



# Kutxabank

INFORME DE PROGRESO  
2016

Kutxabank  
Gran Via, 30  
Vizcaya

# Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

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





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

El presente informe de progreso refleja el compromiso que mantiene Kutxabank de comunicar los logros alcanzados en relación a los 10 principios del Pacto Mundial durante 2016 y los retos que afronta de cara al nuevo ejercicio.

En 2016 han sido numerosos los hitos marcados por el Grupo financiero en materia de innovación social. Fineco, la división de Banca Privada de Kutxabank, ha sido una de las primeras gestoras de fondos de todo el Estado en adherirse a los principios de inversión responsable de Naciones Unidas, al haber suscrito este ideario que integra parámetros ambientales, sociales y de buen gobierno en su política de inversiones. Esta relevante comunidad de inversores incorpora criterios ambientales, sociales y de gobernanza corporativa (ASG) en el análisis y en los procesos de toma de decisiones acerca de sus inversiones.

Ese mismo criterio de impacto social positivo está presente en la emisión de cédulas hipotecarias socialmente responsables que realizó el Grupo, y cuyos rendimientos se han destinado en 2016 a la financiación de proyectos de viviendas de protección oficial. Cabe destacar, en ese sentido, que Kutxabank fue la primera entidad financiera del Estado que puso en el mercado los llamados 'social covered bonds'.

Junto a la participación en actividades de conservación del entorno natural histórico y cultural, el compromiso del Grupo bancario con la sostenibilidad medioambiental se ha visto reflejado en la mejora de la eficiencia energética dentro de su actividad diaria.

Ha sido, precisamente, un año muy activo en el ámbito de las nuevas tecnologías, que están permitiendo continuar mejorando la comodidad y accesibilidad de nuestro servicio.

En materia de relaciones laborales, hemos firmado con la mayoría sindical el nuevo Plan de Igualdad de Kutxabank, que se sustenta en la amplia trayectoria realizada por las Cajas de Ahorros vascas, y cuyo principio fundamental consiste en continuar garantizando la igualdad de oportunidades en el trabajo. El compromiso implica la aplicación de una serie de medidas para avanzar en el respeto por las personas, su dignidad, la integridad y la conciliación de la vida profesional y la vida personal.

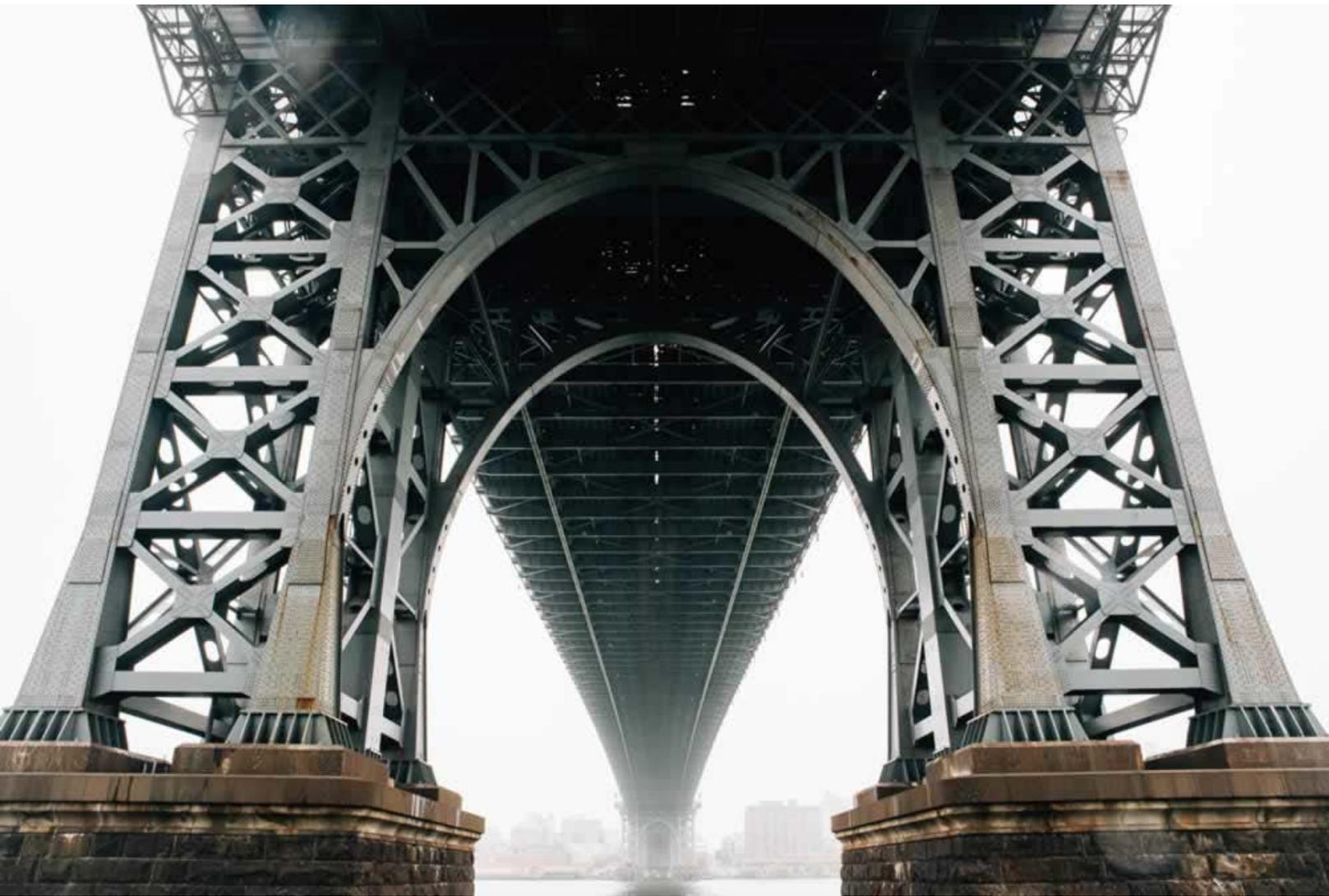
Kutxabank ha vuelto a contar con el visto bueno del BCE para mantener su actual política de dividendos. De esta forma, ha podido destinar, por segundo año consecutivo, el 50% del beneficio neto anual a dividendo social. Un total de 122 millones de euros, con los que las Fundaciones Bancarias accionistas podrán continuar gestionando con estabilidad y confianza sus respectivas Obras Sociales. Es, sin duda, una cifra muy relevante. Más aún si se observa desde una óptica más global: desde la constitución del Grupo bancario hace cinco años, el Banco ha retornado a la sociedad más de 350 millones de euros en forma de dividendo social.

Mantener la recurrencia y sostenibilidad del resultado bancario es una de las obsesiones del equipo directivo que tengo el honor de dirigir. Contamos para ello con las bases marcadas por el Plan de Desarrollo de Negocio, que se viene cumpliendo año tras año y constituye una sólida herramienta de gestión que identifica una serie de palancas de mejora de la posición competitiva de la entidad.

Estamos seriamente implicados en la consecución de los objetivos fijados, a los que estamos dedicando los esfuerzos de toda nuestra organización.

Gregorio Villalabeitia  
Presidente de Kutxabank





# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Kutxabank

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

Gran Vía, 30

Localidad

Bilbao

Provincia

Vizcaya

Comunidad Autónoma

País Vasco

Dirección Web

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

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Gregorio Villalabeitia

Persona de contacto

Luis Javier Batanero Longarte

Número de empleados directos

4.092

Sector

Servicios financieros de banca y seguros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Actividad financiera (BBK, KUTXA y VTAL)

Ventas / Ingresos

1.308.544.000

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

429.892,00

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

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

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

**Aliados empresariales**

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

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

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

No

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

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?  
No

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

No existen limitaciones.

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

Ver informe de progreso 2015.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

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

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario (2016)

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

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

No

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

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

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

Los accionistas de Kutxabank disponen de las medidas previstas en los Estatutos Sociales así como en la normativa mercantil vigente, en particular, en la Ley de Sociedades de Capital, para comunicar recomendaciones o indicaciones al Consejo de Administración.

Al efecto, mediante su derecho de asistencia y voto en la Junta General de Accionistas, órgano soberano de la sociedad, pueden comunicar al órgano de administración las recomendaciones que dicha Junta acuerde con las mayorías legalmente previstas.

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

La relación y obtención de información, comentarios, sugerencias etc. con los clientes y la sociedad se canaliza a través de las investigaciones de mercado, consultas, encuestas etc. que puntualmente se llevan a cabo desde Marketing y a través de los otros canales de relación existentes: buzón del Servicio de Atención al Cliente con acceso desde la web de negocio, buzón

de sostenibilidad al que se accede a través de la web corporativa y buzón [solicitudes@kutxabank.es](mailto:solicitudes@kutxabank.es).

La relación y obtención de feed back de proveedores y aliados empresariales se canaliza a través del departamento de Compras y Contrataciones y el área de Participadas, cuyos equipos mantienen un contacto permanente.

De forma puntual, cada vez que se considera necesario, también se llevan a cabo acciones concretas de obtención de información.

