



Kutxabank

INFORME DE PROGRESO
2017

Kutxabank
Gran Via, 30
Vizcaya

Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

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



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

El presente informe de progreso refleja el **compromiso** que mantiene Kutxabank con los **10 Principios del Pacto Mundial** así como con su entorno económico y social, y la forma en que da respuesta a los retos que plantea dicha responsabilidad.

Una de las novedades que introduce el informe es que incorpora los logros alcanzados en materia de RSE por el Grupo en su conjunto, es decir, incluida su filial CajaSur Banco, que desarrolla gran parte de su actividad financiera en Andalucía.

CajaSur comparte con Kutxabank un modelo de **banca local**, basado en la explotación de franquicias con altas cuotas de mercado, centrado en la **financiación a pymes y particulares**. Además, todo el Grupo mantiene una intensa agenda digital, con la prioridad de ofrecer a sus clientes un servicio de mayor valor añadido.

El Grupo Kutxabank es un actor económico de primer orden para las sociedades en las que mantiene un mayor grado de implantación. Así lo ha puesto de manifiesto el estudio de impacto económico realizado por Cemprede.

Dicho informe cifra en 669 millones de euros la aportación al Producto Interior Bruto del País Vasco, equivalente al 1% del total de la economía vasca. En Andalucía, CajaSur generó un impacto de 186 millones de euros, un 0,13% en términos de PIB.

2017 ha sido también un año ilusionante en lo relacionado con las **inversiones socialmente responsables**. En primer lugar, por la incorporación de **Kutxabank Gestión** a la red global UNPRI de Naciones Unidas. De esta forma, nuestra sociedad de gestión de activos accedió a un selecto grupo defensor de la **incorporación de criterios ambientales, sociales y de gobernanza corporativa** en los procesos de análisis y toma de decisiones de inversión. Se trata, sin duda, de un reto importante al que Kutxabank está respondiendo desde hace tiempo, y que la banca tendrá que afrontar, ya que son criterios cada vez más demandados por la sociedad.

A este hito se sumó la división de **Banca Privada de Kutxabank, Fineco**, fue uno de los impulsores principales del Biscay ESG Global Summit, una cumbre al más alto nivel que convirtió Bilbao en la capital mundial de la ISR.

No cabe duda de que el sector bancario se encuentra en plena revolución tecnológica, lo que implica la necesidad de incorporar **nuevo talento comercial, especializado y digital**. En el caso de Kutxabank, hasta el final de 2017 se crearon 110 nuevos empleos, enfocados a atender los nuevos requerimientos técnicos y de especialización de la banca.

Las nuevas incorporaciones estaban previstas en el **Convenio Colectivo de Kutxabank**, cuya renovación se pactó en el mes de marzo, y que incorpora las **medidas de conciliación familiar** previstas por el Plan de Igualdad.

El **programa educativo** 'Finanzas para la Vida' busca, precisamente, que los futuros usuarios de la banca tengan un mejor conocimiento del mundo financiero. Hasta el momento se han completado tres cursos de este exitoso ciclo formativo, en el que ya han participado un centenar de colegios públicos y concertados vascos, con cerca de 4.000 estudiantes de ESO. Además, otros 9 colegios y 288 estudiantes se han sumado al primer curso del programa 'Finanzas para la Vida' que ha puesto en marcha en Córdoba la Fundación CajaSur.

En materia medioambiental, el compromiso de Kutxabank con la mitigación del cambio climático se ha visto reflejado en la **reducción de nuestra huella de carbono**, ya de por sí baja a causa de la naturaleza de la propia actividad bancaria. Además de esta mejora, el Grupo posee una amplia superficie forestal de cerca de 1.000 hectáreas de bosque, que compensa las emisiones de CO2.

2017 ha sido un año difícil para la actividad financiera, en el que hemos logrado que las tres mayores agencias de rating internacionales hayan **elevado las calificaciones crediticias** de nuestro Grupo financiero, y se hayan confirmado entre las mejores del sistema.

Además, la Autoridad Bancaria Europea ha vuelto a confirmar a Kutxabank su liderazgo como la entidad con mayor nivel de solvencia básica y mejor ratio de apalancamiento. Y al final del año, hemos superado los requerimientos de capital exigidos por el Banco Central Europeo para 2018, con la holgura suficiente para que el supervisor haya flexibilizado de forma individual las condiciones mínimas de solvencia de nuestra entidad.

De esta forma, hemos podido mantener la **política de dividendos**, que en los tres últimos ejercicios se ha fijado en el **50% del beneficio anual neto**, un total de 382,5 millones de euros destinados a las Fundaciones Bancarias accionistas, lo que nos permite continuar siendo un banco líder en Responsabilidad Social Corporativa.

