

Liberbank

Memoria anual de Responsabilidad Social Corporativa 2016

Introducción

El Grupo Liberbank desarrolla su actividad desde los principios de gestión responsable y sostenible en el tiempo, con el objetivo de garantizar a sus grupos de interés una actuación comprometida con la generación de valor duradero y de calidad.

Tanto su política de Responsabilidad Social Corporativa como el resto de políticas del Grupo se orientan (i) a la generación de valor y confianza para clientes y accionistas, (ii) al mantenimiento de una sólida capacidad de obtener recurrentemente resultados positivos, sin sacrificar los principios de transparencia y ética financiera y (iii) al desarrollo de las personas y de la sociedad en general.

Este informe resume las actividades que Liberbank ha desarrollado en 2016 en esta estrategia, orientada a su interacción con sus grupos de interés, respondiendo a las preocupaciones de los mismos y garantizando una actuación transparente y de calidad.

Carta del Presidente

El desarrollo de las sociedades modernas, cada vez más complejas e interrelacionadas en sus diferentes ámbitos, ha supuesto la consolidación de un nuevo enfoque y visión de las empresas, que ha evolucionado desde el ya superado prisma, casi exclusivo, de la rentabilidad económica.

En este proceso evolutivo, los diferentes grupos de interés que conforman las empresas han sido, en diferentes momentos e intensidades, promotores de múltiples cambios y mejoras, cada uno de ellos en el legítimo afán de cumplir sus expectativas y mejorar su posición en el seno de la empresa o en su relación con la misma. Este conjunto de impulsos, inicialmente independientes e inconexos, ha sido el cimiento a partir del que, en una visión integrada e interdependiente, ha cristalizado el enfoque de la Responsabilidad Social Corporativa o Empresarial.

En consecuencia, la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) o Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es algo más que un conjunto de obligaciones o de devociones, es una visión integral e integrada, y por lo tanto, equilibrada de la gestión empresarial y su relación con todos los grupos, internos y externos, que participan de una u otra manera en el proceso y en la cadena de generar valor (económico, social y ambiental).

Desde este enfoque, Liberbank pretende avanzar en un estilo de gestión responsable, sostenible y capaz de dar la más adecuada respuesta a los legítimos intereses y aspiraciones de los grupos de interés, y su compromiso es aplicar los mejores esfuerzos en alcanzar, paulatina pero ininterrumpidamente, esas metas.

En este marco, Liberbank está adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas desde el año 2016, habiendo, en consecuencia, asumido el compromiso de incorporación de sus diez principios en las materias de derechos humanos, laborales, de medio ambiente y de lucha contra la corrupción.

Con la presentación de esta memoria se renueva así el compromiso de la entidad con la iniciativa.

Memoria anual de Responsabilidad Social Corporativa

1.	Grupo Liberbank: banca responsable	5
1.1.	Información general	5
1.2.	Principios y valores corporativos.....	5
1.3.	Gobierno corporativo, ética, transparencia e integridad.....	5
1.4.	Aspectos materiales de la RSC en Liberbank	7
2.	Contexto económico y marco regulatorio	9
3.	Accionistas	9
3.1.	Modelo de gestión en el Grupo.....	9
3.1.1.	Estructura de gobierno	9
3.1.2.	Objetivos y estrategias de actuación.....	10
3.1.3.	Gestión de riesgos y cumplimiento normativo.....	10
3.2.	Prácticas de inversión socialmente responsable	10
3.3.	Resultados económicos	10
4.	Clientes	11
5.	Profesionales.....	13
6.	Medio ambiente.....	17
7.	Proveedores.....	18
	Anexo 1. Índice GRI y elaboración de la memoria.....	19

1. Grupo Liberbank: banca responsable

1.1. Información general

Liberbank es el octavo banco español cotizado y uno de los 128 mayores grupos bancarios europeos sometido a la regulación y supervisión del Banco Central Europeo. Con presencia en la práctica totalidad del territorio nacional y con más de 4.000 empleados, Liberbank centra su oferta comercial en el ámbito minorista, ofreciendo una gran variedad de productos y servicios propios de este mercado, siendo el banco líder en los segmentos de las familias, pymes y autónomos, y la Entidad financiera de referencia en los mercados de Asturias, Cantabria, Castilla-La Mancha y Extremadura.

La estructura organizativa del Grupo, sus órganos de decisión y sus políticas de actuación se describen detalladamente en el [Informe de Gobierno Corporativo](#) y en el [Informe de Gestión](#), y están orientados a garantizar una actuación que asegure la sostenibilidad, transparencia y compromiso a largo plazo hacia sus principales grupos de interés: clientes, profesionales, accionistas, medio ambiente y proveedores.

1.2. Principios y valores corporativos

Los valores del Grupo constituyen la base de actuación del conjunto de profesionales de Liberbank, de forma que todas las actuaciones de sus empleados y administradores han de estar guiadas por ellos, no pudiendo, en ningún caso, realizar actividades que pudieran entrar en colisión con los mismos, o que pudieran perjudicar los intereses o la imagen de Liberbank.

Estos valores, que resumen y definen los objetivos y el espíritu del Grupo, son los siguientes:

- Honestidad.
- Cercanía.
- Prudencia.
- Tradición renovada.

Las actuaciones de los miembros del Consejo de Administración de Liberbank deben regirse, de manera adicional, por los siguientes principios:

- Honorabilidad.
- Diligencia.
- Lealtad y buena fe.
- Objetividad, independencia e imparcialidad.
- Prudencia.

A través de estos principios, la Alta Dirección de la Entidad da ejemplo e inspira también el comportamiento del resto de profesionales de Liberbank, cada uno en relación con su ámbito de actuación.

Este conjunto de valores y principios de actuación están recogidos en el Código Ético de Liberbank, que actúa de guía en la actuación de todos los empleados, directivos y administradores de la Entidad.

1.3. Gobierno corporativo, ética, transparencia e integridad

Los principios y valores de Liberbank están presentes en toda la organización, quedando reflejados no sólo en la actuación de todos sus empleados, sino también en la propia estructura del Grupo, en las políticas internas y en la definición de objetivos.

