

**MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**  
**GRUPO KUTXABANK**

---

**2018**

**ESTADO DE INFORMACIÓN**  
**NO FINANCIERA**

## Índice

1. Presentación.....	8
2. Perfil de la memoria .....	10
2.1. Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad 2018.....	10
2.2. Análisis de materialidad .....	11
3. Perfil de la organización .....	17
3.1. Características generales de la organización .....	17
3.1.1. Kutxabank y Cajasur .....	20
3.1.2. Grupo Fineco .....	20
3.1.3. Kutxabank Gestión .....	21
3.1.4. Grupo Harri.....	21
3.1.5. Norbolsa .....	21
3.2. Marcas, productos y servicios .....	22
3.2.1. Kutxabank y Cajasur .....	22
3.2.2. Grupo Fineco .....	23
3.2.3. Kutxabank Gestión .....	24
3.2.4. Norbolsa .....	24
3.3. Mercados servidos .....	25
3.4. Gestión del riesgo.....	26
3.5 Asociaciones e iniciativas externas .....	29
3.6 Principales líneas de trabajo en materia de sostenibilidad .....	30
4. Gobierno Corporativo .....	33
4.1. Estructura de Gobierno de la organización.....	33
4.1.1. Kutxabank y Cajasur .....	33
4.1.2. Grupo Fineco .....	35

4.1.3. Kutxabank Gestión .....	36
4.1.4. Kutxabank Seguros .....	36
4.1.5. Gesfinor .....	36
4.1.7. Grupo Harri.....	36
4.1.8. Norbolsa .....	37
4.1.9. Kutxabank Empréstitos .....	38
4.2. Procesos de consulta a los grupos de interés y órgano superior respecto a cuestiones de sostenibilidad .....	39
4.3. Procesos de nombramiento, selección y evaluación de competencias del órgano superior de gobierno.....	41
4.3.1. Kutxabank, Cajasur y Grupo Fineco.....	41
4.3.2. Kutxabank Gestión .....	44
4.3.3. Kutxabank Seguros .....	45
4.3.4. Gesfinor .....	45
4.3.5. Norbolsa .....	45
4.4. Gestión de conflictos de interés.....	47
4.4.1. Kutxabank y Cajasur .....	47
4.4.2. Grupo Fineco .....	49
4.4.3. Kutxabank Gestión .....	50
4.4.4. Kartera1.....	51
4.4.5. Grupo Harri.....	51
4.4.6. Gesfinor .....	51
4.4.7. Norbolsa .....	51
4.5. Gestión de riesgos en relación con los asuntos económicos, ambientales y sociales .....	52
4.5.1. Kutxabank y Cajasur .....	52
4.5.2. Grupo Fineco .....	53
4.5.3. Kutxabank Gestión .....	53

4.5.4. Kartera1 y Gesfinor .....	54
4.5.5. Norbolsa .....	54
4.5.5. Kutxabank Empréstitos .....	59
4.6. Políticas retributivas.....	59
4.6.1. Kutxabank y Cajasur .....	59
4.6.2. Grupo Fineco .....	60
4.6.3. Kutxabank Gestión .....	62
5. Ética e integridad.....	64
5.1. Códigos éticos y de conducta .....	64
5.1.1. Kutxabank y Cajasur .....	64
5.1.2. Grupo Fineco .....	65
5.1.3. Kutxabank Gestión .....	65
5.1.4. Kutxabank Seguros .....	65
5.1.5. Grupo Harri.....	66
5.1.6. Norbolsa .....	66
5.2. Mecanismos de asesoramiento y denuncia sobre cuestiones éticas y de integridad .....	66
5.2.1. Kutxabank y Cajasur .....	67
5.2.2. Grupo Fineco .....	68
5.2.3. Kutxabank Gestión .....	68
5.2.4. Norbolsa .....	69
5.3. Lucha contra la corrupción.....	69
5.3.1. Kutxabank y Cajasur .....	69
5.3.2. Grupo Fineco .....	70
5.3.3. Kutxabank Gestión .....	72
5.3.4. Grupo Harri.....	73
5.3.5. Norbolsa .....	73
5.4. Competencia desleal .....	73

