

**Informe de Progreso
Responsabilidad Social Corporativa
2018**

Carta del Presidente

Avanzar hacia una banca sostenible es el compromiso y el reto de Liberbank, a los que se ha vinculado a través, por una parte, de la adhesión en 2016 al Pacto Mundial y a sus principios, sobre los cuales, de manera inequívoca y explícita, ahora se reitera su aceptación y su renovación como ejes de actuación, y por otra, mediante la creación y diseño de una estrategia de responsabilidad social articulada en líneas estratégicas que se ajustan y engarzan en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la agenda 2030.

De esta forma, nuestra entidad pretende avanzar en un estilo de gestión responsable, sostenible y capaz de dar la más adecuada respuesta a los legítimos intereses y aspiraciones de los grupos de interés en el marco de las estrategias mundiales de desarrollo sostenible, lo que, en definitiva, supone dar una adecuada respuesta a la sociedad. Somos conscientes de que estos nuevos enfoques de la actividad empresarial requieren de perseverancia, constancia y colaboración de todos los agentes implicados y, en consecuencia, necesitan de una permanente dedicación. Es en este ámbito esencial la labor de los empleados y de la concienciación, por lo que para Liberbank es prioritaria continuar el trabajo, que a veces parece lento, de formación interna. Igualmente importante es “contagiar” al entorno que trabaja con Liberbank (proveedores, colaboradores, etc.). Por eso, como desde hace tiempo hemos defendido en nuestra entidad, “la constancia y el avance progresivo son factores claves... porque alcanzar los objetivos necesita de un trabajo continuado, a veces casi imperceptible, y no sucumbir a la tentación de acciones cortoplacistas, a veces más visibles pero, a largo plazo, menos efectivas en la consecución de los objetivos”.

Y, intentando hacer honor a nuestro compromiso, en 2018 hemos avanzado en este compromiso, poniendo las bases para que 2019 sea un ejercicio en el que de manera aún más clara se apreciando los avances, todo ello con la vista puesta en comenzar la próxima década con un desarrollo cada día más relevante en el objetivo de ser un banco sostenible.

Informe de Progreso Responsabilidad Social Corporativa 2018

1.	Grupo Liberbank. Banca Responsable.	4
1.1.	Marco Regulatorio	4
1.2.	Modelo de negocio	4
1.3.	Principios y Valores Corporativos	5
2.	Política de RSC y definición de Grupos de Interés	6
3.	Aspectos Materiales No Financieros	8
4.	Riesgos e impactos.....	10
5.	Políticas desarrolladas para nuestros clientes	10
6.	Políticas desarrolladas para nuestros Profesionales	12
6.1.	Estabilidad y Gestión del Talento.....	12
6.2.	Igualdad y no discriminación.....	15
6.3.	Planes de formación.....	16
6.4.	Seguridad y Salud en el trabajo.....	18
6.5.	Relaciones sociales.....	20
7.	Políticas desarrolladas para accionistas e inversores	22
8.	Políticas desarrolladas para la protección del medio ambiente	23
8.1.	Gestión ambiental	23
8.2.	Contaminación	23
8.3.	Economía circular y prevención y gestión de residuos	23
8.4.	Uso sostenible de los recursos.....	24
8.5.	Cambio climático y Protección a la biodiversidad.....	24
9.	Políticas elaboradas para nuestros Proveedores	25
10.	Políticas desarrolladas para otros Grupos de Interés.....	25
10.1.	Educación financiera para la sociedad	25
10.2.	Compromiso con la sociedad	26
10.3.	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	26
10.4.	Políticas contra la corrupción y el soborno	27
10.5.	Respeto de los Derechos Humanos	28
10.6.	Información fiscal de la sociedad.....	29
11.	Anexo 1. Índice GRI	30

1. Grupo Liberbank. Banca Responsable.

El Grupo Liberbank desarrolla su actividad aplicando los principios de gestión responsable y sostenible, con el objetivo de garantizar ante todos sus grupos de interés, una actuación comprometida con la creación de valor de manera duradera.

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

Este informe resume las actividades que el Grupo Liberbank ha desarrollado en 2018 en aplicación de esta estrategia, orientada a su interacción con sus grupos de interés, respondiendo a las preocupaciones de los mismos y garantizando una actuación transparente y de calidad.

El ámbito de actividad del Grupo Liberbank y los mercados en los que opera se circunscriben al territorio español.

Por otra parte, el Grupo Liberbank adapta sus estrategias de manera permanente a las tendencias del mercado y a los intereses de los grupos de interés y de los agentes activos en el mismo. Reflejo de ello es la estrategia en desarrollo de transformación a un modelo de “open banking” (banca abierta), articulada, por una parte, en torno a nuevas metodologías internas de trabajo, y por otra, en la vocación de establecer alianzas con socios especialistas y de referencia en diferentes ámbitos y servicios, principalmente en el ecosistema digital.

1.1.Marco Regulatorio

Este informe se ha elaborado de acuerdo a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, que se presenta siguiendo los criterios de las normas internacionales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes de Sostenibilidad del GRI (GRI Sustainability Reporting Standards) y siguiendo la metodología aplicable a la presentación de información no financiera promovida por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) en la «Guía para la elaboración del informe de gestión de las entidades cotizadas» y en el modelo sobre información integrada de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), recogido en el «Cuadro Integrado de Indicadores (CII-FESG) y su taxonomía XBRL», referenciado, a su vez, por la citada Guía de la CNMV.

1.2.Modelo de negocio

El Grupo Liberbank está formado por un conjunto de organizaciones cuya matriz, Liberbank, S.A. representa el octavo banco español cotizado y uno de los 128 mayores grupos bancarios europeos sometido a la supervisión del Banco Central Europeo. Con presencia en la práctica totalidad del territorio nacional y con más de 3.000 empleados, Liberbank centra su oferta comercial en el ámbito minorista, ofreciendo una gran variedad de productos y servicios, siendo la entidad financiera de referencia en Asturias, Cantabria, Castilla-La Mancha y Extremadura.

El perímetro de consolidación del Grupo Liberbank, esto es, las sociedades que lo componen se detallan en el Anexo I de las cuentas anuales consolidadas.

La estructura organizativa del Grupo, sus órganos de decisión y sus políticas de actuación se describen en el Informe Anual de Gobierno Corporativo y están orientadas a garantizar la sostenibilidad, transparencia y compromiso a largo plazo hacia sus principales grupos de interés: clientes, profesionales, accionistas, medio ambiente, proveedores y otros.

El Grupo Liberbank pretende avanzar en un estilo de gestión responsable, sostenible en el tiempo y capaz de dar respuesta a las necesidades y a los legítimos intereses de los diferentes grupos. Y ello requiere que el desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa se vaya realizando de manera progresiva y permanente en todos los ámbitos de actividad de la Entidad.

La estrategia comercial de Liberbank, S.A se basa en la cercanía, profesionalidad, competitividad y atención especializada al cliente mediante una amplia oferta de productos y servicios de calidad que pretenden satisfacer sus necesidades, generando una vinculación duradera en el tiempo.

La aplicación de la política de RSC tiene como propósito la creación de valor tanto para accionistas e inversores como para los demás grupos de interés que centran su actividad, con el objetivo de contribuir al desarrollo de la sociedad en cuestiones medioambientales, sociales y económicas.

1.3.Principios y Valores Corporativos

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

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

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

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

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

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

Este conjunto de valores y principios de actuación están recogidos en el Código Ético de Liberbank, que constituye la guía para la actuación de nuestros profesionales y que es de aplicación a los consejeros, a los directivos y a todos los empleados, incluidos los agentes, empleados en prácticas y becarios, siendo igualmente promovidos los principios éticos que lo inspiran entre todos los proveedores de la Entidad.

En el Código Ético Profesional existen normas específicas en materia de conflictos de interés, uso de información privilegiada y corrupción, incluyendo diversas recomendaciones específicas contra la corrupción en relación con la contratación de proveedores, el riesgo de crédito y las relaciones con las Administraciones Públicas.

Asimismo los empleados tienen el deber de colaborar con la prevención y comunicación de conductas fraudulentas, con independencia de quien sean los afectados y los participantes activos en las mismas, comunicando a la mayor brevedad posible los hechos de los que tengan conocimiento mediante el procedimiento establecido en cada caso.