Comprometido con una gestión independiente, transparente e íntegra, el Consejo de Administración de Liberbank presenta una estructura donde sólo un miembro del Consejo es Consejero Ejecutivo (6,67% de los consejeros), mientras que el 93,33% restante está compuesto por Consejeros Externos Dominicales (53,33%), Consejeros Independientes (33,33%) y Consejeros Otros Externos (6,67%), a 31 de diciembre de 2016. El porcentaje de derechos de voto que ostentan los miembros del Consejo de Administración sobre el total de derechos de voto es del 7,73 %

Para garantizar una gestión sostenible y responsable, Liberbank tiene definidas una serie de políticas y estrategias generales. El Consejo en pleno tiene reservado aprobar las siguientes:

- La política de inversiones y financiación.
- La definición de la estructura del grupo de sociedades del que la sociedad sea entidad dominante.
- La política de responsabilidad social corporativa.
- La política de gobierno corporativo.
- El plan estratégico o de negocio, así como los objetivos estratégicos y de gestión y presupuesto anuales.
- La política de retribuciones.
- La política de control y gestión de riesgos, así como el seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control.
- La política de dividendos, así como la de autocartera y, en especial, sus límites.

La orientación de la gestión a una generación de valor constante y a la continuidad del negocio son aspectos necesarios en una entidad como Liberbank, por lo que trabaja para establecer vínculos duraderos y de calidad con sus principales grupos de interés, manteniendo con estos una estrecha relación, próxima y de confianza. Así, en su Política Corporativa de RSC se especifican quiénes ejercen como interlocutores con cada uno de los grupos de interés identificados, desarrollando una labor de canalización de la relación de estos grupos con el Banco.

Del mismo modo, garantiza una gestión de la información y comunicación de sus productos y servicios ajustada en todo momento a las necesidades de sus clientes. Para ello, Liberbank cuenta con diversos mecanismos internos de comunicación, comprometidos con la necesidad de ofrecer una publicidad responsable y ajustada a la realidad. Además, cuenta con una red de oficinas que facilita a sus clientes un acceso personalizado, rápido, informado y a medida de sus necesidades, a todos sus productos y servicios, centros en los que se refuerza la información de manera especial sobre aquellos productos complejos por su naturaleza o que entrañen mayor riesgo. Por último, para mejorar la experiencia de sus clientes, Liberbank está trabajando en un proceso de transformación digital que genere nuevas capacidades y canales de relación con los clientes, así como una gestión eficiente e íntegra de sus necesidades.

Consciente en todo momento de la importancia de estos aspectos no sólo en su actuación sino en la de sus colaboradores más destacados, Liberbank tiene establecido un proceso de contratación sencillo y transparente en el que está desarrollando mecanismos que garanticen la difusión en la cadena de suministro de los principios éticos que inspiran el contenido de su Código Ético Profesional.

Por otro lado, como entidad financiera, es de especial relevancia la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. Liberbank dispone de las políticas y mecanismos necesarios para garantizar una actuación ética en este sentido. Así, entre otros, tiene establecido un procedimiento de análisis y seguimiento de clientes en función del nivel de riesgo de los mismos, contando con un Comité especializado en esta materia (Comité para la Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo), que analiza todos los aspectos relevantes al respecto; y otro Comité (de Cumplimiento Normativo) que es el competente en el resto de materias relacionadas con el cumplimiento normativo, siendo definidas por el Consejo de Administración del Banco las políticas relativas a esta materia.

Cabe destacar la existencia del Código Ético Profesional, la Política Corporativa de Prevención de Riesgos Penales y las Normas de Conducta de los consejeros.

Por último, para seguir avanzando en el desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa dentro de la organización, Liberbank se ha adherido en julio de 2016 al Pacto Mundial de Naciones Unidas, iniciativa internacional que promueve la aplicación de diez Principios universalmente aceptados en las áreas de Derechos Humanos y Empresa, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

1.4. Aspectos materiales de la RSC en Liberbank

Liberbank considera que la sostenibilidad económica, social y ambiental es el pilar sobre el que desarrollar su actuación y establecer su estrategia corporativa, materializando esta realidad a través de diferentes estrategias y planes directores, entre ellos, de Responsabilidad Social Corporativa.

Para Liberbank, la sostenibilidad va más allá del cumplimiento legal y sólo es alcanzable mediante el conocimiento y la escucha de los diferentes grupos de interés de la Entidad y la toma de decisiones informadas.

Por ello, el Banco ha identificado cinco grandes grupos de interés relevantes para la Entidad: **clientes, profesionales, accionistas, medio ambiente y proveedores**, con los que mantiene una interlocución constante. Por otro lado, es conocedor de otros grupos de interés, tales como organismos reguladores, administraciones públicas, mercado y entorno social, que gestiona de forma específica de acuerdo a otras políticas y prácticas concretas del grupo.

Principales interlocutores de Liberbank con los grupos de interés

Área de Liberbank	GRUPOS DE INTERÉS					
	Clientes	Profesionales	Accionistas	Medio ambiente	Proveedores	Otros
DG Banca Comercial	x			x		x
DG Banca de Empresas	x			x		x
DG Estrategia Comercial	x			x		x
DG Corporativa y Finanzas			x			x
SDG Banca Corporativa	x					
DG Riesgos						x
SDG Gestión del Riesgo de Crédito	x			x		
DG Control Integral de Riesgos			x			x
DG Auditoría Interna			x			
DG Recursos Humanos		x				x
SDG Organización y Transformación		x				
DG Medios				x	x	x
Comunicación	x	x	x			
Secretaría General	x	x	x			x
Gabinete de Dirección y Relaciones Institucionales			x			x

Liberbank ha realizado, mediante trabajo de grupo interno, una primera aproximación a los aspectos materiales para los anteriores grupos de interés, tomando como referencia los diferentes aspectos recogidos en las [Directrices G4 del Global Reporting Initiative \(GRI\)](#) para la elaboración de informes de

sostenibilidad y considerando, por un lado, la madurez de su gestión en empresas del sector en España y, por otro lado, su relevancia social y sectorial.