6.	Desempeño económico.....	74
6.1	Modelo de negocio de Grupo Kutxabank .....	74
6.1.1.	Kutxabank y Cajasur .....	74
6.1.2.	Grupo Fineco .....	75
6.1.3.	Kutxabank Gestión .....	77
6.1.4.	Kutxabank Seguros .....	78
6.1.5.	Grupo Harri.....	78
6.1.6.	Kartera 1.....	79
6.1.7.	Gesfinor .....	79
6.1.8.	Norbolsa .....	79
6.1.9.	Kutxabank Empréstitos .....	80
6.2	Desempeño económico y fortaleza financiera.....	82
6.3	Adecuación de productos y servicios a los clientes .....	83
6.4	Innovación en productos y procesos.....	87
6.4.1.	Kutxabank y Cajasur .....	87
6.4.2.	Grupo Fineco .....	88
6.4.3.	Kutxabank Gestión .....	89
6.4.4.	Kutxabank Seguros .....	89
6.4.5.	Norbolsa .....	89
6.5	Prácticas de marketing y promoción / marketing responsable .....	90
6.6	Privacidad de los clientes .....	92
7.	Desempeño ambiental .....	93
7.1	Consumo de materiales.....	94
7.2	Consumos energéticos .....	95
7.3	Consumos de agua .....	97
7.4	Generación de residuos.....	97
7.5	Emisiones atmosféricas.....	100

7.6 Biodiversidad.....	103
7.7 Productos con impacto ambiental .....	104
7.8 Evaluación ambiental de proveedores.....	105
7.9 Cumplimiento normativo ambiental.....	106
8. Desempeño social .....	107
8.1. Prácticas laborales.....	107
8.1.1. Kutxabank y Cajasur .....	107
<b>Comparativa salarial.....</b>	<b>113</b>
<b>Comparativa salarial.....</b>	<b>114</b>
8.1.2. Grupo Fineco .....	114
8.1.3. Kutxabank Gestión .....	118
8.1.4. Kutxabank Seguros .....	121
8.1.5. Grupo Harri.....	125
8.1.6. Gesfinor .....	129
8.1.7. Norbolsa .....	130
8.2. Medidas de conciliación y beneficios sociales .....	132
8.2.1. Kutxabank y Cajasur .....	132
8.2.2. Grupo Fineco .....	134
8.2.3. Kutxabank Gestión .....	134
8.2.4. Kutxabank Seguros .....	135
8.2.5. Grupo Harri.....	136
8.2.6. Gesfinor .....	136
8.2.7. Norbolsa .....	137
8.3. Capacitación y educación.....	137
8.3.1. Kutxabank y Cajasur .....	137
8.3.2. Grupo Fineco .....	144
8.3.3. Kutxabank Gestión .....	145

8.3.4.	Kutxabank Seguros .....	148
8.3.5.	Grupo Harri.....	150
8.3.6.	Gesfinor .....	150
8.3.7.	Norbolsa .....	150
8.4.	Seguridad y salud en el trabajo .....	151
8.4.1.	Kutxabank y Cajasur .....	151
8.4.2.	Grupo Fineco .....	155
8.4.3.	Kutxabank Gestión .....	156
8.4.4.	Kutxabank Seguros .....	157
8.4.5.	Grupo Harri.....	158
8.4.6.	Gesfinor .....	158
8.4.7.	Norbolsa .....	158
8.5.	Inclusión y accesibilidad financiera .....	159
8.6.	Acción social y voluntariado .....	162
8.6.1.	Kutxabank y Cajasur .....	162
8.6.2.	Grupo Fineco .....	164
8.6.3.	Kutxabank Gestión .....	164
8.7.	Compra responsable .....	165
8.8.	Cumplimiento regulatorio .....	166
8.9.	Gestión lingüística .....	167
8.10	Creación de valor para el accionista.....	168

ANEXO 1: Composición Órganos de Gobierno

ANEXO 2: Índice de contenidos GRI | Índice de contenidos Ley 11-2018

ANEXO 3: Informe de verificación externa independiente |

# 1. Presentación

---

El Grupo Kutxabank pone a disposición de la sociedad los resultados de su actividad económica, social y en materia medioambiental, como empresa socialmente comprometida, desde el más alto estándar de rigor y transparencia en la comunicación, según el criterio de la guía GRI STANDARDS de la Global Reporting Initiative. Además, el informe es verificado por AENOR.