Estas son, a grandes rasgos, las bases sobre las que se fundamenta el compromiso económico, social y medioambiental del Grupo Kutxabank, y que la memoria analiza con **rigor y transparencia**.

Transitamos con paso firme hacia un futuro retador, pero al mismo tiempo prometedor, desde la convicción de que somos una entidad referente, un Banco mejor para clientes, proveedores, plantilla y para la sociedad en su conjunto.

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 Via, 30

Localidad

Bilbao

Provincia

Vizcaya

Comunidad Autónoma

País Vasco

Dirección Web

www.kutxabank.es

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Gregorio Villalabeitia

Persona de contacto

Luis Javier Batanero Longarte

Número de empleados directos

3.858

Sector

Servicios financieros de banca y seguros

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Actividad financiera (BBK, KUTXA y VITAL)

Ventas / Ingresos

1.189.370

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

475.525

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

Accionistas, Clientes, Empleados, Proveedores, Medioambiente, Comunidad/Sociedad.

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 (2017)

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?

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

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

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

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

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

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

de sostenibilidad al que se accede a través de la web corporativa y buzón solicitudes@kutxabank.es.

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

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

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

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

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

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

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

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

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

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

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

Delegadas:

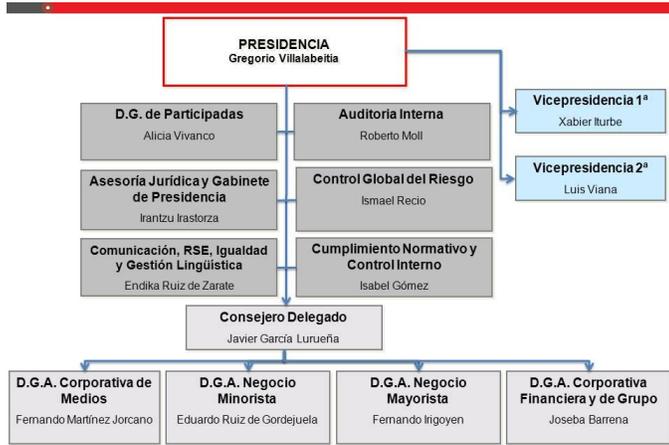
- o Comisión Ejecutiva
- o Comisión de Control del Riesgo
- o Comisión de Nombramientos
- o Comisión de Retribuciones
- o Comisión de Auditoría y Cumplimiento

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

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

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

Organigrama



OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

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

No se han realizado proyectos de colaboración a tal efecto.

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.kutxabank.es



METODOLOGÍA

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

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

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

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

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

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

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

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

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



ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



14

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

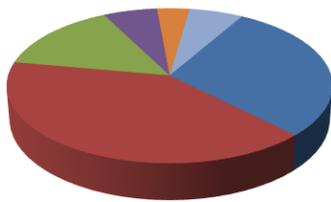
ANTICORRUPCIÓN



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.

leitmotiv de la política lingüística de Kutxabank consiste en garantizar a nuestros clientes un servicio de calidad, y para ello nos ceñimos a las disposiciones legales en materia lingüística vigentes en cada comunidad autónoma. En ese sentido, y con el fin de que nuestros clientes tengan la posibilidad de elegir la lengua en la que quieren relacionarse con su institución financiera, Kutxabank viene realizando desde su creación los ajustes necesarios en sus procedimientos internos. Por medio de dichos ajustes se pretende garantizar el uso de las lenguas cooficiales, tanto dentro de la institución, como en las relaciones con los clientes y en la atención que se les ofrece, así como, en general, en las relaciones administrativas, financieras, comerciales e interinstitucionales.

La lengua, en opinión de Kutxabank, es uno de los parámetros que garantizan la proximidad en las relaciones con los clientes y la calidad del servicio ofrecido. Por ello, en las oficinas situadas en zonas en donde existen dos lenguas oficiales, se han establecido una serie de normas para garantizar el uso de ambas

lenguas y, ante todo, para atender a los clientes en la lengua por ellos elegida.

Así pues, se toman medidas para adecuar las señales, rótulos, publicidad, impresos e información colocada en los tableros de anuncios de las sucursales a la realidad lingüística y a la legislación en materia lingüística de cada lugar, dando prioridad a la lengua del cliente y haciendo uso de ambas lenguas oficiales para garantizar el entendimiento. Además, también se han puesto en marcha procedimientos para alinear los instrumentos y soportes electrónicos de las oficinas con los criterios establecidos en la política lingüística de la institución.