Aspectos materiales identificados en Liberbank

Económicos	Desempeño económico
	Presencia en el mercado
	Impactos indirectos
	Prácticas de abastecimiento
Ambientales	Materiales
	Energía
	Emisiones
	Productos y servicios
	Cumplimiento
	Transporte
	General
	Evaluación ambiental proveedor
	Mecanismos de quejas
Laborales y de Ética del trabajo	Empleo
	Relaciones empresa-trabajadores
	Salud y seguridad en el trabajo
	Formación y educación
	Diversidad e igualdad de oportunidades
	Igualdad de salario entre hombres y mujeres
	Evaluación proveedor prácticas laborales
	Mecanismos de quejas
Derechos Humanos	Inversión
	No discriminación
	Libertad de asociación y convenios colectivos
	Mecanismos de quejas
Sociedad	Comunidades locales
	Anticorrupción
	Política pública
	Comportamiento competencia desleal
	Cumplimiento
	Evaluación proveedores impacto en la sociedad
	Mecanismo de quejas
Producto	Salud y seguridad del cliente
	Etiquetados de productos y servicios
	Comunicaciones de marketing
	Privacidad del cliente
	Cumplimiento

2. Contexto económico y marco regulatorio

El marco económico correspondiente al ejercicio 2016 se caracterizó, principalmente, por un crecimiento mundial débil y desigual. De acuerdo con las últimas previsiones del FMI, el crecimiento mundial se situó en el 3,1% en 2016, una décima menos que el registrado en 2015, debido sobre todo a un menor dinamismo de las economías desarrolladas, en especial EEUU. Además, 2016 será recordado como un año de tensiones a nivel político. Por un lado, el referéndum por el *Brexit* del 23 de junio ha abierto un periodo de incertidumbre en Europa sobre las consecuencias económicas y los riesgos políticos que traerá consigo la salida de Reino Unido de la Unión Europea. Por otro lado, la inesperada victoria del candidato republicano en EEUU, Donald Trump, supone un importante cambio en el escenario político internacional, debido a la incertidumbre en torno a las nuevas políticas sobre comercio, inmigración y política exterior, así como por su impacto sobre la política monetaria en EEUU.

Pese a las tensiones políticas tanto externas como internas, la economía española siguió creciendo con fuerza en 2016, registrando un avance interanual del 3,2%. El principal motor de crecimiento en 2016 fue la demanda doméstica, impulsada por la creación de empleo y la favorable evolución de la confianza empresarial. La mejora del mercado laboral ha llevado a un incremento de la renta bruta disponible de los hogares. También es destacable la buena evolución de la demanda externa neta, gracias al buen comportamiento de las exportaciones. En este contexto macroeconómico favorable, el sector privado español siguió reduciendo su nivel de endeudamiento. Según las cuentas financieras del 3T16, la deuda bruta del sector privado se redujo hasta el 167,5% del PIB, gracias a la reducción de la deuda de los hogares (65,2% del PIB) y de las sociedades no financieras (102,3% del PIB).

Por su parte, el sector bancario español continuó mejorando su posición, ya que presenta unos balances cada vez más saneados. Prueba de ello es la continua caída de la tasa de morosidad, que cerró el año en el 9,1%, mínimo desde mayo de 2012. Además, los exigentes requisitos de capital garantizan un mayor grado de solvencia de las entidades. No obstante, el escenario de bajos tipos de interés y la debilidad de los volúmenes de negocio, siguen presionando a la baja la rentabilidad global del sector bancario.

Por otra parte, las constantes novedades regulatorias que caracterizan el entorno del sector bancario explican la importancia que supone para Liberbank el análisis continuo del sector y el cumplimiento de la normativa y de las políticas internas del Grupo. Es por ello por lo que son varios los departamentos de la Entidad los que trabajan de forma activa para garantizar (i) la identificación de todas las novedades legislativas, (ii) la adaptación de las políticas internas tanto al entorno como a los cambios internos de la organización y (iii) su cumplimiento en todo momento.

En este contexto, es relevante destacar la importancia de las nuevas medidas de capital y de liquidez recogidas en Basilea III y que deberán adoptarse progresivamente en cumplimiento del período transitorio que establece. Así, durante el año 2016 el Grupo ha trabajado para dar cumplimiento a la normativa sobre recursos propios mínimos de las entidades financieras, que entró en vigor en el año 2014, reforzando notablemente su nivel de solvencia gracias a la generación de resultados, el control de los riesgos, la conversión de obligaciones en acciones y las ampliaciones de capital realizadas.

3. Accionistas

3.1. Modelo de gestión en el Grupo

3.1.1. Estructura de gobierno

La estructura organizativa del Grupo, sus órganos de decisión y políticas de actuación (orientados en todo momento al compromiso de sostenibilidad en los términos definidos), así como los cambios significativos de la estructura durante el año 2016 están claramente identificados en el [Informe de Gobierno Corporativo](#) y el [Informe de Gestión del Grupo](#) Liberbank.

3.1.2. Objetivos y estrategias de actuación

Los objetivos y estrategias de actuación definidos en el Grupo están orientados a la sostenibilidad financiera, social y ambiental. Estos objetivos están igualmente definidos en el [Informe de Gestión del Grupo](#).

3.1.3. Gestión de riesgos y cumplimiento normativo

Una gestión de riesgos diligente es imperativa para una entidad financiera, ya sea cotizada o no, tal y como que se refleja en la regulación sectorial. Así, en Liberbank el Consejo de Administración es el máximo órgano con responsabilidad en la determinación del Marco Corporativo de Riesgos, las distintas Políticas Corporativas de Riesgos y el Marco de Apetito al Riesgo del Grupo, y los órganos de gobierno del Grupo, a instancias del Consejo, definen la estructura de gerencia de riesgos, delegan facultades y crean comités/órganos que velan por la correcta aplicación de las políticas establecidas.

El Marco corporativo de Riesgos de Liberbank define el conjunto de estrategias, principios, políticas, organización y medios que articulan la gestión integral de riesgos en el Grupo. En este sentido, la Entidad ha definido la gestión de los riesgos al servicio de dos objetivos fundamentales: el valor para el accionista y la continuidad de la empresa, aplicando las reglas o principios de separación de funciones, capacidad de decisión, trazabilidad, objetividad, eficiencia y transparencia.