Una de las particularidades de esta memoria anual es que incorpora las necesidades de información que han identificado los principales grupos de interés del Banco, a saber, los accionistas, el equipo humano, sus clientes, la sociedad, los aliados empresariales y los proveedores.

El resultado de las más de 35.000 consultas realizadas ha permitido al Grupo Kutxabank establecer el orden de prioridad en los asuntos que el entorno del Banco y su Dirección han fijado como más relevantes.

Con un modelo de gobernanza que se homologa con las mejores prácticas del sector, y procesos asimilados a la disciplina de mercado, la gestión de Kutxabank integra un triple compromiso con la sociedad, el medio ambiente, y la rentabilidad del modelo de negocio.

Uno de los rasgos distintivos del Grupo financiero es la fuerte vinculación que mantiene con sus entornos económicos y sociales. Es uno de los mayores generadores de empleo en sus zonas de origen, líder en financiación a pymes y a particulares, en especial en los préstamos hipotecarios donde mantiene una cuota del 38%. Además, su extensa red de oficinas contribuye a minimizar la exclusión financiera, ya que da servicio directo a más del 98% de la población en Euskadi y Córdoba.

Al final de 2018 el Grupo Kutxabank culmina con éxito un periodo de cuatro años en los que ha logrado mantener el liderazgo en solvencia, ha duplicado la rentabilidad y los resultados, ha mejorado la calidad de los activos improductivos y ha reducido la tasa de morosidad a la mitad. De esta forma, Kutxabank refuerza la recurrencia y la sostenibilidad del negocio.

El Grupo ha obtenido en 2018 un beneficio de 332 millones de euros, un 10% más que en el ejercicio anterior.

Con todo, Kutxabank ha podido continuar maximizando el dividendo que perciben las Fundaciones Bancarias accionistas, que se ha vuelto a situar en el 50% del beneficio. De esta forma, el Grupo Kutxabank ha distribuido más de 625 millones de euros con cargo a los últimos cuatro ejercicios.

En materia medioambiental, el Grupo Kutxabank se ha situado en la vanguardia de la ecoeficiencia. En línea con el tránsito hacia economías libres de carbono, ha sido el primer banco del mundo en suscribir un contrato de energía 100% verde. El compromiso implica que, en un



futuro muy próximo, toda la electricidad que proporcione Iberdrola a sus instalaciones y sucursales será renovable, lo que evitará que se emitan alrededor de 15.000 toneladas de CO2 al año.

El Grupo financiero ha continuado incorporando nuevo talento profesional, y ha contratado en 2018 a otras 110 personas que responden a los perfiles especializados en competencia comercial y digital. Dentro del Grupo, podrán desarrollarse en un entorno sin sesgo de género, en el que trabajan más mujeres que hombres, y en el que se favorece la conciliación de la vida familiar y laboral.

La igualdad es uno de los múltiples pilares del Banco en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial, que cuenta con un nuevo Plan que ha sido aprobado recientemente por la dirección, y cuyas principales líneas de acción se desarrollarán a lo largo de los próximos tres años.

Este nuevo Plan de RSE acerca a Kutxabank a la Agenda 2030 de Naciones Unidas con sus 17 objetivos de desarrollo sostenible, mediante la incorporación de acciones dirigidas a reducir la huella de carbono, incrementar las prácticas de voluntariado corporativo, mejorar la accesibilidad financiera, atender la diversidad o aplicar y certificar criterios ISR en las inversiones realizadas. Pretende, en definitiva, garantizar una mayor sostenibilidad para la sociedad y la propia entidad.

Gregorio Villalabeitia

Presidente de Kutxabank

## 2. Perfil de la memoria

### 2.1. Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad 2018

La presente Memoria de Sostenibilidad recopila las actividades, objetivos y logros alcanzados por Grupo Kutxabank en materia de Responsabilidad Social en el año 2018. Mientras no se especifique lo contrario, toda la información facilitada abarca datos consolidados de todo el grupo financiero. Si bien, también se reporta información específica considerada como material de cada una de las empresas en algunos apartados del informe.

Cualquier reformulación de la información facilitada en relación con la publicación de informes anteriores se menciona expresamente en cada apartado.

Esta memoria se elabora sobre la referencia de la guía GRI STANDARDS de la Global Reporting Initiative, en su opción de conformidad exhaustiva. Asimismo, recoge toda la información necesaria para dar cumplimiento a los requisitos definidos en 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.