En el seno de este proceso de mejora continua y adecuación, y de cara al personal de las oficinas situadas en zonas bilingües, se han trasladado comunicaciones especiales sobre la política lingüística. Continuando los pasos de años anteriores, se ha hecho un seguimiento del convenio de colaboración para la normalización del euskera firmado en 2014 entre varias instituciones financieras y el Gobierno Vasco, así como del suscrito en 2016 con los ayuntamientos pertenecientes a la Mancomunidad de Municipios Vascos (UEMA). A través de estos convenios se establecen las bases para contribuir al fomento de los derechos lingüísticos de la ciudadanía, con el fin de definir y consolidar la colaboración. De esta manera, se garantiza el cumplimiento de dichas bases con arreglo a la ley en vigor y, además, se recoge el compromiso de garantizar que la atención ofrecida a los clientes, tanto oral, como escrita, como a través de los medios telemáticos, se lleve a cabo también en euskera.

Asimismo, a través de este acto, Kutxabank ha participado en el Consejo Sectorial de Euskera del Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián, y, por otro lado, ha colaborado con la Diputación Foral de Gipuzkoa, de la mano del Clúster de Sociolingüística, por medio de su participación en el programa “Gipuzkoa Berdinago” y de la elaboración, en colaboración con los principales agentes de la provincia, de estrategias para incrementar el uso del euskera en los actos públicos.

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.

Innovación en productos y procesos

La banca se encuentra en plena transformación digital, un proceso que requiere nuevos servicios y herramientas que respondan a las expectativas de comodidad, sencillez e inmediatez de sus clientes.

La forma de relacionarse entre las personas y con las empresas, la velocidad del cambio, y la facilidad con la que los usuarios y las nuevas tecnologías se integran, marcan esta evolución. Están habituados a la experiencia digital y reclaman una mayor ayuda proactiva y personalizada en sus gestiones a distancia. Por ello, la agenda digital y el uso de nuevas tecnologías en beneficio de la calidad, la comodidad y la mejora del servicio al cliente son una de las prioridades más relevantes del Grupo Kutxabank.

En 2017 se han producido importantes lanzamientos y avances en multitud de soluciones e iniciativas, con el objetivo de acercarnos al cliente adaptándonos a las nuevas formas de relación, acompañarle en sus decisiones, dar respuesta a sus demandas actuales, con una buena experiencia personalizada y soluciones adaptadas a su estilo de vida, siempre conectado.

Esta innovación continua se está produciendo de forma notable en los medios de pago, en los que el 'smartphone' conectado a internet ofrece una disponibilidad prácticamente universal.

El Grupo Kutxabank ha continuado mejorando su aplicación para móviles. La 'app' permite completar múltiples operaciones, como acceder con huella digital o reconocimiento facial, formalizar préstamos personales, aplazar los pagos realizados con tarjetas, formalizar traspasos y transferencias, realizar pagos en comercios, pagar recibos mediante la cámara digital

del propio móvil, firmar trámites a distancia, acceder a su correspondencia o realizar compraventa de valores. Desde la propia aplicación móvil se pueden 'encender y apagar' las tarjetas con total libertad y autonomía, gestionar sus límites de seguridad, o ampliar el límite de crédito

También es posible realizar pagos entre particulares a través de Bizum, o pagar directamente con el propio móvil con terminales Android con NFC.

Así mismo se han incluido conversaciones digitales en diferentes procesos de los canales para escuchar la "voz del cliente" y se han implementado sistemas de ayuda online, preguntas frecuentes y chat.

De esta forma, el número de clientes que opera de forma prioritaria 'vía online' continúa experimentando un crecimiento continuo. El 34,3% de los clientes del Grupo Kutxabank son ya clientes digitales, y el 66% de las visitas se realizan desde dispositivos móviles.

Destaca, asimismo, que cada vez es mayor la aportación de los canales digitales a la consecución de tráfico y volumen de negocio, por ejemplo en el ámbito de las hipotecas. A ello ha contribuido la puesta en marcha de la guía interactiva 'Guía vivienda Kutxabank'.

También se ha lanzado un blog dirigido de forma específica a las empresas, denominado "Magazine Kutxabank Empresas", que pretende aportar información de interés relacionada con el sector. Y la Banca online para empresas que en su evolución constante, incorpora importantes novedades en confirming, comercio internacional, o gestión de recibos entre otras.

Acercar la RSE al consumidor final

Política RSE - Política Observaciones Genéricas

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

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Kutxabank pretende difundir todas las políticas y

compromisos aprobados a todos los grupos de interés a través de distintos canales de comunicación, que debe mantener vigentes y actualizados.