Así mismo, el grupo cuenta con una estructura de Control Interno alineada con las mejores prácticas y que sigue el enfoque de las tres líneas de defensa, el cual se recoge en distintas políticas del banco y también en el Marco Corporativo de Riesgos.

Por otro lado, el Marco de Apetito al Riesgo definido tiene carácter corporativo, y sus principios y contenidos son de aplicación y obligado cumplimiento por todas las entidades del Grupo, convirtiéndose así en una herramienta clave para reforzar la cultura de riesgos del Grupo.

Todo ello permite a Liberbank contar con una visión integradora de todos y cada uno de los diferentes riesgos asumidos en el Grupo y establecer un mapa de gestión de riesgos cuyo propósito es reflejar los dominios de responsabilidades generales existentes a nivel de las Direcciones y Subdirecciones Generales, atendiendo a cada tipología de riesgo y bajo los pilares básicos de su estrategia de gestión, la cual reside en una adecuada separación y especialización de las funciones: planificación y políticas, toma de riesgos, seguimiento y control.

Respecto del cumplimiento normativo, y como ya ha quedado dicho en el apartado 1.3, todas las políticas relativas a esta materia son definidas y aprobadas por el Consejo de Administración del Banco.

3.2. Prácticas de inversión socialmente responsable

Actualmente el Banco no ha concretado las vías de aplicación de una estrategia en el ámbito de la inversión socialmente responsable (ISR).

3.3. Resultados económicos

Liberbank trabaja diariamente para asegurar una sostenibilidad financiera que garantice la continuidad del negocio y la generación de valor duradero y de calidad. Las Cuentas Anuales, el Informe Financiero Anual, el Informe de Gestión y el Informe de Gobierno Corporativo contienen la información financiera del Grupo que refleja esta realidad.

4. Clientes

La generación de valor para sus clientes es el punto de partida de todas las decisiones adoptadas en Liberbank. En este sentido, la Entidad trabaja continuamente para ofrecer a sus clientes los mejores productos y servicios, dentro del elenco de productos de banca minorista y comercial habituales.

Entre las prioridades de Liberbank en relación con los clientes destaca la cercanía al cliente, que se materializa tanto mediante oficinas físicas, como de manera digital a través de internet y aplicaciones móviles.

Educación financiera

En noviembre de 2013 Liberbank suscribió la adhesión al Convenio-Marco de Colaboración firmado el 30 de mayo de 2010 entre la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), el Banco de España (BdE) y la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), para el desarrollo del Plan de Educación Financiera 2013-2017.

Este plan es la continuación del desarrollado entre 2008 y 2012, elaborado y ejecutado a partir de los principios internacionales decantados por los trabajos de la OCDE —que promovió la International Network on Financial Education (INFE)—, del Comité de Expertos de la Comisión Europea e incluso del propio G-20; instituciones comprometidas con los principios internacionalmente consensuados sobre educación financiera. El Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores asumieron en 2008 la responsabilidad de impulsar el primer proyecto de educación financiera con vocación generalista en España, al que, con posterioridad, se sumaron otros organismos de la Administración Central, como la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. El Plan tenía y tiene como objetivo general mejorar la cultura financiera de la población, a fin de que los ciudadanos estén en condiciones de afrontar el nuevo contexto financiero con suficiente confianza.

Al igual que en el período 2008-2012, las líneas estratégicas del Plan para el quinquenio 2013-2017 se sustentan en los siguientes principios básicos:

- Generalidad: el Plan no excluye a ningún segmento de la población y cubre todos los productos y servicios financieros.
- Cooperación: por su ámbito y características, el Plan supone la asunción de un compromiso público por parte de ambos supervisores financieros y exige una intensa cooperación entre ellos, estando abierto a la participación de otros agentes e instituciones que puedan contribuir en esta tarea.
- Continuidad: por la propia naturaleza de los objetivos, las actuaciones se deben mantener a lo largo del tiempo.

Enfoque

El Plan de educación financiera tiene un enfoque, y en consecuencia un plan de acción, centrado de manera casi exclusiva hacia el ámbito externo de las entidades financieras, es decir, hacia y sobre el cliente, con el objetivo de mejorar la formación financiera de la sociedad en general o de colectivos o grupos sociales concretos (niños, jubilados, etc.). Todo ello hasta ahora se ha abordado a través de diferentes acciones de divulgación y comunicación (publicación de fichas pedagógicas, colaboración en medios de comunicación, etc.), para lo que la CNMV y el Banco de España han creado un conjunto de materiales divulgativos, principalmente un grupo de doce fichas así como dos páginas web de orientación esencialmente divulgativa (Finanzas para Todos <http://www.finanzasparatodos.es/> y Red Española para Educación Financiera <http://www.rededucacionfinanciera.es/>) y una página de recursos educativos,

destinada de manera fundamental, al segmento de población en fase de educación obligatoria: <http://www.finanzasparatodos.es/gepeese/index.html> .

La primera acción de Liberbank, en el marco de la adhesión al Convenio Marco, fue la adaptación de todas sus webs comerciales y la corporativa a los principios divulgativos del Plan Nacional (cajastur.es, cajaextremadura.es, cajacantabria.com, ccm.es y liberbank.es), incluyendo, para ello, un apartado específico en la portada de sus web denominado “Educación financiera”, en el cual están publicadas las fichas de CNMV-BdE y los enlaces a las citadas páginas divulgativas de la educación financiera.

Sin embargo, desde Liberbank, y así se expresó en la reunión conjunta CECA-CNMV-BdE y entidades adscritas a CECA (celebrada el 6 de febrero), se considera que el enfoque hacia el público externo debería completarse, e incluso tener carácter previo, con el canal más potente de comunicación con los clientes, que son los propios empleados, es decir, dar al menos en una primera fase, un enfoque de comunicación interna. Por ello, se planteó como eje prioritario de acción en el marco del Convenio de educación financiera el desarrollar, como primera fase, un plan de comunicación interna y concienciación.