Este documento pretende dar respuesta a las necesidades de información que los grupos de interés de Kutxabank y Cajasur, asumidos los principios de elaboración de memorias de Sostenibilidad:

- Participación de los Grupos de Interés (a través de los mecanismos establecidos para su participación)
- Materialidad (incorporación de la información que los grupos de interés han identificado como relevante)
- Sostenibilidad
- Exhaustividad (en el alcance de los indicadores de la Memoria, de las entidades a las que abarca)
- Equilibrio (inclusión tanto de los logros conseguidos como de los no obtenidos)
- Comparabilidad (Información comparable con otras entidades)
- Precisión y claridad (adecuación a los Indicadores establecidos por GRI)
- Periodicidad (elaboración y publicación de la Memoria con carácter Anual)
- Fiabilidad (verificación y chequeo externo de la Memoria)

Cualquier persona que quiera realizar una consulta respecto a alguna cuestión relativa a esta memoria, puede utilizar el Buzón de Sostenibilidad, en la siguiente dirección de correo electrónico: [sostenibilidad@kutxabank.es](mailto:sostenibilidad@kutxabank.es)

Para la elaboración de esta memoria, el Área de Gestión de RSE solicita al resto de áreas de la organización y empresas del grupo la información necesaria, así como los logros con “impacto RSE” (económico, social, medioambiental sobre algún grupo de interés), conforme a los objetivos de cada departamento y las actuaciones llevadas a cabo para su consecución.

También se tienen en cuenta, siempre que se reciben, los comentarios de los grupos de interés, transmitidos a través de los diferentes canales de relación, como los buzones de sostenibilidad, el análisis de materialidad, el servicio de atención al cliente, las oficinas, los estudios de opinión o de mercado, las encuestas de clima laboral, las reuniones internas, el Consejo de Administración, etc.

Kutxabank publica todos los años sus memorias de sostenibilidad, que son verificadas por organismos independientes conforme a la guía del GRI. La presente memoria ha sido verificada por la Asociación Española de Normalización y Certificación, AENOR.

El informe de verificación externa se puede consultar en el [Anexo 3](#) de la presente memoria.

Una vez verificada, la memoria es aprobada por el Consejo de Administración y la Junta General de Accionistas de Kutxabank.

## 2.2. Análisis de materialidad

La presente memoria se ha elaborado sobre la base de los resultados del análisis de materialidad de los contenidos de la GRI STANDARDS, realizado a los grupos de interés de Kutxabank durante el ejercicio 2018 y enero de 2019.

Para llevar a cabo dicho análisis se han realizado las siguientes acciones:

1. Determinación de los grupos de interés.

Los grupos de interés son los colectivos que influyen en la actividad de Kutxabank o son afectados de forma más significativa por ella. Su identificación y aprobación fue realizada en el año 2015 por el Comité de Dirección, y no ha sufrido cambios hasta hoy.

Son los siguientes:

Grupo de interés de Kutxabank	Canales de comunicación	Frecuencia
<b>Accionistas:</b> Entidades propietarias del capital social del banco.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Junta General de Accionistas</li> </ul>	Como mínimo anual
<b>Equipo humano:</b> empleados y empleadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet</li> <li>• Buzones sostenibilidad</li> </ul>	Continua
<b>Clientes:</b> Toda persona o entidad jurídica vinculada con la actividad financiera desarrollada por el banco, independientemente de su capacidad económica, de cualquier sector o segmento y con criterio de universalidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción - Voz del Cliente</li> </ul>	Anual
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portales Kutxabank y Cajasur y redes sociales</li> <li>• Buzones de sostenibilidad</li> <li>• Red de oficinas</li> <li>• Centro Atención Clientes</li> </ul>	Continua
<b>Sociedad:</b> Personas y organizaciones de todo tipo que habitan o están presentes en territorios en los que la actividad de la Entidad puede tener mayor impacto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portales Kutxabank y redes sociales</li> <li>• Buzones sostenibilidad</li> <li>• Red de oficinas</li> </ul>	Continua
<b>Aliados empresariales:</b> Instituciones u organizaciones con las que Kutxabank participa en proyectos o colabora para el desarrollo de su actividad (Empresas del Grupo Corporativo).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portales Kutxabank y redes sociales</li> <li>• Buzones sostenibilidad</li> <li>• Red de oficinas</li> </ul>	Continua
<b>Proveedores:</b> Colectivo vinculado a las operaciones realizadas por la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portales Kutxabank y redes sociales</li> <li>• Buzones sostenibilidad</li> <li>• Red de oficinas</li> </ul>	Continua