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

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Kutxabank, S.A es una entidad de crédito cabecera de un grupo consolidable de entidades de crédito. Forman parte del referido grupo las entidades Bilbao Bizkaia Kutxa, Aurrezki Kutxa eta Bahitetxea, Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Gipuzkoa y San Sebastián-Gipuzkoa eta Donostiako Aurrezki Kutxa y Caja de Ahorros de Vitoria y Álava-Araba eta Gasteizko Aurrezki Kutxa, todas ellas accionistas de la Sociedad.

La estructura del grupo está basada en la atribución a la Sociedad del negocio financiero de las cajas accionistas, las cuales ejercen indirectamente dicha actividad financiera, a través de aquella, desde el 1 de enero de 2012.

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

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

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

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

- Junta General de Accionistas
- Consejo de Administración y sus Comisiones

Delegadas:

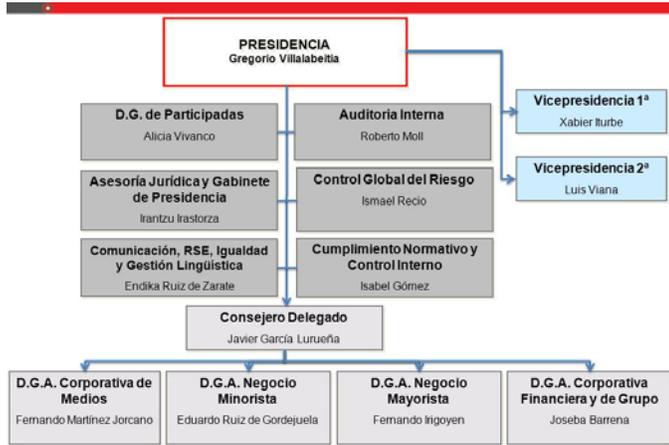
- o Comisión Ejecutiva
- o Comisión de Control del Riesgo
- o Comisión de Nombramientos
- o Comisión de Retribuciones
- o Comisión de Auditoría y Cumplimiento

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

Para ello mantiene contacto permanente con las diversas áreas organizativas de la Entidad, a las que apoya en lo relativo a la gestión de su actividad en dicho ámbito. Asimismo, el departamento de Gestión de RSE asesora, eleva propuestas, facilita informes y reporta a la Dirección de Kutxabank quien, a su vez, hace llegar dichas comunicaciones a los Órganos de Gobierno de la entidad. El Presidente del Consejo de Administración que tiene a su vez la condición de Presidente Ejecutivo de la Sociedad, fue designado en la reunión del Consejo de Administración de la

Sociedad celebrada el 28 de noviembre de 2014, tiene carácter ejecutivo.

### Organigrama



## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

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

No se han realizado proyectos de colaboración a tal efecto.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

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



# METODOLOGÍA

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

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

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

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

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

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

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





# ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



14

Desafíos u Oportunidades contemplados



3

Desafíos u Oportunidades contemplados



3

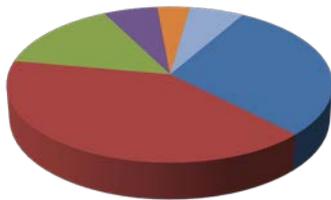
Desafíos u Oportunidades contemplados



4

Desafíos u Oportunidades contemplados

## Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad

### CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 24  
 Empleados: 33  
 Proveedores: 12  
 Accionistas: 5  
 Administración: 0  
 Comunidad: 3  
 Medio ambiente: 5

### CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



104



GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

# Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

---

## Políticas Internas de Gestión - Política

### Observaciones Genéricas

Respetar y cumplir con los derechos lingüísticos de los clientes y sociedad con los que Kutxabank se relaciona.

Facilitar la accesibilidad financiera de personas invidentes en banca online móvil y cajeros automáticos

Facilitar la accesibilidad financiera a personas con pocos recursos.

### Comentarios

Kutxabank dispone de un código de política lingüística destinada a garantizar el uso de las lenguas propias de los diferentes territorios en los que desarrollamos nuestra actividad. Además existe un Comité Lingüístico para la dinamización y seguimiento del desarrollo de la utilización de los diferentes idiomas del banco en sus relaciones internas y con la sociedad.

El leitmotiv de la Política Lingüística de Kutxabank es garantizar un servicio de calidad a sus clientes adaptándolo a la legalidad de cada Comunidad Autónoma en materia lingüística. En ese sentido, y con el objetivo de que las y los clientes puedan elegir la lengua en la que desean comunicarse en sus relaciones financieras, Kutxabank ha continuado adecuando sus procedimientos internos, para facilitar el uso de las lenguas oficiales en el funcionamiento interno, en el trato y atención al cliente y en el conjunto de relaciones administrativas, financieras, comerciales e institucionales.

Puesto que Kutxabank considera el idioma dentro de los parámetros de cercanía, servicio y calidad en las relaciones con sus clientes, en aquellas oficinas situadas en territorios con dos lenguas oficiales, se han fijado una serie de normas enfocadas a garantizar la presencia y el uso de dichos idiomas y, fundamentalmente, a atender a los clientes en la lengua que prefieran.

De esta forma, se mantiene el uso bilingüe de la señalética interior de las sucursales, su rotulación interior, la publicidad, documentos impresos o los tabloneros de anuncios. Se están desarrollando, asimismo, los procedimientos necesarios para adecuar las distintas herramientas y soportes informáticos de las oficinas a los criterios recogidos en la política lingüística de la entidad.

En el marco de este proceso de mejora y adaptación continua, se han facilitado a la plantilla varios cursos de formación en euskera.

Otro de los hitos ha consistido en la renovación del acuerdo de colaboración suscrito en 2014 con varias entidades financieras y el Gobierno Vasco en materia de normalización del euskera, así como el suscrito en el 2016 con los ayuntamientos pertenecientes a la Mancomunidad de Municipios Euskaldunes UEMA. Los convenios fijan las bases para acotar y dar estabilidad a la colaboración en el fomento de los derechos lingüísticos de la ciudadanía, con el fin de alcanzar la consonancia con la legislación vigente. Recogen, asimismo, el compromiso de garantizar la atención en euskera en todas las relaciones verbales, escritas y telemáticas con las y los clientes.

### Objetivos

Mantener vigente la política y Comité Lingüístico y continuar avanzando en la adecuación de los procesos internos para facilitar el uso de todas las lenguas oficiales.

## Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

### Observaciones Genéricas.

La relación y obtención de información, comentarios, sugerencias etc. se canaliza a través de las investigaciones de mercado, consultas, encuestas etc. que puntualmente se llevan a cabo desde Marketing y a través de los otros canales de relación existentes: buzón del Servicio de Atención al Cliente con acceso desde la web de negocio, buzón de sostenibilidad al que se accede a través de la web corporativa y buzón [solicitudes@kutxabank.es](mailto:solicitudes@kutxabank.es).

### Innovación en productos y procesos

En línea con la revolución tecnológica que se está produciendo en la prestación de servicios financieros, Kutxabank ha mantenido en 2016 su apuesta

estratégica de continuar mejorando la calidad y comodidad de su servicio.

Ha sido un año especialmente activo en el ámbito de las nuevas tecnologías, en el que se han actualizado completamente tanto el servicio de Banca online, como el de Banca móvil.

Uno de los hitos del ejercicio ha consistido en el lanzamiento de la plataforma única de pagos 'Bizum', en la que participa todo el sector bancario y en cuya creación Kutxabank ha jugado un papel muy activo desde su propio consejo de administración. Bizum ha sido integrada dentro de 'Kutxabank Pay', una aplicación completamente gratuita que facilita el acceso en un solo clic a todas las Tarjetas Virtuales, a la aplicación Iupay, así como a la Banca móvil de la entidad. También se ha puesto en marcha de su nuevo servicio de firma digital, con el que se ha eliminado la necesidad de acudir personalmente a las oficinas para suscribir contratos bancarios.

La comodidad y la seguridad que ofrecen los nuevos canales tecnológicos están motivando un crecimiento continuo del número de clientes que operan de forma prioritaria 'vía online'. En el caso de Kutxabank ese porcentaje se ha elevado tres puntos en un año, hasta el 32%.

Con el objetivo de mantener canales de comunicación con sus clientes, tanto actuales como potenciales, Kutxabank ha creado una web interactiva interactiva que explica de forma pormenorizada y didáctica todos los pasos que se han de seguir a la hora de comprar una vivienda. 'Kutxabank Hipotecas' estructura el proceso en cuatro sencillos apartados, que comienzan en la búsqueda de un piso, continúan en el contrato de compraventa, analizan los detalles del préstamo hipotecario, y finalizan en la constitución de las escrituras.

Además, ha habilitado en las redes sociales perfiles específicos para compartir el gran flujo de información financiera que maneja día a día.

El perfil de Twitter @KBfinanzas difunde las noticias financieras que genera su propia actividad, así como las que recibe a través de medios de comunicación, además de atender las consultas o dudas que dichas informaciones puedan generar entre los seguidores del espacio.

Por su parte, el blog Kutxabankmedia.es recopila las noticias más relevantes que produce su actividad financiera, con infografías muy elaboradas y un atractivo diseño.