Así, en el marco del Programa de cultura corporativa, se contempla un plan de acción en Educación Financiera cuyas principales medidas, que ya están en fase de ejecución, son:

- Plan interno de concienciación, a través de la realización de briefings, así como la creación de un espacio específico en la intranet corporativa.
- Programa de becas de periodismo para formación en educación financiera.
- Programas divulgativos de educación financiera en radios autonómicas.
- Ciclo de conferencias en institutos.
- Divulgación financiera en el medio rural (a través de la red de periódicos “hiperlocales”).

Actuaciones en el contexto social de nuestros clientes

En el esfuerzo por mantener el compromiso de ofrecer un servicio cercano y de calidad, y satisfacer las necesidades de nuestros clientes entendidas en un sentido amplio, durante el año 2015 Liberbank constituyó cinco Consejos Consultivos Territoriales: órganos asesores, elegidos entre aquellas personas que constituyen un referente en los ámbitos económicos, sociales y académicos en cada territorio, y que tienen como objetivos (i) dar continuidad y mantener una relación de cercanía entre los clientes y los accionistas del Banco, (ii) mantener el arraigo en los territorios origen de las cuatro cajas integradas en el Banco (Asturias, Cantabria, Castilla-La Mancha y Extremadura) y (iii) reforzar la imagen de marca y el afianzamiento como empresa líder en los citados territorios. Estos Consejos Consultivos Territoriales se han reunido en diez ocasiones a lo largo de 2016.

El arraigo y alto compromiso de Liberbank en estos territorios, a los que sus principales clientes se vinculan, se materializa igualmente mediante la realización de numerosas colaboraciones y acciones sociales que, en 2016, han supuesto un total de más de 3 millones de euros invertidos en los citados territorios origen.

Retos y objetivos futuros

Como medio para conseguir una mejor calidad del servicio, una mayor flexibilidad de los recursos y un menor time-to-market, Liberbank ha iniciado un proyecto de transformación tecnológica en el que está trabajando de forma intensa, habiéndose implantado ya numerosas soluciones a lo largo de 2016 y que continuará desarrollándose a lo largo de los próximos años.

5. Profesionales

Una de las premisas de Liberbank en relación con la RSC es que una organización no puede dar una respuesta adecuada a los grupos de interés externos si primero no lo hace con los grupos de interés internos (RSC interna), principalmente el conjunto de profesionales que conforman la empresa y que, en definitiva, son los que con su día a día y sus decisiones interactúan con el resto de grupos de interés.

En este sentido, Liberbank aborda la RSC interna bajo diferentes líneas maestras:

- Estabilidad.
- Igualdad y no discriminación.
- Gestión del talento.
- Planes de formación.
- Salud y seguridad en el trabajo.

La gestión de los recursos humanos en Liberbank, se asienta sobre uno de los principios básicos que actúan en el desarrollo y promoción profesional, como es la meritocracia. Se apuesta por el crecimiento profesional a través de la promoción interna, donde los años de experiencia, la base académica, los conocimientos especializados y el alto desempeño, se identifican como los criterios de selección ante una promoción, unidos a un análisis competencial de los candidatos para un determinado puesto. Se trata, en consecuencia, de un sistema que garantiza en todo momento la igualdad de oportunidades entre sus profesionales.

De esta forma, en el 2016 se abrieron 122 procesos de promoción interna a posiciones directivas y 45 procesos de selección interna que promovían el movimiento trasversal de profesionales en la organización.

A su vez, en el ejercicio 2016, y según lo establecido en el Convenio Colectivo de Cajas de Ahorro, se llevó a cabo el proceso de promoción por capacitación, donde 58 empleados promocionaron en nivel profesional.

Otro de los principios básicos en los que se asienta la actuación de Liberbank es la igualdad y no discriminación entre sus profesionales. Así, la Entidad tiene establecido un salario base en función de la categoría profesional, garantizando, en el aspecto económico, esta igualdad entre hombres y mujeres.

A continuación se recogen los datos de la plantilla a 31 de diciembre de 2016.

Plantilla total por edad, sexo y categoría profesional:

Edad	Hombres	Mujeres	Total
18-29		11	11
30-49	1.330	1.741	3.071
>50	745	368	1.113
Total	2.075	2.120	4.195

Categorías	Hombres	Mujeres	Total
GRUPO 1 - NIVEL I	11	1	12
GRUPO 1 - NIVEL II	45	8	53
GRUPO 1 - NIVEL III	143	35	178
GRUPO 1 - NIVEL IV	250	109	359
GRUPO 1 - NIVEL V	492	286	778
GRUPO 1 - NIVEL VI	134	93	227
GRUPO 1 - NIVEL VII	229	348	577
GRUPO 1 - NIVEL VIII	233	356	589
GRUPO 1 - NIVEL IX	189	193	382
GRUPO 1 - NIVEL X	150	277	427
GRUPO 1 - NIVEL XI	186	399	585
GRUPO 1 - NIVEL XII			
GRUPO 2 - NIVEL I			
GRUPO 2 - NIVEL II	9	10	19
GRUPO 2 - NIVEL III	3	4	7
GRUPO 2 - NIVEL V	1		1
GRUPO 2 - PERSONAL DE LIMPIEZA		1	1
Total	2.075	2.120	4.195

Contrataciones:

Edad	Hombres	Mujeres	Total	Indefinidos
18-29				
30-49	8	4	12	100%
>50				
Total	8	4	12	100%

Relación entre salario inicial estándar y salario mínimo profesional:

	Hombres	Mujeres
Salario anual inicial estándar	16.658,23 EUR	16.658,23 EUR
Salario mínimo anual España 2016	9.172,80 EUR	9.172,80 EUR

Rotación (bajas y excedencias):

Categoría	Hombres	Mujeres	Total
GRUPO 1 - NIVEL I	6		6
GRUPO 1 - NIVEL II	22	2	24
GRUPO 1 - NIVEL III	45	7	52
GRUPO 1 - NIVEL IV	63	17	80
GRUPO 1 - NIVEL V	74	23	97
GRUPO 1 - NIVEL VI	67	66	133
GRUPO 1 - NIVEL VII	45	43	88
GRUPO 1 - NIVEL VIII	33	35	68
GRUPO 1 - NIVEL IX	7	13	20
GRUPO 1 - NIVEL X	2	13	15
GRUPO 1 - NIVEL XI	20	59	79
GRUPO 1 - NIVEL XII		1	1
GRUPO 2 - NIVEL II	6	4	10
GRUPO 2 - NIVEL III		3	3
GRUPO 2 - PERSONAL DE LIMPIEZA		2	2
Total	390	288	678

Junto con un sistema de gestión de los RRHH basado en la meritocracia, Liberbank cuenta, además, con una serie de medidas dirigidas a garantizar la igualdad. En este sentido, dispone de un canal de denuncias que permite a todos los empleados de la Entidad la denuncia de posibles situaciones de discriminación o acoso.