## 2. Relación de posibles asuntos comunicables en la memoria

En esta fase se ha procedido a la elaboración de un listado de temas (posibles asuntos relevantes) sobre cuya importancia ha pedido opinión a los grupos de interés de

Kutxabank, de forma que puedan ser objeto de información en las sucesivas memorias de sostenibilidad.

Para ello, se han tenido en cuenta las cuestiones de sostenibilidad de la guía GRI STANDARDS, así como otras cuestiones en materia de RSE obtenidas a partir de la actividad y experiencia de Kutxabank.

### 3. Análisis de materialidad

En esta fase, Kutxabank ha analizado por orden de prioridad la lista de asuntos relevantes según los grupos de interés y la Dirección del banco.

Para ello, se han determinado los sistemas de consulta más adecuados con cada uno de los grupos de interés, y se han realizado en total más de 35.000 solicitudes.

Se han establecido como materiales aquellos aspectos cuya puntuación media sea superior a la media aritmética de la media de puntuación del ítem más alto y más bajo.

Los resultados obtenidos han sido los siguientes:

ASPECTOS MATERIALES	PROMEDIO
Ética en los negocios	4,59
Gestión del riesgo	4,56
Privacidad de los clientes	4,55
Desempeño económico y fortaleza financiera de Kutxabank	4,50
Cumplimiento normativo de productos y servicios	4,49
Gobierno Corporativo	4,46
Adecuación de productos y servicios a los clientes	4,45
Cumplimiento regulatorio	4,35
Diversidad e igualdad de oportunidades, respeto a derechos de los trabajadores (humanos)	4,32
Medidas de conciliación y beneficios sociales	4,31
Gestión de quejas y reclamaciones	4,30
Innovación en productos y procesos	4,26

ASPECTOS MATERIALES	PROMEDIO
Mecanismos de reclamación por impacto social	4,25
Capacitación y educación	4,24
Consecuencias o impactos económicos indirectos en la Sociedad: Inclusión financiera y Accesibilidad financiera.	4,23
Seguridad y salud en el trabajo	4,22
Creación valor para el accionista	4,14
Compra responsable	4,13
Gestión de Recursos Humanos / Empleabilidad	4,11

Para la determinación definitiva sobre la materialidad de un aspecto, Kutxabank ha llevado a cabo una combinación de factores internos y externos, derivados de las preocupaciones y expectativas de los grupos de interés, así como de las líneas estratégicas, objetivos, riesgos o intereses del Grupo financiero.

Por tanto, con objeto de dar coherencia al resultado del análisis obtenido para que sea representativo en relación con todos los aspectos recogidos bajo el concepto de sostenibilidad, se ha completado el análisis realizado anteriormente, teniendo en cuenta la importancia de los **impactos económicos, ambientales y sociales que se consideran más relevantes como fruto de la actividad realizada.**

De esta manera, se ha pretendido garantizar que la memoria ofrezca una representación razonable y equilibrada del desempeño de la entidad en materia de sostenibilidad.

Aspecto de sostenibilidad	Razón para su inclusión
<b>Modelo de negocio / Diversificación del negocio</b>	El modelo de negocio determina la orientación de la actividad y el marco en el que se define y establece el Plan Estratégico y los correspondientes Planes de Gestión Anuales.
<b>Gestión lingüística</b>	El idioma de relación con el cliente es un factor valorado en la percepción de calidad de servicio, crea proximidad y ayuda en la fidelización del cliente. Kutxabank cuenta con