Comentarios

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

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

Objetivos

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

Memoria de RSC - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Kutxabank elabora anualmente una Memoria de Sostenibilidad conforme al referencial internacional G4 GRI (Global Reporting 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

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

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 2017 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 muy parecida 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 – KUTXABANK	2013	2014	2015	2016	2017
	7,45	7,56	7,73	7,56	6,99

En 2017 se ha realizado un estudio de investigación con el objetivo de valorar el nivel de satisfacción de los particulares de Córdoba. Dicho análisis ha reflejado una tendencia muy parecida al mercado y nuestros competidores:

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

Valoración de la satisfacción global de clientes empresariales (País Vasco)	2012	2014	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 7 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 Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Mantener vigente el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales

Difusión de la Política - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Mantener el nivel de difusión de los compromisos de Kutxabank

Informe de Gobierno Corporativo - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Recoger y trasladar información completa y razonada sobre las estructuras y prácticas de gobierno de la Entidad que permita conocer al mercado, inversores,

accionistas, etc, los procesos de toma de decisiones para que puedan hacerse una imagen fiel y un juicio fundado de la Entidad.

Comentarios

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

Objetivos

No hay objetivos específicos al respecto

Accesibilidad de los productos y servicios

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Observaciones

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 1.572 cajeros automáticos y Cajasur una red de 397. 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 y Cajasur 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.

ACCESIBILIDAD FINANCIERA KUTXABAK	2015	2016	2017
Oficinas en País Vasco	413	388	368
Oficinas en el Estado	242	233	232
Total Kutxabank	655	621	600
Total Grupo Kutxabank (incluyendo CajaSur)	1.013	958	931

En relación con la accesibilidad de sus instalaciones, la política actual de Kutxabank y Cajasur consiste en habilitar cajeros accesibles a personas con movilidad reducida u otro tipo de minusvalías.

Por ello, se eliminan siempre que es posible, las barreras arquitectónicas en las nuevas obras y en la reforma de sus locales, de acuerdo con lo establecido en las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad. No obstante, existen locales en los que es imposible subsanar esas exigencias, debido a la propia estructura de los edificios.

En línea con los ejercicios previos, en 2017 se han eliminado las barreras físicas de un total de 2 oficinas. En la actualidad, Kutxabank dispone de los siguientes cajeros adaptados:

AÑO	Cajeros adaptados en altura para personas con movilidad reducida	Cajeros adaptados para personas con deficiencias visuales	Total de cajeros
2015	642	246	1.620
2016	650	250	1.588
2017	643	257	1.572

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 2017 el Grupo Kutxabank ha renegociado las condiciones de 5.285 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. La última renovación ha sido en enero de 2018

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.

Producto	2015		2016		2017	
	Nº	Valor monetario	Nº	Valor monetario	Nº	Valor monetario
Ahorro Solidario	876 contratos	482.438,5 miles €.	1.125 contratos	8.823 miles €	854 contratos	7.136 miles €
Kutxabank Fondo Solidario, FI	517	13.963 miles €	510	14.766 miles €	705	23.676 miles €
Tarjeta Nakar	-	Importe cedido: 590,94€		Importe cedido: 225,93€		Importe cedido: 235,13€

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

Donación al banco de alimentos	2014	2015	2016	2017
	9.319,70 euros	91.087,10 euros*	13.171,60 euros	21.092,66€

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

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:

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	2017
Nº de quejas / reclamaciones atendidas desde el SAC sobre la información y etiquetado de productos promocionales	10	0	0	5

RECLAMACIONES Y SANCIONES A LA INFORMACIÓN QUE ACOMPAÑA A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS	2014	2015	2016	2017
Nº de reclamaciones recibidas por el SAC en relación a la publicidad	4	0	0	0
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación con la publicidad	0	0	0	0
Nº de reclamaciones que el Banco de España se ha pronunciado a favor de Kutxabank	0	0	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 lopd - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

Mantener el grado de cumplimiento de la normativa LOPD

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

RECLAMACIONES LOPD	2014	2015	2016	2017
Número total de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han identificado	0	0	0	0
Nº reclamaciones recibidas por el no cumplimiento de la normativa de protección de datos	11	2	16	5
Nº reclamaciones de la Agencia de Protección de Datos	2	7	7	3

SOLICITUDES DERECHOS ARCO	2015	2016	2017
Nº solicitudes Acceso de datos personales	26	13	5
Nº solicitudes Rectificación de datos personales	0	1	0
Nº solicitudes Cancelación de datos personales	284	584	592
Nº solicitudes Oposición de datos personales	763	702	1954
Nº solicitudes de Revocación de la Oposición de datos personales	65	206	200

*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. Sus principales áreas de actuación son el País Vasco y Córdoba, contando con una notable presencia en otras zonas del Estado.