Bajas por maternidad o paternidad

Baja maternidad o paternidad	Hombres	Mujeres	Total
Número empleados que tuvieron derecho a baja	71	73	144
Número empleados que ejercieron derecho a baja	71	73	144
Número empleados que se reincorporaron tras la baja y mantuvieron su empleo 12 meses después de la reincorporación	71	68	139
Tasa de reincorporación al trabajo tras la baja	100%	93,15%	96,53%

Capacitación y formación: un enfoque estratégico

Liberbank apuesta por la formación continua de sus empleados como un pilar necesario para el desarrollo de su estrategia. Así, durante 2016, se han impartido 148.395,75 horas de formación, con una media de 34 horas por empleado y con el 95,70% de la plantilla habiendo participado en actividades formativas.

El Plan de Formación de Liberbank persigue la capacitación continua de sus empleados en pos del desarrollo profesional y personal de estos, permitiendo que los profesionales de Liberbank estén preparados para dar respuesta a:

- Las necesidades de los clientes,
- Los cambios y actualizaciones regulatorias,
- Los avances tecnológicos.

El Plan de Formación se estructura por áreas de conocimiento en función de los colectivos, diferenciando Banca Comercial (particulares, sector agro-ganadero y pymes), Banca de Empresas, Banca Corporativa, Banca Privada, y Servicios Centrales, identificándose principalmente programas de formación en:

- Gestión de riesgos.
- Desarrollo de habilidades de gestión comercial.
- Gestión del desempeño del equipo.
- Calidad en la atención al cliente.
- Productos y servicios financieros.
- Certificación en Asesor Financiero.
- Normativa y regulación bancaria y de seguros.
- Otros: formación para el desarrollo de puestos de servicios centrales, monográficos sobre áreas de conocimiento, aplicaciones y herramientas informáticas, actualización normativa, idiomas.

En el Plan de Formación ejecutado en el ejercicio 2016, se desarrolló la preparación del examen de promoción por capacitación establecido en el Convenio de Cajas de Ahorro, en el que participaron un total de 533 empleados, con 53.300 horas de formación.

El desarrollo del Plan responde a principios de eficiencia de los recursos disponibles, a través del uso de metodologías principalmente online y a distancia (92% del plan), y el desarrollo de formatos dotados de

un alto atractivo visual disponible en un Portal de Formación propio, lo que permite a los participantes acceder a la formación en cualquier momento y lugar.

Asimismo, en 2016 se han llevado a cabo los siguientes programas de formación:

- Programas de formación, de inicio y continua, en Seguros: programa dirigido a Banca Comercial y Banca Privada, y destinado a la capacitación continua de los profesionales que comercializan productos de seguros.
- Programa de formación continua en Riesgo de Crédito: programa dirigido a Banca Comercial, Banca Privada, Banca de Empresas y Banca Corporativa, y a los centros de Servicios Centrales que desarrollan funciones de riesgo de crédito, para asentar una cultura de riesgos, y a trasladar y reforzar de forma continua el conocimiento para una gestión rigurosa del riesgo de crédito.
- Programa de formación en Negocio Agroganadero: dirigido a los Gestores Agroganaderos de Banca Comercial, para proporcionar una adecuada capacitación en las áreas que afectan a la gestión comercial de estas materias (Gestión PAC, Seguros Agroganaderos, Talleres, etc.).
- Programa de formación en Nuevo Modelo de Red: orientado a formar al personal de Banca Comercial en los nuevos roles y modelos de oficina que establece el Nuevo Modelo enmarcado dentro del Proyecto del Plan Comercial del Banco.
- Programa de formación de Calidad en Atención al Cliente: dirigido a Banca Comercial, que pretende el desarrollo de los principales comportamientos que intervienen en las relaciones diarias con los clientes, con el objetivo de incrementar la calidad del servicio en la oficina.

Las acciones formativas son evaluadas para conocer el grado de alineación de la formación impartida con los objetivos marcados. En el ejercicio 2016, la calificación cuantitativa de la calidad formativa fue de 8,59 sobre base 10, donde el 96% de media de los participantes destaca la utilidad y aplicabilidad, metodología y duración de los cursos.

Horas de formación al año

Horas de formación	Hombres	Mujeres	Total
Totales	72.515,75	75.880,00	148.395,75

Salud y seguridad en el trabajo

Conforme a la normativa aplicable, Liberbank ha elaborado, aprobado e implantado un Plan de Prevención, asumido por su estructura organizativa y puesto a disposición de todos los trabajadores, a través de su publicación en la intranet corporativa.

Además, Liberbank dispone de Comités de Seguridad y Salud en Asturias, Cantabria, Extremadura y Madrid, por lo que solo quedan fuera de dicha representación los empleados destinados en el resto de provincias (6,4% del total).

Absentismo

Absentismo	Total
Índice de accidentes laborales con lesiones	2,13 %
Tasa de días perdidos	0,10 %
Tasa de absentismo	1,36 %

Dentro de la programación de actividades preventivas de 2016, se contempla, además de las actividades habituales y como principales capítulos:

- Revisión de evaluaciones de riesgos del nuevo modelo de oficinas.
- Evaluación específica de riesgos psicosociales.
- Actualización de los planes de autoprotección en edificios singulares de la entidad.
- Procedimiento de inspecciones de seguridad y control de las condiciones de trabajo.

6. Medio ambiente

En la actualidad, las actuaciones contempladas respecto de la dimensión medioambiental tienen por objetivo reducir y gestionar la huella ambiental derivada de la actividad del Banco, principalmente el consumo de recursos (energía, agua y determinados materiales).

