únicamente en el Estado Español. Esto supone que por normativa legal se deban respetar los DDHH, entre los cuales se encuentra la realización de trabajos forzosos
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Aspecto: medidas de seguridad

HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	LABORAL Kutxa contrata el personal de seguridad a través de empresas externas autorizadas, que garantizan la adecuada formación de las personas empleadas para el puesto.
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Aspecto: derechos de la población indígena

HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	Este indicador no es aplicable, debido a que el ámbito geográfico de LABORAL Kutxa es España
-----	-------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------

Aspecto: Evaluación

HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	No se han revisado actividades en aspectos relacionados con DDHH, ya que el riesgo de vulneración de estos es muy bajo o nulo
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Aspecto: Evaluación de las empresas proveedoras en materia de derechos humanos

HR10	Porcentaje de nuevas Empresas proveedoras que se examinaron en	No se ha realizado un análisis en materia de derechos humanos de las
------	----------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------

	función de criterios relativos a los derechos humanos	diferentes empresas proveedoras y subcontratistas ya que, a priori, no se ha identificado la existencia de empresas proveedoras que por el volumen de compras que representan, el tipo de actividad que desarrollan o su localización puedan implicar un riesgo significativo en materia de DDHH.
HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	Sin embargo, ya se ha recogido que LABORAL Kutxa pretende avanzar en la definición de un sistema de evaluación de Empresas proveedoras desde un punto de vista social y ambiental, coherente con los principios del Pacto Mundial

Aspecto: mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos

HR12	Número de quejas relativas a los derechos humanos recibidas tratadas y resueltas por los mecanismos de resolución de quejas formales	No se han dado quejas relativas a Derechos Humanos
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------

SUBCATEGORIA : SOCIEDAD

DMA-SO	Información sobre el enfoque de gestión	73-74 Nuestra Relación con la Sociedad
--------	------------------------------------------------	----------------------------------------

Aspecto: comunidades locales

S01	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	74 Aportaciones Directas a la Sociedad 49 Mecanismos de diálogo con la clientela 17-20 Materialidad
S02	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales	No se han identificado actividades con un impacto negativo o potencial en las comunidades locales.

Aspecto: lucha contra la corrupción

S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado Riesgos relacionados con la corrupción y riesgos detectados.	80 Lucha contra la Corrupción
S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	63 Formación en Procedimientos Anticorrupción y formación a miembros del Consejo Rector 79-80 Lucha contra la corrupción
S05	Casos confirmados y medidas adoptadas	80 Lucha contra la Corrupción

Aspecto: política pública.

S06	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	81 Relaciones con Administraciones Públicas y Partidos Políticos
-----	----------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------

Aspecto: prácticas de competencia desleal

S07	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas	No hay ninguna reclamación o acción judicial en los ejercicios cubiertos por la Memoria
-----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------

Aspecto: cumplimiento normativo.

S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	55 Incidentes e Incumplimientos 81 Cumplimiento normativo
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------

Aspecto: evaluación de la repercusión social de las empresas proveedoras

S09	Porcentaje de nuevas empresas proveedoras que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	No se han realizado exámenes sociales a las empresas proveedoras. 92-93 Nuestra relación con las empresas proveedoras
S010	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	No se han detectado impactos negativos derivados de la cadena de suministro

Aspecto: mecanismo de reclamación por impacto social

S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	No ha habido reclamaciones sociales en el periodo.
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------

SUBCATEGORIA : RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

DMA-PR	Información sobre el enfoque de gestión	34-39 Nuestra Relación con la Clientela
--------	------------------------------------------------	-----------------------------------------

Aspecto: salud y seguridad de la clientela.

PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado	34-38 Nuestra Relación con la Clientela
-----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad	55 Incidentes e Incumplimientos
-----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------

Aspecto: etiquetado de los productos y servicios.

PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	Todos los productos y servicios de LABORAL Kutxa están sujetos a la regulación de Banco de España y CNMV en cuanto a la información de los mismos y su forma de comercialización, lo cual garantiza la transparencia en estos procedimientos. Asimismo se aplica la normativa MIFID que protege al cliente I (clasificación, test, información,...). 34-39 Nuestra Relación con la Clientela
PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios	55 Incidentes e Incumplimientos
PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de la clientela	48-55 Mecanismos de Diálogo con la Clientela

Aspecto: comunicaciones de mercadotecnia

PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	34 Nuestra Relación con la clientela 53 Servicio de Atención al Cliente
PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio	55 Incidentes e Incumplimientos

Aspecto: privacidad de la clientela

PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de la clientela	55 Incidentes e Incumplimientos
-----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------

Aspecto: cumplimiento normativo

PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios	55 Incidentes e Incumplimientos 81 Cumplimiento Normativo
-----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------

CARTERA DE PRODUCTOS

FS1	Descripción de las políticas con contenidos ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	8-10 Compromisos y logros RSE en LABORAL Kutxa 43-44 Fundación Gaztenpresa 44 Inversión Socialmente Responsable 84 Sistema de Gestión Ambiental
FS2	Descripción de los procedimientos para evaluar y seleccionar los Riesgos sociales y ambientales en cada una de las políticas anteriormente descritas y aplicadas a las líneas de negocio	69-70 Diversidad e Igualdad de Oportunidades 44-45 Inversión Socialmente Responsable 84 Sistema de Gestión Ambiental
FS3	Descripción de los procedimientos para asegurar y controlar el cumplimiento de los requisitos sociales y ambientales por parte de la clientela incluidos en los contratos o transacciones	No existe una sistemática de seguimiento y control a posteriori sobre nuestros clientes dado el ámbito local de nuestra actuación y de los proyectos financiados
FS4	Descripción de proceso para mejorar las competencias de las personas empleadas para implementar políticas medioambientales y sociales	84 Nuestra relación con el Medioambiente
FS5	Descripción de las interacciones con la clientela y otros grupos de interés en cuanto a la gestión de riesgos y oportunidades	48-55 Mecanismos de Diálogo con la Clientela 60 Mecanismos de Diálogo con las Personas 77-78 Mecanismos de Diálogo con la Sociedad
FS6	Porcentaje de la cartera de cada una de las líneas de negocio	39-40 Perfil de la clientela 32-33 Mercado de LABORAL Kutxa
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social	45-46 Productos y Servicios Socialmente Responsables
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines ambientales	46 Créditos para Energías Renovables 40 Productos financieros
FS9	Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar el grado de implementación de las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo social y ambiental.	15-16 Perfil de la Memoria 85 Nuestra relación con el medioambiente
FS10	Porcentaje y número de empresas con las que ésta ha interactuado en cuestiones sociales y ambientales.	54-55 Diálogo con Clientela RSE 92-93 Nuestra relación con las empresas proveedoras

FS11	Porcentaje de activos sujetos a “screening” social y ambiental positivo y/o negativo	40-41 Productos para financiación 90-91 Evaluación de riesgos ambientales 44-45 Inversión socialmente Responsable
FS12	Políticas de voto aplicadas a cuestiones sociales o ambientales, sobre las cuales la organización informante ostenta el derecho de acciones de voto o asesoramiento de voto	No es de aplicación debido a la tipología y forma jurídica de la Organización
FS13	Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso.	46 Accesibilidad a Servicios Financieros/Áreas Despobladas
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a la gente con minusvalías o impedimentos	46 Barreras arquitectónicas y acceso a través de Internet y teléfono móvil.
FS15	Políticas en cuanto a un diseño y comercialización justa de los productos y servicios financieros	LABORAL Kutxa sigue una estricta reglamentación a la hora del diseño y comercialización de productos. Asimismo cuenta con un Código de Conducta. 35-39 Nuestra Relación con la Clientela
FS16	Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios	47-48 Cultura Financiera 73-74 Aportaciones directas a la Sociedad 75-76 Fundación Gaztenpresa 76-77 Aportaciones indirectas a la Sociedad

9.4. CONTACTO

Accede a la página Web de LABORAL Kutxa www.LABORALkutxa.com en la web corporativa, en su apartado de Informes y hechos relevantes están disponibles el:

- Informe Económico
- Cuentas Anuales Individuales y Consolidadas
- Informe de Gobierno Corporativo
- Información de Transparencia
- Memorias de RSE
- Informe Ejecutivo RSE

En el apartado de Contacto, se puede hacer llegar cualquier tipo de sugerencia, queja, reclamación, opinión, etc. Para acceder a información adicional o a temas relacionados con esta Memoria, diríjase al siguiente correo electrónico: javier.alli@LABORALkutxa.com

9.5. PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Los Principios del Pacto Mundial son los siguientes:

Principio 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2 Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Principio 3 Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.