2. Política de RSC y definición de Grupos de Interés

Liberbank, S.A. cuenta con un Política de RSC con carácter corporativo, siendo aplicable a Liberbank y a las filiales del Grupo que resulten sujetos obligados por la normativa. A estos efectos resulta de aplicación la definición de Grupo recogida en el artículo 42 del Código de Comercio. Liberbank trasladará a las empresas del Grupo a las que les sea de aplicación la presente Política para su adhesión.

El Departamento de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social Corporativa será responsable de la permanente actualización de esta Política, cuya aprobación es competencia del Consejo de Administración de Liberbank. La Política deberá ser revisada al menos bienalmente por el Departamento Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social Corporativa debiendo seguir el circuito de aprobación definido cuando de dicha revisión se derive la necesidad de introducir algún cambio en su contenido.

En la medida en que dentro del alcance de la RSC confluyen una multitud de cuestiones cuya gestión es asumida en el modelo de negocio a través de diferentes áreas y estructuras, la gestión de la RSC se configurará bajo un enfoque integrado y coordinado, que se complementa mediante otras Políticas específicas que por su contexto legal y naturaleza, se han abordado de forma independiente.

Corresponde:

- Al Consejo de Administración: (i) establecer la Política de RSC, para lo que recibe el reporte de la implantación de la misma a través del Comité de Auditoría del Consejo (ii) establecer las estrategias y/o planes directores vinculados con la RSC, aprobar su presupuesto y realizar la supervisión general de su desarrollo; y (iii) formular el Estado de Información no Financiera de acuerdo a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.
- Al Departamento Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social Corporativa (Área de Relaciones Institucionales y Comunicación): (i) proponer la estrategia y/o plan director en materia de RSC; (ii) coordinar la aplicación de la estrategia aprobada; (iii) dirigir la elaboración del Estado de Información no Financiera; y (iv) recabar información a través de los Consejos Consultivos.

- Otros centros: de acuerdo a lo establecido en el apartado siguiente.

A efectos de esta Política, Liberbank ha identificado los siguientes grupos de interés con carácter general cuya gestión coordinada es objeto de esta Política: clientes, profesionales, accionistas, medio ambiente y proveedores.

Así mismo, otros grupos de interés de Liberbank, tales como organismos reguladores, administraciones públicas, mercado y entorno social son gestionados de forma específica de acuerdo a otras Políticas y prácticas concretas del grupo (gestión de riesgos, capital y solvencia, estrategia fiscal, prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, prevención de conductas ilegales, acción social).

Tal y como se especifica con más detalle más adelante, esta Política establece los siguientes interlocutores con los grupos de interés identificados:

Ámbito de Liberbank	GRUPOS DE INTERÉS					
	Clientes	Profesionales	Accionistas	Medio ambiente	Proveedores	Otros
SDG Banca Comercial	x			X		x
SDG Banca de Empresas	x			x		x
SDG Estrategia Comercial y Marketing	x			x		x
DG Corporativa y Finanzas			x			x
<i>SDG Banca Corporativa</i>	x					
DG Riesgos						x
<i>SDG Gestión del Riesgo de Crédito</i>	x			x		
DG Control Integral de Riesgos			x			x
DG Auditoría Interna			x			
SDG Organización y Transformación	x	x				
DG Personas y Medios		x		x	x	x
DG Secretaría General	x	x	x			x

El Grupo, además de cumplir con la normativa y regulación aplicables en los diferentes ámbitos, ha suscrito compromisos y códigos nacionales e internacionales y dispone de normas internas con las que pretende garantizar el comportamiento ético y responsable del conjunto de la Entidad. En tal sentido, Liberbank está comprometida con los principales códigos de buenas prácticas y de responsabilidad social, como el *Global Compact* (pacto mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción).

A nivel interno, la Entidad se ha dotado de un conjunto de códigos y normas que avalan su compromiso con la gestión responsable, rigurosa y sostenible, y que forman parte del núcleo esencial de los principios y políticas de RSC. Todos estos documentos forman parte de la Estructura Normativa Interna de Liberbank y, entre ellos, podemos destacar:

- Reglamentos:
 - Reglamento del Consejo de Administración
 - Reglamento del Comité de Nombramientos:
- Marcos de políticas:
 - Marco corporativo de riesgos.
- Políticas corporativas:
 - Política corporativa de admisión de riesgos
 - Política corporativa de riesgo operacional
 - Política corporativa de selección de consejeros y diversidad
 - Política corporativa de evaluación de idoneidad
 - Política corporativa de responsabilidad social corporativa:
 - Política corporativa de remuneraciones de los consejeros
 - Política corporativa de comunicación con accionistas e inversores:
 - Política corporativa de definición de la estructura del Grupo Liberbank
 - Política corporativa de gobierno corporativo
 - Política corporativa de cumplimiento
 - Política corporativa de prevención de riesgos penales
 - Política corporativa de conflictos de interés y operaciones con partes vinculadas
 - Política corporativa de PBCyFT.
 - Política corporativa de admisión de clientes
 - Política corporativa de externalización de servicios
- Guías y marcos metodológicos:
 - Marco metodológico de Auditoría Interna
- Otros documentos normativos:
 - Reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores (RIC)
 - Reglamento para la defensa del cliente
 - Código ético profesional:
 - Normas de conducta de los consejeros:

3. Aspectos Materiales No Financieros

El Grupo Liberbank ha realizado un análisis de materialidad para conocer aquellos aspectos de su actividad y gestión más relevantes para sus distintos grupos de interés identificados. Para ello ha realizado una primera aproximación a los aspectos materiales tomando como referencia los diferentes aspectos recogidos en las Directrices standard del Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de informes de sostenibilidad y considerando, por un lado, la madurez de su gestión en empresas del sector en España y, por otro lado, su relevancia social y sectorial.

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

Para establecer un diálogo y escucha activa con nuestros grupos de interés, el Grupo Liberbank cuenta, desde 2015 con cuatro Consejos Consultivos Territoriales: órganos asesores, elegidos entre aquellas personas que constituyen un referente en los ámbitos económico, social e institucional en cada uno de los territorios que conforman el Grupo (Asturias, Cantabria, Castilla-La Mancha y Extremadura) constituidos con el objetivo de dar continuidad y afianzar la relación de cercanía que tradicionalmente ha existido entre la sociedad y el Grupo.

Este diálogo continuado en el tiempo, proporciona una visión global de las áreas en las que opera el banco, ofreciendo una valiosa información, especialmente, en los aspectos económico, social y medioambiental, lo que permite conocer las necesidades particulares de cada una de ellas. El estudio y análisis de todos estos factores son clave para establecer futuras líneas de actuación que pretenden satisfacer y dar adecuada respuesta a sus necesidades, expectativas y demandas.

4. Riesgos e impactos

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

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

Así mismo, el grupo cuenta con una estructura de Control Interno alineada con las mejores prácticas y que sigue el enfoque de las tres líneas de defensa, recogidas en el Marco Corporativo de Riesgos. Una primera a nivel de cada unidad, una segunda, que constituye la Dirección General de Control Integral de Riesgos y una tercera, la Dirección General de Auditoría Interna. Por otro lado, el Marco de Apetito al Riesgo definido tiene carácter corporativo, y sus principios y contenidos son de aplicación y obligado cumplimiento por todas las entidades del Grupo, convirtiéndose así en una herramienta clave para reforzar la cultura de riesgos del Grupo.

El Marco de Apetito al Riesgo recoge el compromiso del Grupo con la sostenibilidad económica y social, a través de un conjunto de indicadores propios de valoración de la satisfacción de los clientes, de medición de las reclamaciones al Servicio de Atención al Cliente e indicadores que recogen la evaluación del riesgo de cumplimiento y del riesgo reputacional en los que se valoran tanto la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, como el cumplimiento normativo y del Código de conducta.

Adicionalmente, el propio Marco de Apetito al Riesgo cuenta con indicadores propios de la percepción del riesgo y evaluación del entorno de control, indicador construido en base a la evaluación trimestral recogida en los informes de auditoría interna del riesgo inherente y del entorno de control establecidos en cada ámbito de revisión para cada tipología de riesgo incluyendo el gobierno interno y la gestión integral de riesgos.