---

## Acercar la RSE al consumidor final

---

### **Política RSE - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

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

### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

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

### **Comentarios**

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

Todas las políticas son difundidas a través de la Intranet y la web corporativa

### **Objetivos**

Mantener dichos canales de comunicación para todos los grupos de interés de Kutxabank

### **Memoria de RSC - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

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

### **Comentarios**

Kutxabank elabora anualmente una Memoria de Sostenibilidad conforme al referencial internacional G4 GRI (Global Reporting Initiative), que es a su vez auditada por una entidad externa acreditada, AENOR, para informar a todos los grupos de interés sobre los

principales impactos y logros relacionados con la sostenibilidad en la Entidad.

### Objetivos

Mantener la elaboración y la comunicación de dicha memoria a nuestros grupos de interés, para difundir las buenas prácticas llevadas a cabo en el ámbito de la RSE por nuestra Entidad.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

Cualquier persona, sea o no cliente de Kutxabank, que quiera realizar una consulta respecto a alguna cuestión relativa a este informe, memoria de sostenibilidad o cuestión relacionada, puede utilizar el Buzón de Sostenibilidad, en la siguiente dirección de correo electrónico: [sostenibilidad@kutxabank.es](mailto:sostenibilidad@kutxabank.es)

### Objetivos

Mantener la difusión de este buzón para recoger la impresiones y posibles mejoras en el ámbito de la sostenibilidad de Kutxabank

---

## Satisfacción del cliente

---

### Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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

En 2016 se ha realizado un estudio de investigación con el objetivo de valorar el nivel de satisfacción de los particulares del País Vasco. Dicho análisis ha reflejado una tendencia idéntica al mercado y nuestros competidores:

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

Valoración de la satisfacción global de clientes particulares	2014	2015	2016
	7,78	7,96	7,78

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

Valoración de la satisfacción global de clientes empresariales (País Vasco)	2012	2014	2016
	3,5	3,3	3,4

Por otro lado, cabe mencionar que Kutxabank celebra de forma periódica desayunos y jornadas informativas con sus clientes más especializados, así como con clientes potenciales, a quienes trata de acercar informaciones relevantes sobre mercados, oportunidades de inversión o sobre los productos que el Grupo financiero diseña para satisfacer sus expectativas de ahorro e inversión.

En estas jornadas, gestores personales del propio Banco o especialistas fiscales y financieros acercan información sobre la evolución de los mercados financieros y las estrategias de inversión. A lo largo de este se han celebrado 11 jornadas en varias ciudades del Estado, a las que han sido invitadas más de 2.000 personas.

El Banco también ha realizado actos específicamente dirigidos a empresas clientes, y ha participado al más alto nivel en los encuentros convocados por las tres

patronales vascas, con la asistencia de las principales compañías asociadas.

### **Objetivos**

Mejorar el resultado obtenido en las encuestas de satisfacción.

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

Implantar acciones para responder a las principales preocupaciones de los clientes, obtenidas como resultado de dichos estudios, especialmente en relación con el empeoramiento de la confianza en el sector financiero, el aumento de las comisiones y el seguimiento de su situación financiera

---

## **Blanqueo o lavado de dinero**

---

### **Política de Blanqueo de Capitales - Política Observaciones**

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

### **Comentarios**

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

### **Objetivos**

Mantener vigente el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales

### **Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

### **Observaciones**

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

### **Comentarios**

Todas la políticas son difundidas a través de la Intranet y la web corporativa

### **Objetivos**

Mantener el nivel de difusión de los compromisos de Kutxabank

### **Informe de Gobierno Corporativo - Herramienta de seguimiento**

### **Observaciones**

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

### **Comentarios**

Kutxabank elabora anualmente un Informe de Gobierno Corporativo que difunde a todos sus grupos de interés a través de la Web corporativa.

### **Objetivos**

No hay objetivos específicos al respecto

---

## **Accesibilidad de los productos y servicios**

---

### **Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto**

### **Observaciones**

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

### **Comentarios**

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

Atención al Cliente Apartado de correos nº5 48080  
Bilbao Email: atención.cliente@kutxabank.es

### **Objetivos**

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

### **Accesibilidad e Inclusión financiera**

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

Además de la red de oficinas como canal de atención y servicio al cliente, Kutxabank posee una red de 1.588 cajeros automáticos, de los cuales 5 corresponden a oficinas móviles. Todas las oficinas disponen de cajeros automáticos y otras máquinas de autoservicio. Dado el tejido socioeconómico y distribución geográfica de la población en Euskadi, el acceso a los servicios financieros de la entidad queda, por tanto, plenamente garantizado.

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

AÑO	Cajeros adaptados en altura para personas con movilidad reducida	Cajeros adaptados para personas con deficiencias visuales	Total de cajeros
2014	642	224	1.626
2015	642	246*	1.603*
2016	650	250	1.588

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

- **Ahorro solidario:**

- **Depósito solidario:** Son imposiciones a plazo fijo a un tipo de interés de mercado. La liquidez que ofrecen se utiliza en financiar proyectos de elevado impacto social. Las personas que contratan estos depósitos se comprometen a donar una parte de sus intereses a los proyectos solidarios.

- **Plan de Ahorro Suma y Sigue Solidario:** Es un plan de ahorro en el que el titular determina el porcentaje de los intereses que dona a proyectos sociales.

- **Kutxabank Fondo Solidario F.I.:** Se trata de un Fondo de Inversión cuyas inversiones se realizan en base a un ideario ético. Tiene también un carácter solidario, ya que la sociedad gestora dona parte de la comisión de gestión (el 0,7% anual sobre patrimonio) a las fundaciones designadas por BBK, Kutxa, Vital y Cajasur. La inversión directa es en renta fija o variable de emisores del EuroStoxx Sustainability Index u otro índice ético

reconocido, o deuda pública de países sin pena de muerte, con protocolo de Kioto y leyes contra discriminación y explotación infantil.

- **Tarjeta Nakar:** Comercialización de tarjetas Nakar con la Cesión del 10% de sus ingresos a entidades sociales sin ánimo de lucro.

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

- Fundación Intermon Oxfam
- Harreman Denda
- Aspace

En el 2016 se solicitaron 514 artículos de comercio justo.

Durante los últimos ejercicios se han donado los siguientes importes al banco de alimentos:

Donación al banco de alimentos	2014	2015	2016
	9.319,70 euros	91.087,10 euros*	13.171,60 euros

*\*Aumento del canje de puntos derivado de la caducidad de los mismos*

Existen, asimismo, productos y servicios con condiciones preferentes para personas con dificultades o bajos ingresos o dirigidos al colectivo de inmigrantes:

- **Tarifa Plana:** la “Cuenta cercana” engloba una serie de productos y servicios financieros básicos, como la cuenta bancaria, la tarjeta financiera, la remesa de inmigrante y el seguro de repatriación en caso de fallecimiento. Se ofrece a un precio que, en conjunto, es inferior al de la contratación

individualizada de dichos productos.

- **Seguro de repatriación:** en caso de fallecimiento y traslado a su país de origen, la compañía de seguros se encarga de todos los trámites, que requieren su tiempo y que pueden llegar a resultar complicados, liberando de dicha tarea a las personas allegadas. El importe de la prima es muy reducido, por lo que evita desembolsos inasumibles si no se contara con este tipo de seguro.
- **Remesas de inmigrantes:** se trata de una transferencia internacional de dinero, pero que en kutxabank se facilita como un servicio específico, y con un precio fijo y muy bajo por envío, independiente del importe enviado. Su utilización favorece tanto a quienes se encuentran aquí como a las personas que van a recibir dichos fondos.

---

## Etiquetado e información transparente al cliente

---

### Código Ético Comercial - Política Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

El Código de Conducta es aplicable al conjunto de empleados y directivos, por lo que se encuentra publicado en la Intranet Corporativa. La plantilla de nueva incorporación se adhiere a dicho Código de forma expresa en el momento de su llegada.

Existen otros códigos que permiten cumplir las exigencias normativas en áreas específicas, tales como:

1. Reglamento interno de conducta en el ámbito de los mercados de valores. (Última actualización aprobada por el Consejo de Administración de fecha 29.12.16)
2. Estatuto de la función de cumplimiento. (Última actualización aprobada por el Consejo de Administración de fecha 30.06.16)
3. Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo. (Última revisión del Manual fue aprobada por el Consejo de Administración del 29.12.16)
4. Reglamento de Prevención de Riesgos Penales. (Última actualización en el Consejo de Administración de 30.06.16)
5. Documento de Seguridad (LOPD). (Última actualización aprobada por el Comité de Seguridad el 23.09.2016)
6. Norma Interna del SCIIF. (Se presenta a aprobación una revisión el día 23 de

### Objetivos

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

### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

Los diferentes canales de comunicación existentes para los clientes son los siguientes:

- Portales Kutxabank
- Buzones de sostenibilidad
- Red de oficinas
- Servicio Atención Clientes

### Objetivos

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

### Gestión reclamaciones de clientes

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

Todos los productos y servicios comercializados por Kutxabank han sido previamente aprobados por las autoridades correspondientes (CNMV, Banco de España, Dirección General de Seguros, Gobierno Vasco,...). Ocurre lo mismo con las campañas publicitarias, que cumplen con las normas suscritas en Autocontrol. En ninguno de los dos casos han sido cuestionados por la opinión pública ni por ningún grupo de interés del Banco. Por otro lado, Kutxabank está adherida a la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial con el fin de actuar en sus políticas publicitarias y comerciales de

acuerdo con la legalidad, los principios generales del sector y de la entidad en Particular.