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, incluyendo la incorporación al Grupo en 2011 de Cajasur (antigua Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Córdoba), su participación en la SAREB, y sus contribuciones a los fondos de garantía y resolución, 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 2017– a dividendo social, a la vez

que cumple con todos los requerimientos de capital fijados por el BCE.

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

Durante el ejercicio 2017, los 16 miembros del Consejo de Administración de Kutxabank han sido informados sobre políticas y procedimientos anti-corrupción, tanto generales como internas, en particular, en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo. Dicha información ha sido facilitada en las sesiones del Consejo de Administración que han tenido lugar durante el ejercicio 2017, así como en la sesión formativa relativa a Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo que fue impartida en fecha 29 de junio de 2017.

Asimismo, un total de 3.836 personas de la plantilla de Kutxabank han recibido en 2017 formación relacionada con la prevención del blanqueo de capitales, entre las que se incluyen personas de nueva incorporación

Objetivos

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

GRUPO DE INTERÉS
EMPLEADOS



Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

Objetivos

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

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

sostenibilidad@kutxabank.es

Objetivos

Mantener dicho canal de comunicación y fomentar su utilización.

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

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

Indicadores Relacionados

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En el ejercicio 2017 resulta notable la significativa reducción en el consumo energético tipo del edificio Gran Vía 30-32, como consecuencia de las medidas implementadas por Kutxabank enmarcadas dentro su estrategia corporativa de reducción del impacto ambiental, y más concretamente en lo que a consumo energético se refiere:

- ajustando horarios de funcionamiento de los sistemas de climatización y confort del edificio, incidiendo en los ajustes de régimen y disponibilidad de los diferentes equipos que componen sus sistemas de producción de agua atemperada
- continuidad con la línea de sustitución de los sistemas de alumbrado por nuevos elementos más eficientes y de tecnología LED.

Dicha reducción se ha cifrado en el 19,85%, lo que supone casi 811.000 KWh/h de energía no consumida, derivada de una mayor potencia instalada.

En el mismo sentido, se ha incidido en la revisión y ajuste de los suministros eléctricos en el edificio Rodríguez Arias 1 y 3 de Bilbao, así como, se han extendido los criterios de optimización de horarios de funcionamiento y consignas de climatización y confort a los restantes edificios centrales de Kutxabank (Ibaeta, Garibai y Salburúa)

Por otro lado, en el ejercicio 2017 se han llevado a cabo diversas actuaciones de sustitución de equipos de climatización en diferentes centros de Kutxabank. Los nuevos equipos instalados, bajo la premisa de ser más eficientes, realizan un menor consumo de energía que los equipos sustituidos.

En este momento, Kutxabank continúa con su objetivo de reducción del consumo energético en los diferentes edificios centrales del grupo.

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.

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 en Kutxabank se enviaron un total de 14.626.665 cartas al exterior, 4.168.383 menos que el año anterior.

Objetivos

Continuar minimizando el consume 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.

Comentarios

Kutxabank ha continuado con el programa 'Finanzas para la vida'. El programa se basa en un juego de simulación muy participativo, dirigido al alumnado de 13 a 15 años, con el que adquieren habilidades financieras básicas que les permitan, cuando se incorporen a la vida adulta, desenvolverse con seguridad en la gestión de su patrimonio y en la comprensión del sistema financiero y sus implicaciones en la vida diaria. A través del juego de simulación, deben enfrentarse a situaciones complicadas que exijan tomar decisiones financieras acertadas y responsables.

'Finanzas para la vida' proporciona a los centros todo el material didáctico para trabajar en el aula e incluye la participación de dinamizadores educativos así como de expertos de Kutxabank (la mayoría, jóvenes directores

Genéricas

y directoras de oficinas en activo), que acuden a la jornada de cierre del programa con el fin de resolver dudas, argumentar las mejores soluciones a cada problema y valorar si se han cumplido los objetivos de la iniciativa.

A lo largo del año 2017 han participado un total de 2.046 alumnos y alumnas de 56 centros educativos.

Además, durante el pasado año, se ha analizado y aprobado realizar este programa de Finanzas para la vida en el ámbito de actuación de CajaSur. De esta forma, en este año 2018 CajaSur dará comienzo a esta iniciativa antes de finalizar el curso escolar 2017-2018.

Kutxabank, lleva décadas promoviendo extracciones de sangre, sobre todo en Gipuzkoa, dentro de su voluntariado. Para ello cuenta con la colaboración de la Asociación de Donantes de Sangre de Gipuzkoa que desplaza sus equipos hasta los centros de trabajo de Garibai e Ibaeta. Los últimos años, la organización de las jornadas corre a cargo de Kutxa Fundazioa a través de Gipuzkoa Solidarioa.