Todo ello permite al Grupo Liberbank contar con una visión integradora de todos y cada uno de los diferentes riesgos asumidos en el Grupo y establecer un mapa de gestión de los mismos cuyo propósito es reflejar los dominios de responsabilidades generales existentes a nivel de las Direcciones y Subdirecciones Generales, atendiendo a cada tipología de riesgo y bajo los pilares básicos de su estrategia de gestión, la cual reside en una adecuada separación y especialización de las funciones: planificación y políticas, toma de riesgos, seguimiento y control. Respecto del cumplimiento normativo, todas las políticas relativas a esta materia son definidas y aprobadas por el Consejo de Administración del Banco.

Para más información, se puede consultar el apartado E del Informe Anual del Gobierno Corporativo.

5. Políticas desarrolladas para nuestros clientes

El Grupo Liberbank apuesta por la cercanía, sencillez y transparencia en su relación con los clientes con el fin de dar respuesta a sus necesidades y de generar valor para todos sus grupos de interés. La información clara y veraz es la premisa de esa relación, que requiere, entre otras medidas, el uso de materiales publicitarios

responsables y rigurosos, sometidos a Autocontrol, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial adherida a la European Advertising Standards Alliance que garantiza esos principios recogidos en nuestro Código Ético.

La satisfacción del cliente es uno de los objetivos del Grupo, que cuenta con sistemas de medición de la calidad en el servicio de atención al cliente. De forma periódica y continuada, se realizan encuestas que miden el nivel y grado de satisfacción del mismo tanto desde el punto de vista subjetivo como objetivo consiguiendo así identificar sus necesidades y expectativas lo que permite implementar planes de mejora.

El informe Equos, utilizado como estándar para las principales instituciones bancarias que operan en España, otorgó a Liberbank una puntuación de 7,56 puntos en 2018. Al mismo tiempo, continuamos esforzándonos en la simplificación de los procesos de contratación, especialmente en los canales a distancia, potenciando así la autogestión de los clientes.

De acuerdo a lo recogido en las Políticas Corporativas del Grupo, tanto en los procesos comerciales y de admisión de nuevas operaciones como en la renovación y renegociación de las ya existentes e igualmente, en los procesos recuperatorios, se debe cumplir en todo momento con la normativa de protección al consumidor, no permitiendo la vulneración de los derechos básicos de las personas y consumidores y atendiendo a los principios de no discriminación.

En este sentido, el Departamento de Atención al Cliente vela por la correcta resolución y canalización de las quejas y las reclamaciones que los clientes presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ante cualquier tipo de vulneración de estos derechos.

El Grupo Liberbank tiene habilitados los canales para la presentación de quejas o reclamaciones por parte de sus clientes, ya sea utilizando el formulario de la entidad o escrito personal, conforme a lo dispuesto en la orden ECO/734/2004 de 11 de marzo sobre los departamentos y servicios de atención al cliente de las entidades financieras y el Reglamento para la defensa del cliente Liberbank:

- Correo postal: Servicio de Atención al Cliente, Camino de la Fuente de la Mora, 5, 28050 Madrid).
- Correo electrónico (con certificado electrónico): atencionalcliente@liberbank.es.
- Red Oficinas, previa verificación de los datos (NIF, domicilio, e-mail y teléfono de contacto) y firmada por el reclamante.

En base a la legislación vigente y cumpliendo con la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, no se admiten reclamaciones telefónicas ni tampoco reclamaciones a través de correo electrónico sin certificado electrónico.

Los clientes o usuarios también pueden reclamar ante las oficinas de Consumo de su Ayuntamiento o Comunidad Autónoma.

Quejas y reclamaciones recibidas y resueltas en 2018

Número total de quejas y reclamaciones presentadas	
Admitidas	Inadmitidas
12.484	872

Número total de quejas y reclamaciones resueltas		
A favor del cliente	A favor de la entidad	Resueltas sin pronunciamiento
6.325	1.058	5.179

6. Políticas desarrolladas para nuestros Profesionales

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

En este sentido, el Grupo Liberbank aborda su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa para sus profesionales bajo diferentes líneas maestras:

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

6.1. Estabilidad y Gestión del Talento

La gestión de personas en el Grupo Liberbank apuesta por el crecimiento profesional a través de la promoción interna, valorando experiencia, formación académica, conocimientos especializados y el alto desempeño. Se trata, en consecuencia, de un sistema que garantiza en todo momento la igualdad de oportunidades entre sus profesionales.

En 2018 se abrieron 226 procesos de promoción interna, 217 de selección externa y 73 de selección interna.

	SELEC. INTERNA	SELEC. EXTERNA	PROMOCIÓN INTERNA
GRUPO LIBERBANK	73	217	226

Plantilla total por edad, sexo y categoría profesional

EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
18-29	52	138	190
30-49	1.155	1.569	2.724
> 50	482	401	883
Total	1.689	2.108	3.797

CATEGORÍAS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
· Directivos y técnicos	950	857	1.807
· Personal Administrativo y comercial	719	1.231	1.950
· Personal auxiliar	20	20	40
Total	1.689	2.108	3.797

Número total y distribución de empleados modalidades de contrato

TIPO DE CONTRATO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Fijo	1.641	1.998	3.639
Temporal	48	110	158
Total general	1.689	2.108	3.797

CATEGORÍAS	FIJO	TEMPORAL	TOTAL
· Directivos y técnicos	1.659	148	1.807
· Personal Administrativo y comercial	1.944	6	1.950
· Personal auxiliar	36	4	40
Total	3.639	158	3.797

Contrato por tipo de jornada, sexo y edad

TIPO DE JORNADA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
A tiempo completo **	1.620	2.059	3.679
18-29	52	137	189
30-49	1.114	1.537	2.651
>50	454	385	839
A tiempo parcial **	69	49	118
18-29	0	1	1
30-49	41	32	73
>50	28	16	44

Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad

En las empresas del Grupo Liberbank se aplica la misma remuneración fija independientemente de la variable de género para puestos de trabajo iguales o asimilables.

Retribución media hombres (en miles) por tramos de edad

Categorías	EDAD								
	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64
Directivos y técnicos	-	41	45	49	48	55	59	84	70
Personal Administrativo y comercial	13	12	27	35	38	37	43	47	52
Personal auxiliar	-	-	-	34	32	23	34	50	-

Retribución media mujeres (en miles) por tramos de edad

Categorías	EDAD								
	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64
Directivos y técnicos	24	36	41	42	46	50	55	65	0
Personal Administrativo y comercial	13	15	29	33	34	36	45	42	-
Personal auxiliar	-	-	-	34	38	37	37	-	-

Retribuciones al Consejo de Administración y al personal clave

	MUJERES	HOMBRES
Personal Directivo: Promedio de Retribución fija sin ERE + Aportaciones PP	67,69	64,53
Miembros de Consejo de Administración	112,90	74,95

Política retributiva Grupo Liberbank

La política retributiva del Grupo Liberbank no establece ningún tipo de diferenciación por razón de género tanto en el acceso como en la promoción interna a los diferentes puestos de trabajo.

- Directivos: el valor de cada puesto directivo del organigrama es establecido por una consultora externa en base al mercado retributivo del sector financiero español, teniendo en cuenta para la asignación de la retribución criterios reglados de experiencia y talento aportado por el directivo.
- No directivos: la política retributiva aplicable al personal no directivo se basa en lo establecido en el Convenio Colectivo de aplicación sin perjuicio de los acuerdos laborales que pudieran existir en las diferentes sociedades del Grupo.

Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional

CATEGORÍAS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
· Directivos y Técnicos			
18-29	0	0	0
30-49	4	1	5
>50	4	1	5
· Personal Administrativo y comercial			
18-29	4	10	14
30-49	4	6	10
>50	0	0	0
· Personal Auxiliar			
18-29	0	0	0
30-49	0	0	0
>50	0	0	0
Total	16	18	34

Se ha calculado el porcentaje de empleados con discapacidad de forma aglutinada para la totalidad de sociedades incluidas en el perímetro de consolidación de Grupo Liberbank, arrojando un dato global de 0,49%. Si bien, cabe señalar que no todas las sociedades incluidas en el Grupo cuentan con 50 o más trabajadores y por tanto no se encuentran afectadas por la Ley General de Discapacidad.