Con la aprobación de la Orden EHA/1718/2010 de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios y de la Circular 6/2010 que la desarrolla, y con el objeto de salvaguardar sus compromisos normativos o asumidos bajo código de conducta publicitario, Kutxabank refuerza su relación con Autocontrol a través de la utilización intensiva de los copy advice o informes previos para todas sus campañas publicitarias.

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

RECLAMACIONES Y SANCIONES A LA INFORMACIÓN QUE ACOMPAÑA A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	2014	2015	2016
Nº de reclamaciones recibidas por el SAC en relación a la publicidad	4	0	0
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación con la publicidad	0	0	0
Nº de reclamaciones que el Banco de España se ha pronunciado a favor de Kutxabank	0	0	0
Nº de quejas / reclamaciones atendidas desde el SAC sobre la información y etiquetado de productos promocionales	10	0	0

#### Objetivos

Reducir las reclamaciones recibidas de clientes

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

#### Normativa Vigente - Política

##### Observaciones Genéricas

Estricto cumplimiento de la normativa para con los clientes de Kutxabank

##### Comentarios

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

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

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

#### Objetivos

Reducir las posibles quejas y reclamaciones en relación a la LOPD Mantener vigente la sistemática de implantación de los derechos ARCO para los clientes.

#### Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

##### Observaciones Genéricas

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

##### Comentarios

El Servicio de Atención al Cliente de Kutxabank recoge cualquier sugerencia, incidencia, reclamación o petición de cualquiera de los derechos de los clientes

respecto a sus datos personales: Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición al uso de los mismos (Derechos ARCO).

#### Objetivos

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

#### manual lold - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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

#### Objetivos

Mantener el grado de cumplimiento de la normativa LOPD

#### Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

En 2016 no se han dado filtraciones, robos o pérdidas de datos.

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

RECLAMACIONES LOPD	2014	2015	2016
Número total de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han identificado	0	0	0
Nº reclamaciones recibidas por el no cumplimiento de la normativa de protección de datos	11	2	16

Nº reclamaciones de la Agencia de Protección de Datos	2	7	7
---	---	---	---

SOLICITUDES DERECHOS ARCO	2015	2016
Nº solicitudes Acceso de datos personales	26	13
Nº solicitudes Rectificación de datos personales	0	1
Nº solicitudes Cancelación de datos personales	284	584
Nº solicitudes Oposición de datos personales	763	702
Nº solicitudes de Revocación de la Oposición de datos personales	65	206

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

#### Objetivos

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

## Relación duradera con los clientes

#### Comentarios

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

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

calidad de su cuenta de resultados, fundamentada en el negocio típico bancario.

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

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

Kutxabank proviene de un pasado histórico centenario, vinculado a las Cajas de Ahorros que, convertidas ahora en Fundaciones Bancarias, mantienen la propiedad del Grupo.

Por ello, en cierto modo es un banco único, líder en Responsabilidad Social Corporativa, ya que destina una parte muy relevante de los resultados –el 50% del beneficio obtenido en 2016– a dividendo social, a la vez que cumple con todos los requerimientos de capital fijados por el BCE.

En 2016 participaron en estas actividades 445 personas.

### **Objetivos**

Continuar con la formación de nuestro personal respecto a la normativa de aplicación

---

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

---

### **Normativa Vigente - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

Estricto cumplimiento de la normativa para con los clientes de Kutxabank

#### **Comentarios**

En 2016 se ha mantenido la formación realizada en respuesta a los requerimientos legales canalizados a través de Cumplimiento Normativo. En esta línea, se ha incrementado el catálogo, que incluye cursos sobre CRS, Reglamento Interno de Conducta y LOPD, así como el reciclaje en cuanto a la formación en Prevención del Blanqueo de Capitales, MiFID y Prevención de Delitos en Kutxabank.

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

# Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

---

## Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

### Observaciones Genéricas

Desarrollar un Sistema de Gestión Ambiental que abarque toda la actividad financiera de Kutxabank.

### Comentarios

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

### Objetivos

Implantar un sistema de gestión procedimentado que minimice los riesgos e impactos ambientales generados por la actividad de Kutxabank.

## Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

### Observaciones Genéricas

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

### Comentarios

Kutxabank dispone de un buzón de sugerencias para recoger aspectos relacionados con la Memoria de Sostenibilidad, gestión ambiental, sostenibilidad u cualquier otro tema relacionado con el presente informe. El Buzón de Sostenibilidad, está a disposición de cualquier persona u organización a través del siguiente correo electrónico: [sostenibilidad@kutxabank.es](mailto:sostenibilidad@kutxabank.es)

### Objetivos

Mantener dicho canal de comunicación y fomentar su utilización.

## Uso de nuevas tecnologías para el ahorro de recursos: Bombillas bajo consumo, sistemas de reducción de

## agua, videoconferencia, impresoras y ordenadores de bajo consumo - Acción / Proyecto

### Indicadores Relacionados

### Observaciones Genéricas

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

### Comentarios

Durante 2016 se ha verificado el ahorro en energía eléctrica que ha supuesto la renovación con tecnología LED de la iluminación de las plantas de oficinas del Edificio Gran Vía 30, de Bilbao, realizado a lo largo del ejercicio 2015.

El consumo medio en iluminación entre los años 2011 y 2014 fue de unos 842.241 kWh al año. En 2015 y 2016 dicho consumo se redujo hasta los 482.658 kWh y 485.174 kWh respectivamente, lo que supone una mejora significativa.

### Objetivos

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

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

### Observaciones Genéricas

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

### Comentarios

Kutxabank dispone de una Guía de buenas prácticas para el consumo de recursos y reciclaje de los residuos que se encuentra difundida internamente a todo el personal a través de la intranet corporativa.

Durante 2016 se ha reducido el consumo total de papel, que en dos años ha caído en más de 11.000 kg. En ese sentido, se ha realizado un importante esfuerzo por reducir el número total de cartas impresas que se envían a la clientela –4.318.176 cartas menos que el año anterior–, al dar prioridad a las comunicaciones digitales.

### Objetivos

Continuar minimizando el consumo de papel y la generación de dicho residuo.

**Información/ sensibilización medioambiental - Acción Proyecto**

**Observaciones**

Fomentar la sensibilización ambiental de todos los grupos de interés mediante el apoyo o desarrollo de diferentes iniciativas.

**Genéricas**

**Comentarios**

Durante 2016 se han llevado a cabo diversas actuaciones de voluntariado corporativo con objeto de potenciar la participación y sensibilización ambiental y social de la plantilla de Kutxabank.

“Tansolo5minutos” fue la novedosa iniciativa social en la que participó el personal del Grupo financiero Kutxabank cuyo fin era generar el primer mapa dinámico de factores de riesgo para prevenir el cáncer. Nació de la mano del reconocido oncólogo cordobés, Juan de la Haba e impulsado por la Fundación CajaSur. El estudio contó con el apoyo del Servicio Andaluz de Salud (SAS) de la Junta de Andalucía, la AECC, y el aval científico de la Sociedad Andaluza de Oncología Médica (SAOM).

Para participar en esta iniciativa los empleados y empleadas del Grupo Kutxabank realizaron un sencillo test online absolutamente anónimo con preguntas referidas a la edad, antecedentes familiares, hábitos de vida y el código postal con el fin de generar un mapa que permitiera identificar en todo el país zonas y población de riesgo de padecer esta enfermedad a través de sus hábitos de vida. La iniciativa sigue abierta y ya se han conseguido en total más de 120.000 test.

Como en años anteriores, la Fundación Kutxa ha promovido las jornadas de extracciones de sangre, en las que participa el propio personal del Banco, y en las que se han recogido 113 donaciones.

Además, ha convocado en colaboración con la Fundación Alboan, una campaña de recogida de teléfonos móviles. El objetivo de esta iniciativa que comenzó en 2004, es reciclar los aparatos en desuso para destinar los recursos generados a proyectos humanitarios y de cooperación, a la vez que se contribuye al cuidado del Medio Ambiente. Los beneficios obtenidos se destinan a proyectos de educación, integración y desarrollo de las comunidades y colectivos más empobrecidos.

**Objetivos**

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

**Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento**

**Observaciones**

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

**Genéricas**

**Comentarios**

Los principales materiales utilizados en la actividad diaria de Kutxabank son los siguientes:

CONSUMO DE PAPEL	2014	2015	2016
Consumo papel blanco (continuo y plano) (kg)	153.677	151.648	176.537*
Consumo papel FSC+PEFC (A3, A4 y sobres) (kg)	334.536	285.843	300.684
Consumo total de papel (kg)	488.213	437.491	477.221
Nº empleados	4.437	4.408	4.092
% consumo papel FSC+PEFC / total	68,52	65,34	63,01
Consumo papel total (kg) por empleado/a	110,03	99,24	116,62

\*Aumento de la compra debido a un cambio de formato del papel continuo.