En este ejercicio 2017, se ha querido remarcar el carácter solidario de las convocatorias y se ha sumado como novedad la divulgación de proyectos de cooperación en los que participan empleados y empleadas de Kutxabank, incluso con su apoyo económico.

Así, junto a las convocatorias de donación de sangre, se ha invitado a personas que tiene una relación directa con alguno de los proyectos de cooperación que desde la comisión del Tercer Mundo de la DAD (Asociación de empleadas y empleados de Kutxa) se apoyan económicamente, que han ofrecido información de primera mano sobre el estado de los proyectos; objetivos, dificultades de desarrollo y logros. Personas que en definitiva están viviendo los proyectos directamente en el terreno.

En el primer encuentro organizado en Ibaeta, estuvieron presentes Lorena Miguel e Iñigo Odriozola en representación de TAU Fundazioa. El proyecto apoyado se dirige a empoderar a las mujeres y jóvenes de la comunidad desde el enfoque de género creando redes de intervención comunitaria en El Carril, República Dominicana. En el encuentro celebrado en Garibai los empleados y empleadas interesados pudieron compartir inquietudes con las promotoras de otro de los proyectos; Patricia Myriam Acosta y Maixol Alcayaga de la asociación Indarra, Dole, Kallpa, Asociación de la Mujer para la Cooperación Internacional. El proyecto se dirige a las comunidades

educativas de Perú con un programa educativo sobre educación ambiental sostenible.

Dentro de ese proceso de divulgación, también se contó con la participación de las Fundaciones Vicente Ferrer y Asha Kiran para facilitar información sobre los proyectos que dirigen y que son apoyados por la Asociación de empleadas y empleados de Kutxa DAD.

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	2017
Consumo papel blanco (continuo y plano) (kg)	153.677	151.648	176.537*	181.075
Consumo papel FSC+PEFC (A3, A4 y sobres) (kg)	334.536	285.843	300.684	251.330
Consumo total de papel (kg)	488.213	437.491	477.221	432.405
Nº empleados	4.437	4.408	4.092	3.858**
% consumo papel FSC+PEFC / total	68,52	65,34	63,01	58,12
Consumo papel total (kg) por empleado/a	110,03	99,24	116,62	112,08

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

**Plantilla a 31 de diciembre 2017

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	2017
Consumo energía eléctrica (GJ) (a)	130.689	128.436	121.071	108.793
Consumo gas natural (GJ) (b)	1.962 (d)	1.934,45 (f)	1.746,63 (h)	1.260 (j)
Consumo de gasóleo (GJ) (c)	2.095,88 (e)	3.100,80 (g)	1.499,66 (i)	793,35 (k)

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

(b) Unidad conversión de m3 de gas natural a kwh: 11,997 kwh/m3.

(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 sitos 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 sitos 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 GV23-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) Son los consumos de los edificios: Garibai-Donostia (385 GJ) e Independencia-Vitoria (573 GJ), y los locales sitos en Fueros 8-Vitoria (300 GJ) y Alberga 70-Rentería (3 GJ). El suministro de Alberga 70-Rentería se dio de baja a primeros del 2017.

(k) Incluye consumo de Edificios de Ibaeta-Donosti para calefacción (696,60 GJ) y de GV30-Bilbao para grupo electrógeno (96,75 GJ). No se incluye el edificio Miramón-Donostia, al estar actualmente subarrendado.

Esta energía consumida puede tener varios orígenes, lo cual depende del balance eléctrico producido durante el periodo contemplado.

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

El Grupo 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 y de la ejecución de la planificación de hitos formativos

Desde la óptica formación-desarrollo, entre los logros de 2017 destacaron:

- Formación para el desarrollo profesional de las personas con responsabilidad sobre equipos de reciente nombramiento, a través

de la Escuela de Desarrollo Directivo.

- Respuesta a los requerimientos legales canalizados a través de Cumplimiento Normativo. En 2017 se ha puesto 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 Financiero sin dejar de lado la formación continua en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
- Formación en políticas y criterios de Riesgos.
- Continuación de los programas de acogida para reforzar los conocimientos ya adquiridos y facilitar la incorporación a las nuevas funciones.

Objetivos

Como principales retos y objetivos para el año 2018 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 2018 se pondrá especial atención en aspectos normativos como GDPR, PBCFT y a los requerimientos de la Nueva Ley Hipotecaria.
- Continuar dando respuesta a los requerimientos de las directrices de MIFID II.
- Continuar con los programas de acogida para reforzar los conocimientos ya adquiridos y facilitar la incorporación a las nuevas funciones.
- Continuar con 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 2017, un total de 3.836 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

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.

En 2017 fueron evaluadas 3.413 personas, que representan el 94,78 % de la plantilla.