6.2. Igualdad y no discriminación.

Uno de los principios de actuación del Grupo Liberbank es la igualdad y no discriminación entre sus profesionales. Así, la Entidad tiene establecido un salario base en función de la categoría profesional, garantizando, en el aspecto económico, esta igualdad entre hombres y mujeres. El Grupo empresarial pretende fomentar la diversidad de perfiles que aportan valor añadido y procura la inclusión de personas con discapacidad en todas sus organizaciones miembro.

Grupo Liberbank se encuentra actualmente en fase de revisión de las políticas en materia de igualdad de las diferentes organizaciones de origen que han pasado a formar parte del Grupo de forma paulatina, con el objeto de definir un nuevo Plan de Igualdad que afecte a la totalidad de nuestros empleados.

En este sentido, existe un canal de denuncias que permite a todos los empleados del Grupo actuar frente a posibles situaciones de discriminación o acoso.

Por otra parte, el Grupo cuenta, además, con una Política de Selección de Consejeros y Diversidad, que establece que en los procesos de selección de consejeros se deberán tener en cuenta, en particular, los conocimientos, experiencias y género ya existentes en el seno del Consejo de Administración y de sus Comités, sobre la base de sus funciones y, asimismo, de las características de la Sociedad y su Grupo, en aras a favorecer la diversidad en la composición del mismo.

El Reglamento del Consejo señala que, en los mencionados procesos, el Comité de Nombramientos velará por que, al proveerse nuevas vacantes o al nombrar a nuevos consejeros, los procedimientos de selección favorezcan la diversidad de experiencias y de conocimientos, faciliten la selección de consejeras y, en general, no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna, velando en todo caso por el cumplimiento de la política de selección de consejeros y diversidad aplicada en relación con el Consejo de Administración. Así, el Comité establecerá un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo de Administración y elaborará orientaciones sobre cómo aumentar el número de personas del sexo menos representado con miras a alcanzar dicho objetivo.

6.3. Planes de formación.

El Grupo Liberbank apuesta por la formación continua de sus empleados como un pilar necesario para el desarrollo de su estrategia. Así, durante 2018, se han realizado 240.685 horas de formación, que supone un 72% de participación de la plantilla total. El Plan de Formación del Grupo Liberbank persigue la capacitación continua de sus empleados en pos del desarrollo profesional y personal de estos, permitiendo que los profesionales del Grupo estén preparados para dar respuesta a:

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

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

- MiFID II.
- Seguros.
- Gestión de Riesgos.
- Nuevas incorporaciones a Banca de Empresas y Banca Corporativa.
- Nuevo Reglamento General de Protección de Datos.
- Agile.

- Otros: formación para el desarrollo de puestos de servicios centrales, monográficos sobre áreas de conocimiento, aplicaciones y herramientas informáticas, actualización normativa e idiomas.

Además las empresas participadas han realizado formación en las siguientes temáticas en función de su actividad:

- Gestión eficaz de reuniones
- Big Data con DataSpurs
- Big Data con Python
- Angular 5 + Node
- Plan de Transformación Digital
- EasyVista y EasyVista Certificación
- Formación CAST
- Framework Angular
- Desarrollo de Aplicaciones móviles con Apache Cordova
- Mocostrategy
- Plataforma Inversis
- Liderazgo y Gestión de Personas. Liderazgo y Eficiencia
- Formación troncal de FK2

El desarrollo del Plan responde a principios de eficiencia de los recursos disponibles, a través del uso de metodologías principalmente online y a distancia y el desarrollo de diferentes formatos pedagógicos disponibles en un Portal de Formación propio, lo que permite a los participantes acceder a la formación en cualquier momento y lugar.

- Datos del grupo de Formación:

	HORAS FORMACIÓN REALIZADAS
Grupo Liberbank	240.685,00

CATEGORÍAS PROFESIONALES	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Directivos y técnicos	49.269,5	53.181,75	102.451,25
Personal administrativo y comercial	47.902,5	88.799,75	136.702,25
Personal auxiliar	417	1.114,5	1.531,5
TOTAL	97.589	143.096	240.685

Desde la intranet del Banco se promueve la participación y el voluntariado de los empleados en diferentes actividades sociales, deportivas y culturales patrocinadas por Liberbank, entre las que en 2018 cabe destacar el Descenso del Sella adaptado, esta prueba se trata del evento de deporte adaptado con mayor número de participantes con discapacidad física del calendario nacional, en el que compiten en torno a 150 deportistas siendo el voluntariado fundamental para el desarrollo de la prueba y la VIII Marcha Solidaria y Carrera Mixta Contra el Cáncer de Mama, cuyos objetivos fundamentales son la recaudación de fondos para la lucha contra el cáncer y el fomento de un estilo de vida saludable.

6.4. Seguridad y Salud en el trabajo.

Conforme a la normativa aplicable, las empresas pertenecientes al Grupo Liberbank que se integran en el Servicio de Prevención Mancomunado, han elaborado, aprobado e implantado un Plan de Prevención, asumido por su estructura organizativa y puesto a disposición de todos los trabajadores, a través de su publicación en la intranet corporativa. Por su parte, FK2 dispone de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales propio. La existencia de dicho plan permite planificar la prevención, evaluando los posibles riesgos laborales existentes y así proveer con los correspondientes equipos de trabajo y medidas de protección.

Liberbank S.A. dispone de Comités de Seguridad y Salud en Asturias, Cantabria, Castilla-La Mancha, Extremadura y Madrid y FK2, en Toledo.

Para el próximo ejercicio, dentro de la programación de actividades preventivas de 2019 se contemplan, además de las actividades habituales y como principales capítulos:

- Revisión de evaluaciones de riesgos de los centros con informes más antiguos.
- Evaluación específica de riesgos psicosociales.

Con el objetivo de velar por la salud de sus profesionales, el Grupo Liberbank ha realizado las siguientes acciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales a lo largo del ejercicio 2018, incluyendo las actividades desarrolladas por el Servicio de Prevención Mancomunado (para las actividades desarrolladas en las especialidades de Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicología) y por el Servicio de Prevención Ajeno (para la Vigilancia de la Salud):

1. **Evaluación de Riesgos Laborales y Revisiones.** Se ha revisado la evaluación de riesgos en 92 centros seleccionados tras un análisis de las necesidades más urgentes.
2. **Evaluación de Riesgos Psicosociales.** Se está llevando a cabo la Evaluación de Riesgos Psicosociales conforme a la metodología INSHT en Liberbank S.A.
3. **Información, Comunicación y Participación.** Desde el Servicio de Prevención y en relación con la documentación relativa a las actividades preventivas desempeñadas, se han realizado diferentes comunicaciones a los representantes de los trabajadores en esta materia. También se mantiene a disposición de todos los empleados, la documentación que conforma el Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
4. **Formación.** Se ha impartido formación a los siguientes colectivos: Delegados de prevención de nueva designación, miembros de los equipos de emergencia, trabajadores y alumnos en prácticas. Existe a disposición de todos los empleados un Esencial de Prevención de Riesgos Laborales.
5. **Inspecciones y revisiones de seguridad.** Se realizan en coordinación con el Departamento de Auditoría de Red en sus revisiones periódicas de los diferentes centros de Liberbank, S.A..
6. **Vigilancia de la Salud.** Conforme a lo previsto en el Procedimiento de Vigilancia de la Salud de los trabajadores, a lo largo del año 2018 se ha ofertado la Vigilancia de la Salud con carácter periódico a los empleados del Grupo.