Actualmente no se está utilizando papel reciclado, pero todo el papel DINA4, DINA3 y sobres utilizados procede de bosques sostenibles cuyo consumo genera un menor impacto ambiental.

Además, cabe destacar que el año pasado se enviaron un total de 18.795.048 cartas al exterior, 4.318.176 menos que el año anterior.

**Objetivos**

Reducir el ratio de consumo de papel por empleado/a

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

**Observaciones**

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

**Genéricas**

**Comentarios**

Los principales consumos energéticos realizados por Kutxabank son los siguientes:

CONSUMOS ENERGÉTICOS	2014	2015	2016
Consumo energía eléctrica (GJ) (a)	130.689	128.436	121.071 (g)
Consumo gas natural (GJ) (b)	1.962 (d)	1.934,45 (d)	1.746,63 (h)
Consumo de gasóleo (GJ) (c)	2.095,88 (e)	3.100,80 (f)	1.499,66 (i)

(a) Unidad de conversión 1GJ=277,8 kwh.

(b) Unidad conversión de m3 de gas natural a kwh: 11,997 kwh/m<sup>3</sup>.

(c) Unidades conversión gasóleo: PCI del Gasoleo: 43

GJ/t (España, Informe Inventarios GEI 1990-2014 (Edición 2016) Anexo 7) y Densidad del gasoleo C calderas: 0,9 kg/l

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

(e) Incluye el consumo de Ibaeta (Donostia), Getaria (Vitoria) y Gran Vía 23 (Bilbao), pero no incluye el consumo del edificio Miramón (Donostia) al estar actualmente subarrendado

(f) Incluye consumo de Ibaeta (Donostia), Getaria (Donosti), Gran Vía 23 (Bilbao), Gran Vía 30 (Bilbao), grupo electrógeno de edificio de Garibai y grupo electrógeno de edificio de Salburúa. No se incluye el consumo del edificio Miramón (Donostia), al estar actualmente subcontratado.

(g) Incluye consumo de Edificios de GV30-Bilbao (13.608 GJ), Rodríguez Arias 1-Bilbao (2.019 GJ), Salburúa-Vitoria (3.667 GJ), Garibai-Donosti (5.201 GJ) e Ibaeta-Donosti (14.100 GJ)

(h) Son los consumos de los edificios: Garibai-Donostia (417 GJ) e Independencia-Vitoria (535 GJ), y los locales sitios en Fueros 8-Vitoria (468 GJ) y Alberga 70-Rentería (16 GJ). El suministro de Correría 112-Vitoria se dio de baja durante 2015.

(i) Incluye consumo de Edificios de Ibaeta-Donosti (1.498,89 GJ). No se incluye el edificio Miramón-Donostia, al estar actualmente subarrendado. Los suministros de GV 23-Bilbao y Getaria-Donosti se dieron de baja durante 2015. No se han realizado pedidos para los grupos electrógenos de GV30-Bilbao, Garibai-Donosti y Salburúa-Vitoria, porque en 2015 se cargaron depósitos lo suficientemente elevados para aguantar el ejercicio 2016 sin necesidad de pedir gasóleo para los mismos.

(j) Consumo total energético anual: 2013 (151.207,14 GJ), 2014 (134.745,79 GJ), 2015 (133.469,65 GJ) Y 2016 (124.316,38 GJ)

## Objetivos

Reducir el consumo energético anualmente

---

## Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

---

### Formación - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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

Esta formación responde a distintos tipos de necesidades:

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

Desde la óptica formación-desarrollo, entre los logros de 2016 destacaron:

- Formación para el desarrollo profesional de las personas con responsabilidad sobre equipos, a través de la Escuela de Desarrollo Directivo.
- Entrenamiento de calidad en Habilidades Comerciales a través de talleres prácticos y de iniciativas online.
- Ampliación del número de personas certificadas en el programa Asesor Financiero Kutxabank. 105 personas han logrado esta acreditación en 2016.

- En 2016 concluyó la segunda edición de la Certificación en Especialista de Banca de Empresas en la que 44 personas obtuvieron la certificación
- Mantenimiento de la oferta on-line, con la inclusión de grabaciones en video de ponentes, cursos on-line y otras herramientas de formación a distancia como las conferencias web.
- Respuesta a los requerimientos legales canalizados a través de Cumplimiento Normativo. En esta línea, se ha incrementado el catálogo, que incluye cursos sobre CRS, Reglamento Interno de Conducta y LOPD, así como el reciclaje en cuanto a la formación en Prevención del Blanqueo de Capitales, MiFID y Prevención de Delitos en Kutxabank.

### Objetivos

Como principales retos y objetivos para el año 2017 cabe señalar:

- Continuar con la actividad de la Escuela de Desarrollo Directivo, con el doble fin de reforzar las habilidades directivas y contribuir a la cohesión interna de la Organización.
- Dar respuesta a los requerimientos legales canalizados a través de Cumplimiento Normativo. En 2017 se pondrá especial atención a los requerimientos de la CMNV en lo que se refiere a la Directiva MiFID II a través de certificaciones de Asesor Financiero y de Informador sin dejar de lado la formación continua en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
- Diseñar e implementar el Plan de Formación de Servicios Centrales para dar respuesta a sus necesidades.
- Actualizar el catálogo de formación con el objetivo de que las y los empleados de Kutxabank conozcan las diferentes acciones formativas existentes que puedan ayudarles en su desarrollo profesional.
- Continuar con los programas de acogida para reforzar los conocimientos ya adquiridos y facilitar la incorporación a las nuevas funciones.
- Impulsar la formación en políticas y criterios de Riesgos y Recuperaciones.
- Garantizar una formación de continuidad en seguros.

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

### Observaciones

### Genéricas

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

### Comentarios

El Código RSE de Kutxabank incorpora un apartado sobre la "Integridad en las relaciones ante terceros", en el que se ha regulado con detalle la problemática de aceptación o donación de cualquier tipo de regalo, dádiva o favor. Durante 2016, un total de 445 personas de la plantilla han recibido formación en políticas y procedimientos anti-corrupción, centrada concretamente en la Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

### Objetivos

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

## Evaluación Anual - Herramienta de seguimiento

### Observaciones

### Genéricas

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

### Comentarios

Kutxabank cuenta con un sistema de evaluación anual del desempeño y desarrollo, universal para el conjunto de la plantilla, ya que esta evaluación es entendida como uno de los pilares fundamentales en los que se sustenta el desarrollo profesional.

La evaluación del desempeño y desarrollo anual debe ir acompañada de reuniones entre el evaluador y la persona evaluada en las que, por un lado, se exponen y comentan las acciones de mejora y planes de acción para el ejercicio siguiente y, por otro, se realiza el seguimiento del plan de acción definido.

Se presentan a continuación el resultado de las personas evaluadas a lo largo del 2016:

PERSONAS EVALUADAS POR CARGO 2016	Hombres	Mujeres	Total
JEFATURAS Y TÉCNICOS	875	912	1787
ADMINISTRATIVOS /COMERCIALES	824	1210	2034
OFICIOS VARIOS	1	1	2
<b>Total</b>	<b>1700</b>	<b>2123</b>	<b>3823</b>

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

DIRECCIÓN 2016	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CON EVALUACIÓN	17	4	21
SIN EVALUACIÓN	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>22</b>

Durante los ejercicios 2014 y 2015 se evaluó al 95,1% y 95,6% de la plantilla respectivamente, porcentajes similares al presente ejercicio.

### Objetivos

Mantener el sistema de evaluación del desempeño implantado

## Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

### Observaciones Genéricas

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

### Comentarios

Kutxabank lleva a cabo encuestas periódicas de clima laboral para conocer el grado de satisfacción de personal de la Entidad.

### Objetivos

Continuar llevando a cabo encuestas periódicas de clima laboral, mejorando la participación de la plantilla en la misma.

## Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

### Observaciones Genéricas

Responder a todos los distintos tipos de necesidades formativas detectadas por las áreas de Kutxabank: Esta formación responde a distintos tipos de necesidades:

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

### Comentarios

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

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

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

- **Escuela Comercial Kutxabank.** Durante 2016 se han impartido distintos cursos, tales como:

- Proceso de Comercialización y Buenas Prácticas de Seguros. Dirigido a gestores y gestoras comerciales de la red comercial. Contó con una participación superior a 2.500 personas.
- Banca Relacional de Empresas. El programa, al que acudieron más de 80 personas, estuvo dirigido a gestores comerciales de la red de empresas.
- Captación de Clientes. Enmarcado en la red de banca personal. Al programa asistieron más de 380 personas.
- Nuevas incorporaciones. Con el objetivo de facilitar la asunción de las nuevas funciones, se organizaron diferentes sesiones formativas relacionadas con la comercialización de productos: Habilidades Comerciales I en el que participaron más de 100 personas.

- **Escuela Financiera Kutxabank**

- Asesor Financiero Kutxabank. En 2016 se obtuvieron 105 certificaciones.
- Especialista en Gestión de Banca de Empresas. Este año se han certificado 44 personas.
- Prevención de Blanqueo de Capitales. 445 personas recibieron en 2016 formación en esta materia.
- Curso online de CRS. El curso fue realizado por más de 3.000 personas.
- Curso online sobre normativa MIFID. La participación en el curso superó las 2.800 personas.
- Prevención de Delitos en Kutxabank. Más de 3.800 personas de la plantilla finalizaron el curso online.