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

DIRECCIÓN 2017	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CON EVALUACIÓN	17	4	21
SIN EVALUACIÓN	0	0	0
TOTAL	17	4	21

Durante los ejercicios 2014, 2015, 2016 y 2017 se evaluó al 95,1%, 95,6%, 93,6% y 94,78% 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 2017 se han impartido distintos cursos, tales como:
 - Talleres prácticos de Comercialización de Seguros. Dirigido a gestores y gestoras comerciales de la Red Minorista y Banca Personal. Contó con una participación superior a 650 personas.
 - Seguro de Decesos. Píldora online formativa que realizaron más de 1.900 personas de la red comercial.
 - Programa para 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 y II en las que participaron más de 130 personas.

- **Escuela Financiera Kutxabank**

- Programa Experto en Asesoramiento Financiero de DBS. En 2017 se obtuvieron 1.245 certificaciones.
- Programa Informador Comercial Financiero de DBS. Este año se han certificado 748 personas.
- Prevención de Blanqueo de Capitales. 3.836 participantes recibieron en 2017 formación en esta materia.
- Acción formativa presencial sobre la Implementación de MiFID II. Más de 2.500 personas participaron en estas jornadas.

- **Escuela de Desarrollo Directivo Kutxabank.** La actividad de 2017 se ha centrado en personas de reciente nombramiento. Se han organizado más de 700 horas para este colectivo.

- **Idiomas.** Cursos de euskera y otros idiomas como inglés, francés o alemán que suman más de 10.000 horas.

- Formación en Herramientas Ofimáticas y Aplicaciones Informáticas propias.

El final de la carrera profesional del personal de Kutxabank no contempla ningún tipo de formación específica.

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.

En 2017 fueron evaluadas 3.413 personas, que representan el 94,78 % de la plantilla.

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

Observaciones

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

Genéricas

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 (h/persona)	2017		
	TOTAL	Hombres	Mujeres
Puestos directivos	52,87	39,69	50,36
Puestos técnicos	73,80	81,06	77,68
Puestos administrativos/comerciales	62,43	78,16	72,43
Oficios varios	1	-	1
Formación TOTAL	68	79,26	74,63

Objetivos

Mantener el nivel de formación impartida a hombres y

mujeres en función de su categoría profesional

Regular la aceptación de regalos

Código Ético / Conducta - Política

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

1.- Queda expresamente prohibida la aceptación de cualquier tipo de ingresos o comisiones por operaciones efectuadas en nombre de KUTXABANK, ni obtener ventaja alguna o beneficio propio por la función que se realiza en la actividad profesional.

2.- No podrán aceptarse regalos, obsequios o cualquier otro tipo de compensación en el ejercicio de la actividad profesional que procedan de clientes, proveedores o terceros relacionados con KUTXABANK, con la excepción de:

- Objetos de propaganda.
- Obsequios de escaso valor económico y que respondan a atenciones comerciales de cortesía usuales.
- Invitaciones de cortesía que no exceda de prácticas sociales razonables.

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

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

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

Recursos Humanos, dejando evidencia de la respuesta.

Objetivos

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

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

Observaciones

Genéricas

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

Comentarios

Durante el ejercicio 2017, 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.

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

Objetivos

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

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

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

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

por la Alta Dirección de Kutxabank, por lo que es aplicable al 100% de las áreas y unidades de negocio de Kutxabank.

Objetivos

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

Número de casos confirmados de corrupción (G4-SO5) - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

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

Comentarios

En 2017 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.

	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
Año 2014	9,14	0,11	0,01	0,16	11,57
Año 2015	10,41	0,13	0,02	0,21	12,95
Año 2016	8,22	0,09	0,01	0,15	11,35
Año 2017	12,94	0,13	0,02	0,20	9,74

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

2017	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Accidentes SIN BAJA	15	39	54
Accidentes CON BAJA	8	18	26
TOTAL:	23	57	80

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 2017 desglosada por región:

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 2017 tuvieron derecho a una baja de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad	Derechos generados durante 2017	Derechos disfrutados durante 2017
Hombres	83	91
Mujeres	160	206
Total	243	297

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2017, 243 empleadas y empleados generaron derecho a disfrutar del permiso de maternidad o paternidad. 297 personas han disfrutado de algún día de descanso por maternidad o paternidad durante el 2017. El 100% de los empleados que han disfrutado de estos permisos se han incorporado al trabajo.