7. **Seguimiento y Control de las Acciones Propuestas.** De conformidad al procedimiento de Gestión para el seguimiento y control de las acciones correctoras, las acciones correctoras que se derivan de las actividades preventivas desarrolladas se incluyen dentro de un registro de seguimiento y control de las mismas.
8. **Contratación y Subcontratación.** Como parte de las actividades preventivas necesarias, a lo largo del año 2018 se han llevado a cabo acciones de coordinación en todos aquellos casos en los que el Servicio de Prevención ha tenido conocimiento de que se ha contratado alguna actividad que exigiera de dicha coordinación.
9. **Medidas de Emergencia.** De conformidad al procedimiento de Actuación en caso de Emergencias, y a la programación de actividades preventivas para el año 2018, se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:
 - Actualización de los Planes de Autoprotección y simulacros en los edificios de servicios centrales de Liberbank, S.A. de Santander, Oviedo, Gijón, Cáceres, Toledo, Cuenca y Madrid
 - Revisión y actualización de los Planes de Emergencia de los centros a los que se ha revisado la Evaluación de Riesgos.

Se encuentra también operativo un sistema de peticiones a través de correo al servicio de almacén, la posibilidad de solicitar el material para el botiquín de primeros auxilios, que cada centro pueda detectar en el momento de hacer uso del mismo o tras una comprobación de carácter periódico.

10. **Plan de Seguridad Vial.** Liberbank, S.A. dispone de un Plan de Seguridad Vial, como documento en el que se analiza la problemática relacionada con los desplazamientos que deben realizar los trabajadores de la entidad y se proponen acciones de carácter preventivo para tratar de evitar/reducir los accidentes que se produzcan durante dichos desplazamientos, y las consecuencias que estos puedan llegar a tener.
11. **Investigación y análisis de accidentes/incidentes.** El Servicio de Prevención ha investigado y registrado todos los accidentes que hayan causado daño a los trabajadores propios, contratados o de ETT's, que presten servicio en las instalaciones de la empresa a lo largo del ejercicio 2018.
12. **Reuniones.** Entre otras, se han celebrado reuniones de los diferentes Comités de Seguridad y Salud constituidos en el Grupo.. También se han mantenido reuniones de coordinación con los responsables de los Servicios de Prevención Ajenos responsables de la Vigilancia de la Salud de los trabajadores.

Liberbank participa, colabora y apoya desde su lanzamiento en el año 2015 el programa FADE Saludable, que, tiene por objeto la promoción de la salud en el ámbito empresarial, entendiendo la salud por un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Este programa pionero consta de varias acciones, con las que se pretende mejorar la cohesión de los equipos, abordar temas nutricionales, fomentar pausas activas y animar a la práctica de actividad física colaborando además con fines sociales.

En la programación del año 2018 se incluyó, por una parte, "Desayunos activos" en los que los asistentes pudieron degustar productos y alimentos saludables, además de escuchar la opinión de expertos profesionales en nutrición, ergonomía/control postural aplicado al trabajo y, por otra, en actividades de Team Building. También se realizaron las denominadas "multisesiones" que combinaban varias disciplinas: pilates, baile y

mindfulness, con el fin de acercar a aquellas personas que pudieran tener interés, nuevas formas de práctica física y control del estrés.

Desde esta experiencia, en 2019 el objetivo es la puesta en marcha del programa LKB Saludable, que ofrecerá a través de una intranet específica contenido relacionado con la alimentación saludable, deporte y ocio, planes de entrenamiento, responsabilidad social y pausas activas. Contará, asimismo, con la figura de un entrenador personal online al servicio del empleado de forma totalmente gratuita. Un programa voluntario, que prevé ofrecer también un menú semanal saludable con lista de la compra vinculada, lo que supone un gran ahorro de tiempo y muchas facilidades para fomentar un estilo de vida activo y una alimentación saludable. Mención especial merece la galería de inscripciones a través de la cual favorece la participación activa de los empleados en los propios eventos de interés general y pruebas deportivas y culturales que apoya la entidad

6.5. Relaciones sociales

El Grupo Liberbank respeta la libertad de asociación y el diálogo social. Existen en el Grupo diferentes asociaciones sindicales ante quienes los empleados pueden plantear cualquier tipo de consulta o reclamación relativa a su actividad profesional.

Actualmente, en Liberbank S.A., existen 17 comités de empresa, 151 representantes sindicales y 3 delegados de personal. Aunque está prevista en la normativa la figura del Comité inter centros, es ésta una opción que no se ha desarrollado en el Grupo Liberbank hasta la fecha.

En otras empresas del Grupo Liberbank también existe representación sindical, concretamente: **FK2** tiene 1 comité de empresa con 9 representantes sindicales, **Liberbank IT** tiene 4 delegados de personal, **Inforliber Servicios, S.A.** tiene 1 delegado de personal y **Liberbank Servicios Auxiliares Bancaseguros AIE** tiene 1 delegado de personal.

La negociación del Convenio Colectivo se lleva a cabo a nivel sectorial, estando representadas las entidades por la Confederación Española de Cajas de Ahorros y el personal empleado por las organizaciones sindicales que cuentan con legitimación suficiente. Su vigencia, hasta 31 de diciembre de 2018, se prorrogó tácitamente hasta una nueva negociación del convenio, en el plazo máximo de 18 meses desde la fecha de finalización del mismo.

Los empleados de cada una de las empresas del Grupo Liberbank están cubiertos por el Convenio Colectivo que les corresponde en función de su actividad y origen:

- **Liberbank, S.A.:** El 100% de los empleados de Liberbank S.A. están cubiertos por el convenio colectivo aplicable, el de Cajas y Entidades Financieras de Ahorro.
- **Factoría de Operaciones (FK2):** Convenio Colectivo estatal de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública.
- **Liberbank IT.** En función del origen de los empleados, estos se ven afectados por diferentes convenios colectivos:
 - Trabajadores con origen entidades origen Liberbank. Convenio Colectivo de las Cajas y Entidades Financieras de Ahorro (ver información facilitada para Liberbank)

- Trabajadores con origen Inforliber. Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos del Principado de Asturias.
- Trabajadores con origen Infocaja e incorporaciones posteriores. Convenio Colectivo estatal de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública.
- **Inforliber Servicios, S.A.** Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos del Principado de Asturias.
- **Procesa Recuperación de Activos SA. En función del territorio de los empleados, estos se ven afectados por diferentes convenios colectivos:**
 - Trabajadores de Oviedo, Madrid, Cuenca, Toledo y Cáceres. Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos del Principado de Asturias.
 - Trabajadores de Santander. Convenio Colectivo del sector de Oficinas y Despachos de Burgos (Extendido a Cantabria)
- **LBK Gestión SGII, SA.** Convenio Colectivo del Sector Mercado de Valores.
- **Briareo Gestión, SA.** Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Madrid.
- **Liberbank Pensiones Soc. Gest. De Fondos de Pensiones, SA.** Convenio Colectivo del Sector Mercado de Valores.
- **Liberbank Servicios Auxiliares Bancaseguros AIE.** Convenio Colectivo de ámbito estatal para las empresas de mediación de seguros privados.
- **CCM Mediación Operador de Banca Seguros Vinculado SA. Convenio Colectivo de ámbito estatal para las empresas de mediación de seguros privados.**

Absentismo

Grupo Liberbank aporta los datos globales de sus porcentajes de accidentes laborales y las tasas de absentismo correspondientes al ejercicio 2018.

ACCIDENTES/INCIDENTES/BAJAS	Total
Índice de accidentes laborales con lesiones	1,47 %
Tasa de días perdidos	0,06 %
Tasa de absentismo	1,25 %
Enfermedades Profesionales	0,00%

Conciliación y ejercicio corresponsable por parte de ambos progenitores

Grupo Liberbank promueve la conciliación de la vida personal, laboral y familiar de sus empleados.

En cuanto a la organización del tiempo de trabajo, Liberbank mantiene un horario cuyo acumulado de horas está por debajo de las estipuladas en el Convenio.

En cuanto a las medidas adoptadas para facilitar el disfrute de la conciliación familiar y fomentar el ejercicio corresponsable por parte de ambos progenitores, señalar:

- Flexibilidad horaria de entrada y salida (Si las características del centro y puesto lo permiten).
- Traslado de los cónyuges, si así se solicita y acredita, afectados por movilidad geográfica.
- Horario especial en Nochebuena y Nochevieja para facilitar el retorno de los trabajadores a su domicilio.