- En respuesta a la formación de continuidad exigida por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, hemos organizado diferentes talleres prácticos con una asistencia superior a 2.500 y 8 cursos online que han contado con una participación superior a 9.700 asistentes.

- **Escuela de Desarrollo Directivo Kutxabank.** Se ha continuado con la actividad en el campo del desarrollo directivo tanto de forma específica como transversal organizando 6.800 horas.
- **Idiomas.** Cursos de euskera y otros idiomas como inglés, francés o alemán que suman más de 16.900 horas.
- Formación en Herramientas Ofimáticas y Aplicaciones Informáticas propias.

FORMACIÓN	2016		
	Hombres	Mujeres	TOTAL
Puestos administrativos/comerciales	41,67	53,96	49,16
Oficios varios	1	180	90,50
Formación TOTAL	42,68	53,81	48,95

### Objetivos

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

## Regular la aceptación de regalos

### Código Ético / Conducta - Política

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

Los compromisos adquiridos por cualquier persona de Kutxabank son los siguientes:

- 1.- Queda expresamente prohibida la aceptación de cualquier tipo de ingresos o comisiones por operaciones efectuadas en nombre de KUTXABANK, ni obtener ventaja alguna o beneficio propio por la función que se realiza en la actividad profesional.
- 2.- No podrán aceptarse regalos, obsequios o cualquier otro tipo de compensación en el ejercicio de la actividad profesional que procedan de clientes, proveedores o terceros relacionados con KUTXABANK, con la excepción de:
  - Objetos de propaganda.
  - Obsequios de escaso valor económico y que respondan a atenciones comerciales de cortesía usuales.
  - Invitaciones de cortesía que no exceda de prácticas sociales razonables.

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

#### Observaciones

#### Genéricas

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

#### Comentarios

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

FORMACIÓN	2016		
	Hombres	Mujeres	TOTAL
Puestos directivos	25,47	23,13	25,04
Puestos técnicos	44,11	53,57	48,93

3.- Ninguna persona sujeta a este Código podrá, por sí misma o mediante persona interpuesta, recibir dinero, ni tomar dinero a préstamo de clientes, proveedores, intermediarios, o cualquier otro tercero, salvo que dicha operación tenga lugar en el marco de una relación comercial.

4.- Ninguna persona sujeta a este Código podrá aceptar invitaciones o cualquier tipo de atenciones que puedan influir o se pueda interpretar como influencia en la toma de decisiones.

5.- Cuando existan dudas sobre la procedencia o improcedencia de lo que es o no aceptable respecto de lo previsto en este artículo, se consultará con el superior jerárquico inmediato o con la Dirección de Recursos Humanos, dejando evidencia de la respuesta.

### Objetivos

Mantener los compromisos adquiridos en el Código Deontológico y Código de RSE aprobados por Kutxabank relacionados con la aceptación de regalos

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

#### Observaciones

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

#### Comentarios

Durante el ejercicio 2016, los 16 miembros del Consejo de Administración de Kutxabank han recibido formación en políticas y procedimientos anti-corrupción, tanto generales como internas. La formación se ha centrado en la Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.

Así mismo en 2016, un total de 445 personas de la plantilla han recibido formación relacionada con el blanqueo de capitales, según la siguiente distribución:

Formación blanqueo capitales	2014		2015		2016	
Directivo	1	0,034 %	7	0,19%	0	0%

Formación blanqueo capitales	2014		2015		2016	
Jefatura/ Puesto Técnico	1.177	39,97 %	1.558	42,78 %	154	34,61 %
Administrativo / Comercial	1.767	60%	2.077	57,03 %	291	65,39 %
<b>TOTAL</b>	<b>2.945</b>		<b>3.642</b>		<b>445</b>	

Durante este ejercicio no se han producido incidentes relacionados con la corrupción ni se han realizado aportaciones financieras o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas.

### Objetivos

Mantener la formación necesaria para dar a conocer los riesgos que afectan a Kutxabank en materia de corrupción.

### Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados (G4-SO3) - Indicador de Seguimiento

#### Observaciones Genéricas

Definir una estrategia para eliminar los riesgos relacionados con la corrupción en la entidad

#### Comentarios

Kutxabank suscribió el principio anticorrupción del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. De forma adicional, el Código RSE ha incorporado un apartado sobre la 'Integridad en las relaciones ante terceros', en el que se ha regulado con detalle la problemática de aceptación o donación de cualquier tipo de regalo, dádiva o favor. La validez de dicho código es idéntica a la de cualquier normativa interna. Ha sido aprobado por la Alta Dirección de Kutxabank, por lo que es aplicable al 100% de las áreas y unidades de negocio de Kutxabank.

### Objetivos

Mantener el grado de aplicación de las políticas y estrategias relacionadas con la corrupción para todos los centros de Kutxabank

### Número de casos confirmados de corrupción (G4-

## S05) - Indicador de Seguimiento

### Observaciones Genéricas

Definir una estrategia anticorrupción para evitar posibles casos relacionados con esta materia

### Comentarios

En 2016 no se han identificado incidentes derivados de acciones de corrupción

### Objetivos

Mantener el número de incidentes registrados al respecto.

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

### PRL - Política

#### Observaciones Genéricas

Lograr la reducción de la siniestralidad en Kutxabank al mínimo posible, mediante la implantación de todos los compromisos y acciones derivadas de la Política de Seguridad y Salud Laboral de Kutxabank.

#### Comentarios

Kutxabank dispone de un Servicio de Prevención Propio que diseña, elabora, implanta y revisa las sistemáticas más apropiadas para la gestión de la seguridad y salud en la Entidad. Cada 4 años se llevan a cabo auditorías legales que evidencian el cumplimiento de todos los requisitos legales en este ámbito.

Además todo el personal de Kutxabank dispone a través de la Intranet corporativa, la siguiente información relacionada con la Seguridad y Salud laboral:

- Primeros auxilios: botiquines y salas
- Procedimiento para el control y reposición de los botiquines y ubicación de salas de primeros auxilios.
- Accidentes laborales
- Cómo debemos actuar cuando un empleado sufra un accidente de trabajo durante el desempeño de su tarea, o en el trayecto de ida o vuelta a su puesto de trabajo (in itinere).
- Plan de Prevención de Riesgos Laborales
- Delegados de prevención y Comités de seguridad y salud

- Información sobre riesgos y medidas de prevención
- Inspección de prevención de riesgos laborales: Herramienta para realizar controles periódicos de las condiciones del centro de trabajo que influyen en la seguridad y salud de los trabajadores
- Vigilancia de la salud: Información sobre el procedimiento de realización del reconocimiento médico y sobre las campañas de salud en vigor.

### Objetivos

Continuar con la implantación de los procedimientos de seguridad, inspecciones y auditorías necesarias para la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral.

### Indicadores de accidentalidad laboral - Indicador de Seguimiento

#### Observaciones Genéricas

#### Comentarios

Se recoge a continuación la información del ejercicio 2016 desglosada por región:

2016	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA (días naturales)
BIZKAIA	8,70	0,03	0,01	0,05	3,95
GIPUZKOA	8,81	0,14	0,01	0,22	16,19
ALAVA	5,70	0,02	0,01	0,03	3,00
FUERA C.A.V.	7,94	0,16	0,01	0,25	19,92
<b>TOTAL:</b>	<b>8,22</b>	<b>0,09</b>	<b>0,01</b>	<b>0,15</b>	<b>11,35</b>

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

2016	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Accidentes SIN BAJA	11	26	37
Accidentes CON BAJA	6	11	17
<b>TOTAL:</b>	<b>17</b>	<b>37</b>	<b>54</b>

## Objetivos

Reducir los Indicadores de seguimiento de siniestralidad

---

## Buen ambiente laboral

---

### Protocolo de Prevención del Acoso Laboral - Política Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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

#### Objetivos

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

### Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

Kutxabank lleva a cabo encuestas periódicas de clima laboral para conocer el grado de satisfacción de personal de la Entidad

#### Objetivos

Mejorar la participación de la plantilla en la encuesta de clima laboral

---

## Conciliación familiar y laboral

---

### Código Ético / Conducta - Política

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

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

#### Objetivos

Desarrollar iniciativas encaminadas a mejorar la conciliación

### Convenio Colectivo - Política

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

Los beneficios sociales de la plantilla de Kutxabank están ligados a las condiciones establecidas en el I Convenio Colectivo de Kutxabank. El convenio colectivo de Kutxabank establece en qué casos los trabajadores provenientes de cada Caja mantendrán el derecho a los beneficios sociales establecidos en su Entidad de origen. Igualmente, y con el mismo criterio, seguirán siendo de aplicación las condiciones de financiación establecidas en la Caja de origen respecto de las operaciones vivas en el momento de la incorporación a la nueva sociedad y hasta su extinción.