Principio 4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6 Las empresas deben apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Principio 7 Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8 Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9 Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Principio 10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

LABORAL Kutxa ha venido realizando anualmente, dentro de su compromiso adquirido, un descargo del avance anual sobre los principios del Pacto Mundial. Este año se ha considerado relevante sumar a este descargo el avance conseguido sobre los Objetivos de Desarrollo sostenible (ODS). Uno de nuestros objetivos para 2017 es incorporar a la política de RSE los ODS y un primer paso es unir nuestro informe anual de sostenibilidad con estos objetivos.

En el Punto 2.1. Compromisos y Logros RSE en LABORAL Kutxa de esta Memoria se recogen los principales aspectos sobre los que ha trabajado LABORAL Kutxa en 2016, así como el grado de avance en el que se encuentran. Por lo tanto, en la siguiente tabla se realiza un análisis de cuáles de esos aspectos casan con los Principios del Pacto Mundial y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

Objetivos y retos en materia de RSE asumidos en la Memoria RSE de 2016	Relación con los Principios del Pacto Mundial	Relación con los ODS
Gobernanza. Refuerzo de los procedimientos y herramientas de gestión del riesgo: Marco de Apetito al Riesgo, Comité de Riesgos, Plan de Recuperación	Principios 1 y 7	Objetivos 8 y 16
MiFID. Continuar desarrollando los planes de mejora en la información a Clientela sobre productos de ahorro e inversión complejos y no complejos	Principio 1	Objetivo 9
Adaptación a nuevas exigencias de transparencia de la información financiera a pymes y autónomos	Principio 1	Objetivo 9
Realizar nuevos planes de emergencia y autoprotección dentro del Plan Director de Seguridad Integral.	Principios 1 y 7	Objetivo 8
Realizar la integración de oficinas para aumentar la eficiencia evitando la exclusión financiera de pequeños municipios	Principio 1	Objetivos 1, 3 y 8
Revisión del modelo de segmentación y relación y asesoramiento personalizado a la clientela	No aplica ningún principio	No aplica ningún objetivo
Despliegue del III Plan Berdintasuna - Igualdad	Principios 1 y 6	Objetivo 5
Gestionar ajustes y desarrollo de competencias para personas afectadas por integraciones de oficinas	No aplica ningún principio	Objetivos 8 y 4
Implantar procedimientos según el Manual de prevención de la comisión de delitos	Principio 10	Objetivos 8 y 16
Realización de una encuesta cuantitativa sobre cultura organizativa	No aplica ningún principio	Objetivo 8
Definir el Plan de Educación Financiera	Principio 1	Objetivo 1 y 4
Ampliar los acuerdos de garantía con EIF para facilitar la financiación a microempresas y pymes	Principio 1	Objetivo 8
Adaptar a tipos cercanos a 0 los planes de ahorro para la jubilación, adaptándolos al ciclo de vida de la clientela	No aplica ningún principio	Objetivo 3
Implantar el modelo de asesoramiento en seguros personales por los y las gestoras especialistas de seguros	No aplica ningún principio	No aplica ningún objetivo
Aprovechamiento de la digitalización para reducir consumos de papel y para la relación personalizada a distancia	Principio 9	Objetivos 13 y 15
Profundizar en la relación multicanal con la clientela, aumentando las posibilidades de autoservicio y aumentando el número de personas activas en canales y movilidad. Con una nueva banca on line.	Principio 9	Objetivo 9
Renovar la certificación ambiental ISO 14001	Principios 7,8 y 9	Objetivos 3, 6, 7, 11, 12, 13, 14 y 15
Normalización lingüística: Obtención del reconocimiento Bikain en su nivel más alto a la utilización del euskara en SSCC; elaborar un Plan Estratégico del Euskara 2016 - 2019	No aplica ningún principio	Objetivo 11
Desarrollo de procedimientos y sistemas de contratación con empresas proveedoras	Principios 1 al 5	Objetivos 1, 3, 5, 6, 8, 10, 12 y 16