Liberbank disfruta de algunos beneficios sociales tales como excedencia por cuidado de hijos, voluntaria, ayuda de estudio a empleados e hijos, préstamos personales e hipotecarios con condiciones especiales, y ayuda a guardería, entre otros.

BAJAS POR MATERNIDAD O PATERNIDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Número de empleados que tuvieron derecho a baja	57	71	128
Número de empleados que ejercieron derecho a baja	57	71	128
Número de empleados que se reincorporaron tras la baja y mantuvieron su empleo 12 meses después de la reincorporación	57	71	128
Tasa de reincorporación al trabajo tras la baja	100%	100%	100%

7. Políticas desarrolladas para accionistas e inversores

Con el objetivo último de fomentar la transparencia informativa en el marco de las relaciones entre el Grupo Liberbank y sus distintos grupos de interés, se aprobó la Política de Información, comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto que basa su actuación en los siguientes principios generales:

- Principio de transparencia y veracidad informativa
- Principio de continuidad, accesibilidad e inmediatez en la información.
- Principio de igualdad de trato y no discriminación
- Compromiso y fomento de la participación informada de los accionistas en la Junta General del ejercicio de sus derechos
- Cumplimiento, supervisión y seguimiento de la legislación vigente, las normas internas de la Sociedad, y las prácticas de buen gobierno corporativo.

En la difusión de información y en la comunicación con los grupos de interés, el Grupo Liberbank tendrá especialmente presentes las reglas sobre tratamiento de la información privilegiada y relevante que recoge la legislación aplicable, los textos corporativos del Grupo Liberbank y el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores de Liberbank, S.A.

8. Políticas desarrolladas para la protección del medio ambiente

La responsabilidad con el medio ambiente del Grupo Liberbank la desarrolla de una manera integral, a partir de una estrategia global de ahorro de consumos y de reducción de residuos, que abarcan medidas desde la utilización de programación de consumos eléctricos inteligentes, máximo aprovechamiento de los materiales de oficinas y reducción del consumo de papel, a través de una política de uso casi exclusivo de papel en la tramitación y contratación que lo requiere normativamente.

El conjunto de actuaciones, que incluyen acciones como el control centralizado y personalizado de fotocopiadoras, la aplicación de la firma digital o los sistemas inteligentes de alumbrado, han permitido la reducción en 2018 del 11% del consumo eléctrico, un 8% del papel y un 11% de agua.

Además, en colaboración con nuestro principal proveedor energético, se está evolucionando hacia un consumo eléctrico de origen renovable. En 2018 el 42,7% de la electricidad consumida por el Grupo Liberbank era de generación renovable. Las auditorías energéticas realizadas en todas las instalaciones del Grupo Liberbank han sido uno de los impulsos esenciales en las mejoras conseguidas.

8.1. Gestión ambiental

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

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

8.2. Contaminación

La actividad fundamental de las sociedades que conforman el Grupo Liberbank no realiza actividades potencialmente contaminantes, restringiéndose nuestros impactos ambientales a los consumos energéticos asociados a nuestros centros de trabajo y las emisiones puntuales ocasionadas en éstos.

En este sentido, y en línea con las auditorías energéticas realizadas en nuestros centros de trabajos, se han sustituido los equipos de climatización por otros ecoeficientes, y por tanto generadores de menos en 30 de nuestras oficinas.

La organización cuenta con vehículos corporativos, si bien, éstos no son especialmente representativos de las emisiones de la organización y por tanto no se consideran materiales para la medición de sus consumos.

8.3. Economía circular y prevención y gestión de residuos

El Grupo Liberbank apuesta por la minimización de los impactos ambientales producidos por su actividad, bien de forma directa, bien indirecta. Por ello, cuenta con iniciativas internas orientadas a:

- Una adquisición racional de recursos: tanto el mobiliario de los centros de trabajo como los equipos ofimáticos son analizados y reutilizados en la medida de lo posible. La organización prioriza la reutilización sobre la nueva adquisición de este tipo de materiales.
- Utilización de productos sostenibles: el Grupo Liberbank establece criterios de compra sostenibles para la adquisición de productos y servicios, valorándose en todos los casos los aspectos de respeto medioambiental y social en la realización de los productos/servicios contratados.
- Utilización de materiales reciclados: el Grupo Liberbank prioriza la utilización de productos de papelería, obsequios, etc. de material reciclado u otras certificaciones medioambientales o sociales.
- Segregación de los residuos para fomentar el reciclaje: el Grupo Liberbank cuenta con depósitos para la segregación de residuos en las oficinas de Servicios Centrales.

8.4. Uso sostenible de los recursos

Consumo de energía

La principal fuente de energía del Banco es la electricidad. En 2018, el consumo eléctrico ha representado más del 96% del consumo interno del Banco, ascendiendo a 19.654.556,74 Kwh. Se observa una disminución en el mismo respecto al año anterior, siguiendo la tendencia de los últimos ejercicios.

Se han sustituido sistemas ecoeficientes en 257 oficinas de la red comercial.

Materiales

El papel y los tóneres concentran los principales materiales utilizados en Liberbank. En 2018, se consumieron 121 toneladas de papel y 4.103 unidades de tóner.

El Grupo se marca el objetivo de realizar una transición hacia la digitalización, esto es, hacia una oficina sin papel. A lo largo de 2019 se mantendrán las iniciativas encaminadas a la conversión de correo postal a correo web en las comunicaciones realizadas a los clientes, lo que permitirá disminuir el consumo de ambos materiales.

Adicionalmente a esta medida, en 2018 se implantó el uso de papel reciclado para aquellos servicios que no podían ser digitalizados.

Agua

El consumo de agua en 2018 ha sido de unos 134.000 litros. Se observa un descenso con respecto al año 2017 siguiendo la tendencia de los años anteriores.

8.5. Cambio climático y Protección a la biodiversidad

Liberbank colaboró en 2018 en la organización de las carreras Farinato Race celebrada en diferentes ciudades en las que, con el objetivo de reducir al máximo las emisiones de CO2 generadas en cada carrera, se compensaron estas emisiones plantando 500 árboles para contrarrestar su propia huella de carbono. Adicionalmente, el banco

colabora en la Vuelta al Tajo que pretende sensibilizar contra la contaminación del río, tanto a ciudadanos como instituciones públicas y privadas.

9. Políticas elaboradas para nuestros Proveedores

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

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

En este sentido, el Grupo Liberbank se compromete a promover que los profesionales o empresas subcontratadas compartan y apliquen el espíritu del Código Ético Profesional de la Entidad, a cuyos efectos entrega un ejemplar del Código a los proveedores de servicios esenciales y a los que tengan rubricado un compromiso de exclusividad y un resumen del documento al resto (estos últimos pueden solicitar la versión íntegra). Todos los proveedores deben comprometerse contractualmente con los principios éticos que inspiran el contenido del Código Ético del Banco y tienen a su disposición el Canal de Denuncias del Grupo Liberbank.

Cumplido el objetivo propuesto para el año 2018, de incluir en los procesos de compras y de selección de proveedores prácticas relativas al impulso de la RSC en la cadena de suministro, valorando, entre otros, las actuaciones relativas al impacto ambiental del producto en su ciclo de vida y aspectos sociales, laborales y de derechos humanos.

En 2019 se dará un paso más, en aquellas contrataciones en las que se gestionen o generen residuos, el Grupo Liberbank velará por una correcta gestión integral de los mismos (reducir su generación, clasificar y almacenar, reciclar y disposición). A modo de ejemplo, la correcta clasificación de los residuos en el contrato de servicios de limpieza.

10. Políticas desarrolladas para otros Grupos de Interés

10.1. Educación financiera para la sociedad

La educación financiera es para el Grupo Liberbank un elemento imprescindible, ya que supone entender la relación con los clientes como un compromiso que va más allá de la estricta relación comercial, contractual y de servicios financieros.

Liberbank, S.A., gracias a un proyecto financiado por FUNCAS, ha puesto en marcha cinco nuevos programas de actuación, cuyo impacto se producirá durante el año 2019 y siguientes, ya que están basados en una concepción colaborativa con otras instituciones y con el altavoz privilegiado de medios de comunicación que tienen como objetivo el desarrollo del servicio público y hacia la sociedad.