Los beneficios sociales más relevantes y comunes para todo el personal con contrato indefinido son, entre otros:

- Ayudas para hijos/as hasta los 23 años
- Ayudas para hijos/as con minusvalías
- Ayudas de estudios de la plantilla
- Seguro de vida
- Préstamos en condiciones preferentes

## Objetivos

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

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

## Observaciones Genéricas

### Comentarios

En relación con el total de empleados y empleadas que durante 2016 tuvieron derecho a una baja de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad	Derechos generados	Disfrutados
Hombres	102	96
Mujeres	172	209
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>305</b>

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2016, 274 empleadas y empleados generaron derecho a disfrutar del permiso de maternidad o paternidad. 305 personas han disfrutado de algún día de descanso por maternidad o paternidad durante el 2015.

El 100% de los empleados y empleadas que han tenido derecho al permiso de maternidad o paternidad lo han podido disfrutar, aunque 5 personas no hicieron uso del permiso de lactancia.

## Objetivos

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

---

## Igualdad de género

---

## Política de Igualdad - Política Observaciones Genéricas

Implantar y promover los compromisos adquiridos en la política de Igualdad de Kutxabank:

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

### Comentarios

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

### Objetivos

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

## Plan de Igualdad - Política Observaciones Genéricas

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

### Comentarios

El 3 de noviembre de 2016, se suscribió el Plan de Igualdad de Kutxabank, en el que se ven reflejadas las principales líneas estratégicas y de actuación para continuar garantizando la promoción de los principios de igualdad de género en todas las actividades de la

Entidad, y que asimismo ha supuesto el establecimiento de nuevas medidas en materia de conciliación de la vida personal y profesional.

**Objetivos**

Implantar las medidas aprobadas por la Comisión de Igualdad en el primer Plan de Igualdad de Kutxabank

**Convenio Colectivo - Política**

**Observaciones Genéricas**

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

**Comentarios**

Kutxabank aprobó el Primer Convenio Colectivo de la Entidad, el 19 de diciembre de 2013 con el 76,9% de la representación de la mesa negociadora, y con una vigencia hasta el 2016. Este convenio supone un nuevo marco, adaptado a la realidad de Kutxabank, para regular las relaciones laborales de toda la plantilla.

	2014	2015	2016
% Personas dentro de Convenio	99,6%	99,6%	99,6%

**Objetivos**

No hay objetivos al respecto

**Difusión de la Política - Acción / Proyecto**

**Observaciones Genéricas**

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

**Comentarios**

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

**Objetivos**

Mantener vigentes y actualizadas las política aprobadas en la Intranet

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

**Observaciones Genéricas**

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

**Comentarios**

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

En 2016 la composición es la siguiente:

- Consejo de Administración: 18,85% mujeres y 81,25% hombres
- Comisión ejecutiva: 0% mujeres y 100% hombres
- Comisión Auditoria y Cumplimiento: 60% mujeres y 40% hombres
- Comisión Control del Riesgo: 14,29% mujeres y 85,71% hombres
- Comisión Nombramientos: 25% mujeres y 75% hombres
- Comisión Retribuciones: 25% mujeres y 75% hombres

**Objetivos**

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

**Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento**

**Observaciones Genéricas**

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

**Comentarios**

Kutxabank dispone de protocolos de prevención del acoso y canales de comunicación para la recepción de este tipo de consultas y denuncias. Durante el ejercicio 2016 no ha habido denuncias ni consultas al respecto.

**Objetivos**

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



GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



# Cumplimiento de la normativa

---

## Política de Compras - Política

### Observaciones Genéricas

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

### Comentarios

En este sentido, Kutxabank comunica su adhesión a la iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) y promueve el conocimiento de los 10 principios a todas las empresas y entidades con las que trabaja.

### Objetivos

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

## Código Ético / Conducta - Política

### Observaciones Genéricas

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

### Comentarios

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

### Objetivos

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

## Difusión de la Política - Acción / Proyecto

## Observaciones Genéricas

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

### Comentarios

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

### Objetivos

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

## Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

### Observaciones Genéricas

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

### Comentarios

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

### Objetivos

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

## Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

### Observaciones Genéricas

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

### Comentarios

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

### Objetivos

Continuar con la publicación anual de la memoria de sostenibilidad de Kutxabank

---

## Contratar a proveedores que cumplan con criterios de RSE

---

### Política de Compras - Política

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

Todos los nuevos contratos realizados incorporan una nueva cláusula de sostenibilidad e igualdad de género.

#### Objetivos

Continuar con la tracción en esta materia a todos los proveedores de materiales y servicios de Kutxabank

### Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

Kutxabank ha implantado un procedimiento para la adjudicación y gestión electrónica de contratos con proveedores, desarrollando una herramienta informática para ello.

#### Objetivos

Extender dicho procedimiento de gestión electrónica al 100% de proveedores de la Entidad

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

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

Todos los nuevos contratos llevados a cabo por Kutxabank disponen de una cláusula de cumplimiento de los principios de igualdad de género, sostenibilidad y los 10 principios del Pacto Mundial.

### Objetivos

Lograr que el 100% de los proveedores de Kutxabank estén adheridos a iniciativas internacionales de apoyo a la RSE y los 10 Principios del Pacto Mundial.

---

## Contratar a proveedores de servicios que cumplan los Derechos Humanos

---

### Política RSE - Política

#### Observaciones Genéricas

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

#### Comentarios

Los proveedores de Kutxabank se encuentran identificados como un grupo de interés al que tener en cuenta para solicitar y reportar información en materia de RSE. La política de RSE y Código de RSE de Kutxabank se encuentran aprobados y disponibles para todos nuestros grupos de interés en la web de nuestra Entidad. Los principios de conducta hacia el colectivo de proveedores se basan en unas relaciones éticas que garanticen el desarrollo normal de los intercambios comerciales, la satisfacción y beneficios compartidos, y el interés mutuo en minimizar cualquier tipo de riesgo para la sostenibilidad.

Se concretan en los siguientes puntos:

- Kutxabank adecuará los procesos de selección de proveedores con criterios de objetividad e imparcialidad, evitando cualquier conflicto de interés o subjetividad en la selección.
- Cumplimiento por ambas partes de la normativa laboral, fiscal, ambiental y de prevención de riesgos laborales, con respeto a la legislación
- Comunicación de las condiciones que influyen en la decisión de compra o contratación, desde el punto de vista económico, de calidad, técnico, así como aspectos sociales y ambientales, con base en la igualdad de oportunidades, confianza mutua, confidencialidad y transparencia.
- Respeto y cumplimiento mutuo de las condiciones establecidas en la relación cliente-proveedor.
- Voluntad de resolución de las posibles incidencias surgidas durante la prestación del servicio, tratando de llegar a acuerdos entre las partes.
- Alineamiento con los valores y con el compromiso en

responsabilidad social empresarial de Kutxabank, en el ámbito de los desempeños sociales, laborales y ambientales.

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

#### **Objetivos**

Mantener vigente los compromisos de Kutxabank con sus proveedores

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

#### **Observaciones**

#### **Genéricas**

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

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

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

#### **Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones**

#### **Genéricas**

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

#### **Comentarios**

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

#### **Objetivos**

Mantener vigentes y actualizados dichos compromisos

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

#### **Observaciones**

#### **Genéricas**

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

#### **Comentarios**

El 88% de los contratos con proveedores que se gestionan desde el departamento de Contrataciones y Compras (contratos relacionados con campañas de Marketing, Formación, Seguridad, servicios auxiliares, entre otros) incluye una cláusula relativa a derechos humanos en la que el proveedor debe:

- Respetar y cumplir los requisitos legales medioambientales que le sean de aplicación, así como las normas medioambientales establecidas por Kutxabank en sus centros de trabajo
- Cumplir con la legalidad vigente en materia de no discriminación e igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres
- Conocer y cumplir los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de Derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)
- Facilitar información y la documentación que acredite el cumplimiento de todos estos requerimientos cuando se considere necesario.

Por otro lado, en aquellas contrataciones realizadas con un modelo de contrato correspondiente al proveedor (relacionados con Auditorías, Cecabank, Seguros, Sistemas, mantenimiento de ascensores, entre otros), se ha incluido esta cláusula de Kutxabank en un 2,17% de los casos. No obstante, cabe mencionar que muchos de ellos incluyen sus propios requisitos relacionados con aspectos de responsabilidad social y derechos humanos.

#### **Objetivos**

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

GRUPO DE INTERÉS  
**SOCIOS**



---

## Satisfacción de expectativas

---

### **Política RSE - Política**

#### **Observaciones Genéricas**

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

#### **Comentarios**

La política de RSE se ha aprobado y difundido a través de la web de la Entidad, a todos los grupos de interés, incluyéndose a los accionistas del Banco.

#### **Objetivos**

Mantener dicha política actualizada y la difusión de la misma a todos los grupos de interés.

### **Transparencia en la gestión - Acción / Proyecto**

#### **Observaciones Genéricas**

Mantener informados a nuestros accionistas sobre los compromisos y principios en materia de RSE que adopta Kutxabank.

#### **Comentarios**

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

este Código, evitando cualquier conflicto de intereses, extorsión o soborno, y comunicándolo en su caso.