En un futuro inmediato se abordarán también los asuntos asociados a las operaciones que realiza el Banco con sus clientes, con la finalidad de mostrar el compromiso del mismo con la preservación del medio ambiente.

Consumo de energía

La principal fuente de energía del Banco es la electricidad. En 2016, el consumo eléctrico ha representado más del 90% del consumo interno del Banco. El porcentaje restante corresponde al consumo de gasóleo empleado puntualmente para calefacción y consumo de vehículos.

Consumo directo de electricidad 2016 = 26.611.000 kW

En 2016, Liberbank ha contratado la realización de auditorías energéticas en sus instalaciones con el fin de identificar aspectos de mejora en relación con el consumo energético del Banco. En función de los resultados obtenidos y las propuestas sugeridas por el auditor energético, Liberbank planteará las medidas que se consideren más adecuadas atendiendo tanto a criterios ambientales como económicos.

Materiales

El papel y los tóneres concentran los principales materiales utilizados en Liberbank. En 2016, se consumieron 167 toneladas de papel y 2.488 tóneres no recargables.

El Grupo se marca el objetivo de realizar una transición hacia la digitalización, esto es, hacia una oficina sin papel.

En relación con este aspecto, el Banco ha optado, frente a otras opciones, por incrementar y consolidar la digitalización del servicio, lo que redundará en un menor consumo de ambos materiales.

Agua

El consumo de agua en 2016 ha sido de 172.010 m³ (36 m³ por empleado).

7. Proveedores

La relación del Banco con sus proveedores es fundamental para garantizar unos productos y servicios competitivos y de calidad. Liberbank promueve en todo momento un comportamiento cooperativo con sus proveedores, estableciendo contratos justos, en libertad e igualdad de condiciones y sujetos a la normativa correspondiente.

Este grupo de interés es especialmente relevante si se considera el impacto social y ambiental causado por un proveedor debido a sus transacciones con Liberbank. Es por ello por lo que Liberbank se ha propuesto como objetivo promocionar comportamientos responsables de sus proveedores desde el punto de vista de la RSC, estableciendo políticas, procesos y procedimientos que extiendan su compromiso social a su cadena de suministro.

En este sentido, Liberbank se compromete a promover que los profesionales o empresas subcontratadas compartan y apliquen el espíritu del Código Ético Profesional de la Entidad, poniendo a disposición de los proveedores de servicios esenciales o que tengan rubricado un compromiso de exclusividad, el propio Código y el Canal de Denuncias, quienes, deberán comprometerse contractualmente con los principios éticos que inspiran el contenido del Código Ético del Banco.

Así mismo, y como objetivo de 2017, se ha propuesto incluir en su proceso de compras y de selección de proveedores prácticas relativas al impulso de la RSC en la cadena de suministro, valorando, entre otros, las actuaciones relativas al impacto ambiental del producto en su ciclo de vida y aspectos sociales, laborales y de derechos humanos.

Anexo 1. Índice GRI y elaboración de la memoria

Este informe se ha elaborado siguiendo las directrices G4 de Global Reporting Initiative (GRI).

INFORMACIÓN DE PERFIL			
Capítulo GRI	Descripción	Capítulo	Página
1. Estrategia y análisis			
G4-1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia y la estrategia seguida en materia de sostenibilidad.		3
2. Perfil de la organización			
G4-3	Nombre de la organización.	LIBERBANK, S.A.	
G4-4	Principales marcas, productos y servicios.	Ver https://www.liberbank.es/	
G4-5	Ubicación de la sede principal de la organización.	Camino de la Fuente de la Mora, 5 - 28050 Madrid (España)	
G4-6	Países en los que opera la organización.	ESPAÑA	
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	ACCIONES SOCIEDAD ANÓNIMA.	
G4-8	Mercados servidos.	ESPAÑA	
G4-9	Dimensión de la organización.	NACIONAL	
G4-10	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo. Variaciones significativas de la cifra de empleo.	5	13-14
G4-11	Porcentaje del total de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	100 %	
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	1	5
G4-13	Cambios significativos en el tamaño de la organización, la estructura, la propiedad o su cadena de suministro.	1	3-6
G4-14	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	3	10
G4-15	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	1	8

INFORMACIÓN DE PERFIL			
Capítulo GRI	Descripción	Capítulo	Página
G4-16	Principales asociaciones nacionales e internacionales a las que pertenezca o apoye.	Pacto Mundial de Naciones Unidas	
		1	7
3. Aspectos materiales y límites identificados			
G4-17	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados de la organización o documentos equivalentes. Informar si alguna no está considerada en el informe.	1	5
G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y de los límites para cada aspecto. Explicar cómo la organización ha aplicado los Principios de Información para la definición del contenido.	1	5
G4-19	Aspectos materiales identificados.	1	8
G4-20	Límites para cada aspecto material dentro de la organización.	1	7
G4-21	Límites para cada aspecto material fuera de la organización.	4	12
G4-22	Efecto que pueda tener la re-expresión de información perteneciente a memorias anteriores y motivos.	1	5
G4-23	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance y los límites en los aspectos materiales.	1	5
4. Implicación de stakeholders			
G4-24	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	1	7
G4-25	Base para la identificación y selección de grupos de interés.	1	7
G4-26	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	1	7
G4-27	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la Memoria.	4	12
5. Perfil del informe			
G4-28	Periodo cubierto por la información contenida en la Memoria.	Ejercicio 2016	
G4-29	Fecha de la Memoria anterior más reciente.	Esta es la primera vez que se elabora la memoria de RSC en Liberbank	
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	Anual	

INFORMACIÓN DE PERFIL			
Capítulo GRI	Descripción	Capítulo	Página
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria o su contenido.	https://www.liberbank.es/	
G4-32	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la Memoria según opción <i>in accordance</i> elegida (<i>core o comprehensive</i>). Referencia al informe de verificación.	1	7
G4-33	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la Memoria. Relación entre la organización y los verificadores Informar si el máximo órgano de gobierno o altos directivos están implicados en la solicitud de verificación del informe de sostenibilidad de la organización.	1	7
6. Gobierno			
G4-34	Estructura de gobierno de la organización. Identificar los comités responsables de la toma de decisiones sobre los impactos económicos, ambientales y sociales.	3	9-10
7. Ética e integridad			
G4-56	Descripción de los valores, principios, reglas y normas de comportamiento de la organización.	1	5