Liberbank, asimismo, ha continuado desarrollando un amplio conjunto de actuaciones en el marco de los Planes Nacionales de Educación Financiera, desde su adhesión en 2013. Durante el año 2018 el impacto de las medidas de divulgación y de educación financiera fue superior a 40.000 personas de manera directa.

10.2. Compromiso con la sociedad

El arraigo y alto compromiso del Grupo Liberbank con los territorios en los que opera se materializa igualmente en la realización de numerosas colaboraciones y acciones sociales que, en 2018, han supuesto unos 3 millones de euros invertidos en los citados territorios origen, de los que 900.000 euros son aportaciones a entidades acogidas a la Ley 49/2002 “Entidades beneficiarias del Mecenazgo de Régimen Fiscal de las Entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales del mecenazgo”:

El Grupo Liberbank puso a disposición de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en virtud de un convenio, más de 200 viviendas protegidas con objeto de facilitar el acceso tanto en alquiler como en propiedad a precios sociales a personas inscritos en el registro de demandantes de la Comunidad.

En la misma línea, el Grupo Liberbank puso en marcha en 2018 un programa de voluntariado entre sus empleados para la participación, como equipo, en eventos deportivos y, además, contribuyendo dando soporte y ayuda en la organización y logística de diferentes acciones sociales, deportivas y medioambientales.

Otra de las colaboraciones más relevantes es la organización de la VIII carrera Fundación Fernando Alonso Liberbank, con el objetivo de instalar nuevos pasos de cebra donde los conductores crean que son verdaderamente necesarios y el programa de educación vial para escolares de 3º de Primaria, proyecto de la mencionada Fundación en el que participaron más de 4.000 escolares para sensibilizar sobre la seguridad vial.

Por último, como medio para conseguir una mejor calidad del servicio a nuestros clientes, una mayor flexibilidad de los recursos y un menor time-to-market, el Grupo Liberbank ha iniciado un proyecto de transformación tecnológica en el que está trabajando de forma intensa, habiéndose implantado ya numerosas soluciones a lo largo de 2018 y que continuará desarrollándose a lo largo de los próximos años.

- Proceso de alta *online* de clientes (*onboarding*) para permitir tramitar un alta en aproximadamente 10 minutos, mediante un *selfie* o aportando el IBAN de una cuenta de otro banco.
- Puesta en marcha de nuestro portal *Open banking* para promover alianzas y servicios digitales en el marco de la PSD2.
- Metodología avanzada de datos para conocer mejor a nuestros clientes y alojamos una plataforma *big data* en Amazon Web Services

10.3. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

EL Grupo Liberbank apuesta por un entorno incluyente, en el que todos nuestros grupos de interés, independientemente de su condición, puedan ejercer las actividades y acciones relacionadas con nuestra actividad.

Así, disponemos de políticas internas para la adaptación de nuestros centros de trabajo y atención al público a personas con movilidad reducida u otras barreras de acceso, respetando en todos los casos la normativa vigente

en materia de protección de patrimonio histórico y adaptándose en la medida de las posibilidades de la instalación a REQUISITOS DALCO (Deambulacion, Aprehension, Localizacion y Comunicacion).

10.4. Políticas contra la corrupción y el soborno

De especial importancia es el ámbito de la lucha contra la corrupción y el soborno, desarrollada a partir del Código Ético del Banco y de los mecanismos establecidos en la Política de Prevención de Blanqueo de Capitales, que cuenta con un órgano específico, un Comité especializado, para gestionar correctamente esta importante estrategia.

La lucha contra la corrupción y el soborno está incluida en el modelo de prevención de riesgos penales del Grupo Liberbank, integrado por:

- Política corporativa de Prevención de riesgos penales
- Código ético profesional
- Normas de conducta de los consejeros
- Manual operativo de Prevención de riesgos penales
- Manual operativo de Control de riesgos penales
- Canal de denuncias

En materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, el Grupo Liberbank cuenta con:

- Política corporativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo
- Política corporativa de Admisión de clientes
- Manual operativo de Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo del grupo Liberbank

Siendo de aplicación a las sociedades del Grupo que sean sujetos obligados por la normativa de PBCyFT.

A lo largo del 2018 no se ha producido ningún incidente en materia de corrupción y soborno.

En los casos en los que en ejercicio de su actividad, los empleados de la Entidad incurran en conductas que puedan catalogarse de fraudulenta o corruptas, de conformidad con el convenio colectivo, se considerará que han cometido una falta muy grave, pudiéndose aplicar las sanciones previstas atendiendo a los diferentes supuestos.

Tampoco se han recibido denuncias en relación a la vulneración de los derechos humanos.

Canal de denuncias

El Canal de denuncias de la Entidad es la vía para comunicar incumplimientos en este ámbito. El funcionamiento del canal está regulado en un procedimiento específico.

Este canal es confidencial y, desde 2018, admite comunicaciones anónimas, siendo objeto de auditoría externa con carácter anual.

En el ejercicio 2018 se recibió una comunicación a nuestro Canal de Denuncias , si bien, tras un análisis de la misma y la investigación correspondiente conforme al procedimiento de aplicación, ésta fue desestimada por el organismo competente por no encontrarse indicios de justificación sobre la temática evaluada.

En este ámbito, el Grupo Liberbank ha desarrollado acciones de formación específica de los profesionales que forman la organización, esencialmente en materia de riesgo penal:

- Prevención de riesgos penales
- Prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo
- Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores (RIC)
- Comunicación de operaciones sospechosas de abuso de mercado

- Formación en PBC y Riesgos Penales total (sumando toda la información de Liberbank y empresas del grupo):

FORMACIÓN	Nº HORAS	% EMPLEADOS/PLANTILLA TOTAL
Prevención Blanqueo de Capitales	6.949,5	52,85%
Manual de Riesgos Penales y Código Ético 2018	2.430	86,25%

El Código ético profesional contiene normas específicas en materia de igualdad de oportunidades y respeto a las personas.

Está prevista la elaboración y aprobación de un protocolo para la prevención del acoso, como parte de las actuaciones en materia de igualdad. El centro responsable es el Departamento de Relaciones Laborales y Calidad de Vida Laboral.

10.5. Respeto de los Derechos Humanos

Otra de las premisas del Grupo Liberbank en relación con la RSC es el respeto y la promoción de los derechos humanos en la relación con todos sus grupos de interés: clientes, accionistas, profesionales, medio ambiente y proveedores.

Para ello se rige por el conjunto de valores y principios de actuación recogidos en su Código Ético, ya mencionado en otros apartados de este informe y que constituye la guía para la actuación tanto de los profesionales del banco (directivos, empleados, agentes, empleados en prácticas y becarios), como de los consejeros y profesionales o empresas subcontratadas.

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

10.6. Información fiscal de la sociedad

La Estrategia fiscal del Grupo Liberbank viene establecida por los órganos de gobierno de Liberbank. En cuanto sociedad dominante del conjunto de sociedades que integran el Grupo que encabeza (el "Grupo Liberbank") conforme al artículo 529 ter y concordantes de la Ley de Sociedades de Capital y del Reglamento del Consejo de Administración.

El Grupo Liberbank impulsará el seguimiento de los principios y buenas prácticas que rigen la Estrategia fiscal y promoverá que los mismos inspiren la actuación de todas las sociedades de su Grupo, los miembros del Consejo de Administración, la Dirección y los empleados.

La estrategia fiscal del Grupo Liberbank, tiene por objeto definir los principios que deben guiar la toma de decisiones en asuntos fiscales por parte de los miembros del Consejo de Administración, la Dirección y los empleados del Grupo y está alineada con la estrategia empresarial y valores del Grupo LIBERBANK de Solvencia, Eficiencia, Modernidad y Cercanía y Seriedad.

La estrategia se rige por los siguientes principios generales:

- Responsabilidad social: cumplimiento responsable de la normativa tributaria atendiendo al interés social
- Buen gobierno: desarrollo e implementación de las mejores prácticas en materia de buen gobierno fiscal
- Creación de valor para el accionista: concilia el cumplimiento de las obligaciones tributarias con el compromiso de crear valor para los accionistas.