Objetivos

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

Igualdad de género

Política de Igualdad - Política Observaciones Genéricas

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

- Promover las relaciones laborales basadas en el respecto a las personas, la igualdad de oportunidades, dignidad e integridad.
- Avanzar en la integración e institucionalización del principio de igualdad de oportunidades y trato de mujeres y hombres de manera transversal en la actuación de todo Kutxabank.
- Promover la integración de la perspectiva de género en la gestión de personas que garanticen la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres en toda la plantilla. - Impulsar las medidas de conciliación de la vida profesional y vida personal
- Tolerancia cero ante cualquier manifestación de acoso o violencia en el trabajo.

- Tener una actitud proactiva para difundir, transmitir y sensibilizar la filosofía no sexista a los grupos de interés de Kutxabank: plantilla, clientes, proveedores, accionistas y sociedad (asociaciones, entidades, etc) así como continuar colaborando con las instituciones de referencia en materia de igualdad de oportunidades de hombres y mujeres.

Comentarios

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

Objetivos

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

Plan de Igualdad - Política Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Kutxabank, en coherencia con sus valores de facilitar el desarrollo profesional de su plantilla y fomentar la igualdad de oportunidades, tiene establecido el nivel retributivo para cada categoría profesional en su Convenio Colectivo. Por tanto, la relación entre el salario base de un hombre y una mujer para la misma categoría profesional es 1:1.

La Comisión de Igualdad no ha recibido en 2017 ninguna denuncia o queja relacionada con la discriminación por género.

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

Convenio Colectivo - Política Observaciones Genéricas

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

Comentarios

Kutxabank cuenta desde el 28 de marzo de 2017 con su II Convenio Colectivo, que fue suscrito por el 58,34% de la representación de la mesa negociadora, y cuya vigencia finaliza en 2018.

% Personas dentro de Convenio	99,6%	99,6%	99,56%

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 2017 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 2017 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 76% de los contratos con proveedores que se gestionan desde el departamento de Contrataciones y Compras (contratos relacionados con campañas de Marketing, Formación, Seguridad, servicios auxiliares, entre otros) incluye una cláusula relativa a derechos humanos en la que el proveedor debe:

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

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 151 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 2017.

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 2017 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 150 años.

Su sólida posición financiera le ha permitido, dentro de su marco regulatorio, destinar por tercer año consecutivo el 50% de los beneficios a las Obras Sociales que gestionan Fundaciones bancarias BBK, Kutxa y Vital. De esta forma, las tres entidades fundadoras han percibido en concepto de dividendo social 151 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 Con 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 2017.

Objetivos

Aumentar la inversión social llevada a cabo anualmente

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	2017
Consumo papel blanco (continuo y plano) (kg)	153.677	151.648	176.537*	181.075
Consumo papel FSC+PEFC (A3, A4 y sobres) (kg)	334.536	285.843	300.684	251.330
Consumo total	488.213	437.491	477.221	432.405

CONSUMO DE PAPEL	2014	2015	2016	2017
de papel (kg)				
Nº empleados	4.437	4.408	4.092	3.858**
% consumo papel FSC+PEFC / total	68,52	65,34	63,01	58,12
Consumo papel total (kg) por empleado/a	110,03	99,24	116,62	112,08

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

**Plantilla a 31 de diciembre 2017

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 en Kutxabank se enviaron un total de 14.626.665 cartas al exterior, 4.168.383 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

En el ejercicio 2017 resulta notable la significativa reducción en el consumo energético tipo del edificio Gran Vía 30-32, como consecuencia de las medidas implementadas por Kutxabank enmarcadas dentro su estrategia corporativa de reducción del impacto ambiental, y más

concretamente en lo que a consumo energético se refiere:

- ajustando horarios de funcionamiento de los sistemas de climatización y confort del edificio, incidiendo en los ajustes de régimen y disponibilidad de los diferentes equipos que componen sus sistemas de producción de agua atemperada
- continuidad con la línea de sustitución de los sistemas de alumbrado por nuevos elementos más eficientes y de tecnología LED.

Dicha reducción se ha cifrado en el 19,85%, lo que supone casi 811.000 KWh/h de energía no consumida, derivada de una mayor potencia instalada.

En el mismo sentido, se ha incidido en la revisión y ajuste de los suministros eléctricos en el edificio Rodríguez Arias 1 y 3 de Bilbao, así como, se han extendido los criterios de optimización de horarios de funcionamiento y consignas de climatización y confort a los restantes edificios centrales de Kutxabank (Ibaeta, Garibai y Salburúa)

Por otro lado, en el ejercicio 2017 se han llevado a cabo diversas actuaciones de sustitución de equipos de climatización en diferentes centros de Kutxabank. Los nuevos equipos instalados, bajo la premisa de ser más eficientes, realizan un menor consumo de energía que los equipos sustituidos.

En este momento, Kutxabank continúa con su objetivo de reducción del consumo energético en los diferentes edificios centrales del grupo.

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