ECONÓMICO			
Capítulo GRI	Descripción	Capítulo	Página
Información sobre el enfoque de gestión económico			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión económico relacionado con los aspectos materiales.	1	5
Desempeño económico			
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	3	10
Presencia de mercado			
G4-EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	5	14
Impactos económicos indirectos			
G4-EC7	Desarrollo e impacto de inversiones en infraestructura y servicios de apoyo.	4	11

MEDIO AMBIENTE			
Capítulo GRI	Descripción	Capítulo	Página
Información sobre el enfoque de gestión ambiental			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión ambiental relacionado con los aspectos materiales.	1	8
Materiales			
G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	No es un asunto material relevante, dada la naturaleza de las actividades que desarrolla	
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	No es un asunto material relevante, dada la naturaleza de las actividades que desarrolla	
Energía			
G4-EN3	Consumo directo de energía.	6	17
G4-EN6	Reducción del consumo de energía.	Esta es la primera vez que se elabora la memoria de RSC en Liberbank	
Agua			
G4-EN8	Captación total de agua por fuentes.	No es un asunto material relevante, dada la naturaleza de las actividades que desarrolla	
Emisiones			
G4-EN15	Emisiones directas de CO ₂ (alcance 1).	No es un asunto material relevante, dada la naturaleza de las actividades que desarrolla	
Vertidos y residuos			
G4-EN22	Vertidos de agua según calidad y destino.	No es un asunto material relevante, dada la naturaleza de las actividades que desarrolla	
G4-EN23	Cantidad de residuos por tipo y tratamiento.	No es un asunto material relevante, dada la naturaleza de las actividades que desarrolla	
Cumplimiento normativo			
G4-EN29	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Liberbank no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el incumplimiento de la normativa ambiental	
General			
G4-EN31	Total de gastos e inversiones ambientales por tipo.	Los gastos e inversiones en materia medioambiental no han sido significativos en 2016	

SOCIAL			
Capítulo GRI	Descripción	Capítulo	Página
Información sobre el enfoque de gestión social			
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión social relacionado con los aspectos materiales.	5	13
SOCIAL: Prácticas laborales y trabajo decente			
Capítulo GRI	Descripción	Capítulo	Página
G4-LA1	Número y porcentaje de nuevos empleados y rotación de empleados por grupo de edad, sexo y región.	5	13-14
G4-LA2	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por lugares de actividad principales.	No existen diferencias	
G4-LA3	Vuelta al trabajo y tasas de retención después de bajas por maternidad y paternidad, por sexo.	5	15
Relaciones empresa-trabajadores			
G4-LA4	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	EL periodo mínimo de preaviso es el establecido en la legislación laboral (estatuto de los trabajadores y otra normativa aplicable)	
Seguridad y salud en el trabajo			
G4-LA6	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	5	17
Formación y educación			
G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y categoría profesional.	5	16
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	No se informa sobre la formación continua impartida a empleados en la gestión final de sus carreras profesionales	
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional por sexo.	La totalidad de la plantilla es evaluada sobre su desempeño regularmente	
Diversidad e igualdad de oportunidades			
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno corporativo y desglose de empleados por categoría, de acuerdo a sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	La actividad se desarrolla en España, no registrándose la pertenencia de trabajadores a minorías, ya que la política de recursos humanos de la Entidad se basa en el principio de no discriminación.	

SOCIAL			
Capítulo GRI	Descripción	Capítulo	Página
Misma remuneración para mujeres y hombres			
G4-LA13	Relación entre salario base y remuneración de hombres y mujeres por categoría profesional, desglosado por lugares de actividad principales.	5	14
Mecanismos de queja en prácticas laborales			
G4-LA16	Quejas sobre prácticas laborales a través de mecanismos formales de quejas.	5	15
SOCIAL: Derechos humanos			
Capítulo GRI	Descripción	Capítulo	Página
No discriminación			
G4-HR3	Incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No se han producido	
		5	14
SOCIAL: Sociedad			
Capítulo GRI	Descripción	Capítulo	Página
Anticorrupción			
G4-SO3	Número y porcentajes de operaciones evaluadas por riesgo de corrupción y principales riesgos identificados.	1	6
G4-SO4	Comunicación y formación en políticas y procedimientos anticorrupción.	1	6
G4-SO5	Incidentes de corrupción confirmados y medidas adoptadas.	A lo largo del 2016 no se ha producido ningún incidente. En los casos en los que en ejercicio de su actividad, los empleados de la Entidad incurran en conductas que puedan catalogarse de fraudulenta o corruptas, de conformidad con el convenio colectivo, se puede considerar que han cometido una falta muy grave, pudiéndose aplicar las sanciones previstas atendiendo a los diferentes supuestos.	
Política pública			
G4-SO6	Valor total de las aportaciones políticas, por países y beneficiarios.	Liberbank no realiza contribuciones o donaciones a partidos o candidatos políticos	

SOCIAL			
Capítulo GRI	Descripción	Capítulo	Página
Comportamiento de competencia desleal			
G4-SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Durante 2016 no se ha producido ningún procedimiento legal de esta naturaleza que haya afectado significativamente al ejercicio de la actividad	
Cumplimiento normativo			
G4-SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Las potenciales obligaciones que se puedan derivar de procedimientos administrativos y judiciales, propios del desarrollo de la actividad, se encuentran provisionadas, atendiendo a estimaciones prudentes	
SOCIAL: Responsabilidad sobre productos			
Capítulo GRI	Descripción	Capítulo	Página
Etiquetado de productos y servicios			
G4-PR5	Resultado de encuestas de satisfacción.	4	11
Comunicaciones de <i>marketing</i>			
G4-PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de <i>marketing</i> , incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	En 2016 no se ha producido ningún incidente significativo de esta naturaleza	
Privacidad de clientes			
G4-PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	En 2016 no se ha producido ningún incidente significativo de esta naturaleza	
Cumplimiento normativo			
G4-PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Durante 2016 no se ha recibido ninguna multa significativa en firme derivada del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	