En el ejercicio 2018 no hubo pago por el impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2017 como consecuencia del resultado negativo de ese ejercicio. La cuota líquida estimada para el ejercicio 2018, que se liquidará en el mes de julio de 2019 es de 2,4 millones de Euros.

Liberbank genera resultados únicamente en España. El impuesto sobre beneficios en 2018 ascendió a 29.948 miles de euros.

Durante el ejercicio 2018 el Grupo Liberbank no ha recibido ayudas públicas.

El Banco y el resto de sociedades del Grupo son sujetos pasivos de otros tributos, además del Impuesto sobre Sociedades. Los más importantes, que ascienden a 46,7 millones de euros, corresponden a impuesto sobre transmisiones patrimoniales y AJD, impuesto sobre los depósitos, impuestos locales y prestación patrimonial.

11.Anexo 1. Índice GRI

INFORMACIÓN DE PERFIL			
GRI	Descripción	Observaciones	Capítulo
1.Perfil de la organización			
GRI 102-1	Nombre de la organización.	LIBERBANK, S.A.	
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y Servicios	Ver https://www.liberbank.es/	
GRI 102-3	Ubicación de la sede principal de la organización	Camino de la Fuente de la Mora, 5 - 28050 Madrid (España)	
GRI 102-4	Países en los que opera la organización.	ESPAÑA	
GRI 102-5	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	ACCIONES SOCIEDAD ANÓNIMA.	
GRI 102-6	Mercados servidos.	ESPAÑA	
GRI 102-7	Tamaño de la organización	NACIONAL	
GRI 102-8	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo. Variaciones significativas de la cifra de empleo.		6
GRI 102-41	Porcentaje del total de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	100 %	6
GRI 102-9	Descripción de la cadena de suministro de la organización		9
GRI 102-11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.		1
GRI 102-12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.		10
GRI 102-13	Principales asociaciones nacionales e internacionales a las que pertenezca o apoye.	Pacto Mundial de Naciones Unidas	1
2.Aspectos materiales y límites identificados			
GRI 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados de la organización o documentos equivalentes. Informar si alguna no está considerada en el informe.		1
GRI 102-46	Proceso de definición del contenido de la memoria y de los límites para		1

	cada aspecto. Explicar cómo la organización ha aplicado los Principios de Información para la definición del contenido.		
GRI 102-47	Aspectos materiales identificados.		3
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura		3
3.Implicación de stakeholders			
GRI 102-40	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.		2
GRI 102-42	Base para la identificación y selección de grupos de interés.		2
GRI 102-43	El enfoque de la organización con respecto a la participación de los <u>grupos de interés</u> .		2
GRI 102-44	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la Memoria.		2
4.Perfl del informe			
GRI 102-50	Periodo cubierto por la información contenida en la Memoria.	Ejercicio 2018	
GRI 102-51	Fecha de la Memoria anterior más reciente.	2017	
GRI 102-52	Ciclo de presentación de memorias	Anual	
GRI 102-53	Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria o su contenido.	https://www.liberbank.es/	
GRI 102-54 GRI 102-55 GRI 102-56	Declaración de la organización de que ha elaborado el informe de conformidad con los estándares GRI, El índice de contenidos GRI, que especifica todos los estándares GRI utilizados y enumera todos los contenidos incluidos en el informe. Referencia al informe de verificación externa.	Carta Anexa del verificador	
GRI 102-56	Referencia al informe de verificación externa.	Carta Anexa del verificador	
5.Gobierno			
GRI 102-18	Estructura de gobierno de la organización. Identificar los comités responsables de la toma de decisiones sobre los impactos		7

	económicos, ambientales y sociales.		
6.Ética e integridad			
GRI 102-16	Descripción de los valores, principios, reglas y normas de comportamiento de la organización.		1
ECONÓMICO			
Información sobre el enfoque de gestión económico			
GRI 103-2	Información sobre el enfoque de gestión económico relacionado con los aspectos materiales.		6
Desempeño económico			
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido.		10
Presencia de mercado			
GRI 202-1	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		6
Impactos económicos indirectos			
GRI 203-1	Desarrollo e impacto de inversiones en infraestructura y servicios de apoyo.		10
Información sobre el enfoque de gestión ambiental			
GRI 103-3	Evaluación sobre el enfoque de gestión ambiental relacionado con los aspectos materiales.		8
Materiales			
GRI 301-1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	No es un asunto material relevante, dada la naturaleza de las actividades que desarrolla.	
GRI 301-2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	No es un asunto material relevante, dada la naturaleza de las actividades que desarrolla.	
Energía			
GRI 302-1	Consumo directo de energía dentro de la organización		8
GRI 302-4	Reducción del consumo de energía.		8
Agua			
GRI 303-1	Captación total de agua por fuentes.		8
Emisiones			
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	No es un asunto material relevante, dada la naturaleza de las actividades que desarrolla.	
Vertidos y residuos			
GRI 306-1	Vertidos de agua según calidad y destino.	No es un asunto material relevante, dada la naturaleza de las	

		actividades que desarrolla.	
GRI 306-2	Cantidad de residuos por tipo y método de eliminación.	No es un asunto material relevante, dada la naturaleza de las actividades que desarrolla.	
Cumplimiento normativo			
GRI 307-1	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Liberbank no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el incumplimiento de la normativa ambiental.	
SOCIAL			
Información sobre el enfoque de gestión social			
GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3	Información sobre el enfoque de gestión social relacionado con los aspectos materiales.		10
SOCIAL. Prácticas laborales y trabajo decente			
GRI 401-1	Número y porcentaje de nuevos empleados y rotación de empleados por grupo de edad, sexo y región.	Se aporta información relativa al acceso a la compañía y promoción interna 2018	6
GRI 401-2	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por lugares de actividad principales.	No existen diferencias.	
GRI 401-3	Permiso parental		6
Relaciones empresa-trabajadores			
GRI 402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	El periodo mínimo de preaviso es el establecido en la legislación laboral (estatuto de los trabajadores y otra normativa aplicable).	
Seguridad y salud en el trabajo			
GRI 403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.		6
Formación y educación			
GRI 404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y categoría profesional.		6
GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	No se informa sobre la formación continua impartida a empleados en la gestión final de sus carreras profesionales.	
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del	La totalidad de la plantilla es evaluada sobre su desempeño	

	desempeño y desarrollo profesional.	regularmente.	
Diversidad e igualdad de oportunidades			
GRI 405-1	Composición de los órganos de gobierno corporativo y desglose de empleados por categoría, de acuerdo a sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	No se aporta información de personas pertenecientes a colectivos minoritarios, si bien, no existe discriminación en el acceso a las entidades miembro del Grupo Liberbank.	
Misma remuneración para mujeres y hombres			
GRI 405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		6
SOCIAL. derechos humanos			
No discriminación			
GRI 406-1	Incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas	No se han producido	
SOCIAL. sociedad			
Anticorrupción			
GRI 205-1	Número y porcentajes de operaciones evaluadas por riesgo de corrupción y principales riesgos identificados.	No se han producido	
GRI 205-2	Comunicación y formación en políticas y procedimientos anticorrupción.		10
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas adoptadas.		10
Política pública			
GRI 415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos.	Liberbank no realiza contribuciones o donaciones a partidos o candidatos políticos.	
Comportamiento de competencia desleal			
GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	Durante 2018 no se ha producido ningún procedimiento legal de esta naturaleza que haya afectado significativamente al ejercicio de la actividad.	
SOCIAL. responsabilidad sobre productos			
Etiquetado de productos y servicios			
GRI 102-43 GRI 102-44	El enfoque de la organización con respecto a la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés y la indicación de si alguna participación ha tenido lugar específicamente como parte del proceso de preparación del informe. Los temas y preocupaciones que han sido señalados a través de la		2

	participación de los grupos de interés.		
Comunicaciones de marketing			
GRI 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	En 2018 no se ha producido ningún incidente significativo de esta naturaleza.	
Privacidad de clientes			
GRI 418-1	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	En 2018 no se ha producido ningún incidente significativo de esta naturaleza	
Cumplimiento ambiental			
GRI 419-1	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Durante 2018 no se ha recibido ninguna multa significativa en firme derivada del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	