#### **Objetivos**

Mantener vigente dichos principios y compromisos en materia de RSE

### **Memoria de sostenibilidad - Herramienta de seguimiento**

#### **Observaciones Genéricas**

Mantener informados a nuestros grupos de Interés sobre los avances llevados a cabo por Kutxabank en materia de Sostenibilidad

#### **Comentarios**

Kutxabank publica anualmente una memoria de sostenibilidad conforme a la guía G4 del GRI (Global Reporting Initiative), referente a nivel mundial en la elaboración de dichos informes. Dicha memoria es verificada por AENOR, publicándose en la página web de Kutxabank, para la difusión a todos sus grupos de interés.

#### **Objetivos**

Publicar las siguientes memorias de sostenibilidad a partir de la última guía del GRI.

#### **Creación de valor para el accionista**

Kutxabank convierte una parte muy relevante de su beneficio anual en inversión social, a través de la retribución a sus accionistas, las Fundaciones bancarias BBK, Kutxa y Vital, que desarrollan sus respectivas Obras Sociales desde hace más de 100 años.

Su sólida posición financiera le ha permitido, dentro de su marco regulatorio, destinar por segundo año consecutivo el 50% de los beneficios a las Obras Sociales que gestionan BBK, Kutxa y Vital. De esta forma, las tres entidades fundadoras han percibido en concepto de dividendo social 122 millones de euros.

Se trata del dividendo social más elevado de todo el sistema financiero del Estado en función de su tamaño y uno de los más altos en términos absolutos.

Este dividendo refleja el compromiso que mantiene Kutxabank con las Obras Sociales de las fundaciones bancarias accionistas, que realizan actuaciones y actividades en los ámbitos asistencial, cultural, educacional, formativo y sanitario, entre otros.

La información acerca de la actividad de cada una de las obras sociales se puede consultar en sus páginas web y en las memorias de las Obras Sociales correspondientes a 2016.



GRUPO DE INTERÉS

# COMUNIDAD



---

## Alianzas entre asociaciones y empresas

---

### Política de Acción Social - Política Observaciones Genéricas

Incluir los principios de solidaridad, inclusión, ética, sostenibilidad en la gestión de Kutxabank para contribuir al desarrollo de nuestra comunidad y ser parte de la vanguardia de la acción social.

#### Comentarios

La relación existente entre Kutxabank y las tres Fundaciones Bancarias (BBK, Kutxa y Vital) propietarias y accionistas únicas del Banco es muy estrecha.

La actividad financiera la realiza exclusivamente Kutxabank mientras que las acciones y actividades de carácter social que se llevan a cabo en los diferentes ámbitos (asistencial, las dirigidas a evitar la exclusión social, sanitario, cultural, formativo, deportivo....) las desarrollan fundamentalmente las tres Fundaciones Bancarias a través de sus respectivas Obras Sociales.

Kutxabank mantiene un alto grado de sensibilidad con las situaciones de vulnerabilidad que viven muchos de sus clientes, en especial quienes no pueden hacer frente a sus compromisos hipotecarios. Históricamente ha abordado esta problemática desde una voluntad máxima de negociación, renegociando y flexibilizando las condiciones de pago de los préstamos y aportando soluciones propias y en colaboración. Así se refleja en el hecho de que en 2016 el Grupo Kutxabank ha renegociado las condiciones de 5.646 préstamos hipotecarios suscritos por personas y familias en dificultades, a quienes se les ha ofrecido la posibilidad de solicitar carencias en el pago de la amortización de créditos o ampliaciones de plazos para hacer más llevaderas las cuotas.

Kutxabank fue, además, una de las primeras entidades financieras en sumarse a la iniciativa del Fondo Social de Viviendas puesta en marcha por el ejecutivo español. El Grupo financiero aportó 150 viviendas vacías a este fondo, que ofrece un servicio de alquiler con arrendamientos de escasa cuantía a las familias y personas que han perdido sus viviendas. El convenio de

colaboración ha sido renovado en dos ocasiones, en septiembre de 2014 y a comienzos de 2015.

### Objetivos

Aumentar el compromiso social de nuestra entidad a través de su obra social

### Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

#### Observaciones

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

#### Comentarios

Kutxabank elabora anualmente una memoria de sostenibilidad conforme al referencial GRI (Global Reporting Initiative) que a su vez es auditada externamente por una entidad acreditada, AENOR.

#### Objetivos

Mantener la elaboración de memorias de sostenibilidad conforme a la nueva guía de GRI

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

#### Observaciones

Contribuir al desarrollo comunitario y ser parte de la vanguardia de la acción social mediante la puesta en valor de los principios de solidaridad, la inclusión, la ética y la sostenibilidad.

#### Comentarios

Kutxabank convierte una parte muy relevante de su beneficio anual en inversión social, a través de la retribución a sus accionistas, las Fundaciones bancarias BBK, Kutxa y Vital, que desarrollan sus respectivas Obras Sociales desde hace más de 100 años.

Su sólida posición financiera le ha permitido, dentro de su marco regulatorio, destinar por segundo año consecutivo el 50% de los beneficios a las Obras Sociales que gestionan BBK, Kutxa y Vital. De esta forma, las tres entidades fundadoras han percibido en concepto de dividendo social 122 millones de euros.

Se trata del dividendo social más elevado de todo el sistema financiero del Estado en función de su tamaño y uno de los más altos en términos absolutos.

Este dividendo refleja el compromiso que mantiene Kutxabank con las Obras Sociales de las fundaciones bancarias accionistas, que realizan actuaciones y

actividades en los ámbitos asistencial, cultural, educacional, formativo y sanitario, entre otros.

Aumentar la inversión social llevada a cabo anualmente

La información acerca de la actividad de cada una de las obras sociales se puede consultar en sus páginas web y en las memorias de las Obras Sociales correspondientes a 2016.

### **Objetivos**

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



## Optimizar el uso de papel en la entidad

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

#### Observaciones

#### Genéricas

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

#### Comentarios

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

#### Objetivos

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

### Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento

#### Observaciones

#### Genéricas

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

#### Comentarios

Los principales materiales utilizados en la actividad diaria de Kutxabank son los siguientes:

CONSUMO DE PAPEL	2014	2015	2016
Consumo papel blanco (continuo y plano) (kg)	153.677	151.648	176.537*
Consumo papel FSC+PEFC (A3, A4 y sobres) (kg)	334.536	285.843	300.684
Consumo total de papel (kg)	488.213	437.491	477.221
Nº empleados	4.437	4.408	4.092
% consumo papel FSC+PEFC / total	68,52	65,34	63,01

CONSUMO DE PAPEL	2014	2015	2016
Consumo papel total (kg) por empleado/a	110,03	99,24	116,62

\*Aumento de la compra debido a un cambio de formato del papel continuo.

Actualmente no se está utilizando papel reciclado, pero todo el papel DINA4, DINA3 y sobres utilizados procede de bosques sostenibles cuyo consumo genera un menor impacto ambiental.

Además, cabe destacar que el año pasado se enviaron un total de 18.795.048 cartas al exterior, 4.318.176 menos que el año anterior.

#### Objetivos

Reducir el ratio de consumo de papel por empleado

## Uso de nuevas tecnologías respetuosas con el medioambiente

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

#### Observaciones

#### Genéricas

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

#### Comentarios

Kutxabank dispone del Área de RSE e Igualdad para velar por la mejora continua de la sostenibilidad en Kutxabank. Para ello mantiene contacto permanente con las diversas áreas organizativas de la entidad, a las que apoya en lo relativo a la gestión de su actividad en dicho ámbito. Asimismo, el departamento de Gestión de RSE asesora, eleva propuestas, facilita informes y reporta a la Dirección de Kutxabank quien, a su vez, hace llegar dichas comunicaciones a los Órganos de Gobierno de la entidad

#### Objetivos

Crear un comité de sostenibilidad para llevar a cabo un seguimiento más exhaustivo de los objetivos ambientales y relacionados con la sostenibilidad

implantados desde las áreas de Kutxabank.

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

**Observaciones**

**Genéricas**

Controlar y llevar a cabo un seguimiento exhaustivo de las cantidades de residuos generados por todas las oficinas de Kutxabank

**Comentarios**

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

**Objetivos**

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

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

**Observaciones**

**Genéricas**

Aumentar las inversiones llevadas a cabo para la implantación de tecnologías que permitan reducir los impactos ambientales generados por la actividad de

Kutxabank.

**Comentarios**

Durante el ejercicio 2016, Kutxabank no ha realizado inversiones específicas en nuevas instalaciones o reformas de las existentes. Únicamente se han realizado los arreglos y las reparaciones necesarias para mantener el nivel de eficiencia ambiental ya logrado.

No obstante, durante 2016 se ha verificado el ahorro en energía eléctrica que ha supuesto la renovación con tecnología LED de la iluminación de las plantas de oficinas del Edificio Gran Vía 30, de Bilbao, realizado a lo largo del ejercicio 2015.

El consumo medio en iluminación entre los años 2011 y 2014 fue de unos 842.241 kWh al año. En 2015 y 2016 dicho consumo se redujo hasta los 482.658 kWh y 485.174 kWh respectivamente, lo que supone una mejora significativa.

**Objetivos**

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



Network Spain  
**WE SUPPORT**