Aspecto de sostenibilidad	Razón para su inclusión
	una Política Lingüística en desarrollo con importantes impactos en los clientes y en la sociedad.
<b>Materiales</b>	Importancia derivada de la inclusión del concepto de gestión ambiental y los resultados del desempeño ambiental derivados de las actividades de Kutxabank y Cajasur, por ser uno de los tres conceptos relevantes desde el ámbito de la sostenibilidad.
<b>Energía / Emisiones</b>	
<b>Residuos</b>	
<b>Cumplimiento normativo ambiental</b>	
<b>Evaluación ambiental de proveedores</b>	Se considera su materialidad únicamente para las actividades de Kutxabank y Cajasur, ya que representan el mayor impacto ambiental del Grupo Kutxabank.
<b>Prácticas de adquisición locales</b>	Importancia derivada de la incorporación de acciones en el Plan de RSE de Kutxabank
<b>Acción social y voluntariado</b>	Importancia derivada de la incorporación de acciones en el Plan de RSE de Kutxabank
<b>Prácticas de Marketing y promoción / Marketing responsable</b>	Importancia relacionada con realizar una promoción responsable que tenga en cuenta los valores de Kutxabank.
<b>Educación financiera</b>	Importancia derivada de la incorporación de acciones en el Plan de RSE de Kutxabank
<b>Criterios de financiación ambientales y sociales</b>	Importancia relacionada con la posibilidad de valorar además con criterios de sostenibilidad los proyectos que requieran financiación.

Los principales cambios obtenidos de este análisis de materialidad en comparación con los resultados obtenidos en el año 2015, han sido los siguientes:

- Inclusión de dos nuevos aspectos materiales fruto del de las partes interesadas: “Innovación en productos y procesos” y la “Gestión de recursos humanos / empleabilidad”.
- No consideración como material del aspecto: “Acción social y voluntariado”
- Incorporación por parte del Comité de Dirección de Kutxabank los siguientes aspectos materiales: “Acción social y voluntariado”, “educación financiera” y “criterios de financiación ambientales y sociales”.

La validación de todo el proceso y del resultado los aspectos materiales obtenidos ha sido realizada por el Comité de Dirección de Kutxabank.



## 3. Perfil de la organización

### 3.1. Características generales de la organización

Kutxabank, S.A. es una entidad de crédito cuyos accionistas son las siguientes Fundaciones Bancarias: Bilbao Bizkaia Kutxa Fundación Bancaria – Bilbao Bizkaia Kutxa Banku Fundazioa, Fundación Bancaria Kutxa – Kutxa Banku Fundazioa y Caja de Ahorros de Vitoria y Álava – Araba eta Gasteizko Aurrezki Kutxa, Fundación Bancaria.

La localización de su sede principal está en Bilbao, Gran Vía, 30 - 48.009 (Bizkaia)

Asimismo, es la entidad dominante de una corporación de entidades participadas que forman el Grupo Kutxabank. Estas sociedades amplían la gama de productos y servicios a disposición de los clientes desde un enfoque de mayor especialización. Las empresas del Grupo Kutxabank son las siguientes:

- CAJASUR BANCO, S.A.U: Entidad de crédito constituida en 2010, que el 1 de enero de 2011 recibió la cesión de los activos y pasivos de la extinta Cajasur.
  - Sede social: Avda. Ronda de los Tejares, 18-24. 14.001 Córdoba.
- GRUPO FINECO: El Grupo Fineco está especializado en la banca privada para instituciones e inversores particulares de renta alta, e incluye cuatro sociedades dedicadas al asesoramiento y gestión de patrimonios que son las siguientes: Fineco Sociedad de Valores, S.A., GIIC Fineco S.G.I.I.C., S.A.U., Fineco Patrimonios S.G.I.I.C., S.A.U., Fineco Previsión E.G.F.P., S.A.U.
  - Sede social: Moyua 4, 2ª planta Bilbao
- KUTXABANK GESTIÓN SGIIC S.A.U: Sociedad gestora de los Fondos de Inversión del Grupo. Es el resultado de la fusión de las tres gestoras de las Cajas de ahorros vascas.
  - Sede social: Plaza Euskadi, 5 - 27, Bilbao
- NORBOLSA SOCIEDAD DE VALORES Y BOLSA S.A: Sociedad fundada por las antiguas Cajas de Ahorros Vascas en 1989 especializada en la intermediación bursátil y en servicios financieros de alto valor añadido.
  - Sede social: Plaza Euskadi, 5 - 26, Bilbao

- KUTXABANK EMPRÉSTITOS S.A.U.: Sociedad constituida en 2006 con el objeto social de la emisión, con la garantía solidaria e irrevocable de Kutxabank, S.A., de instrumentos de deuda, entre ellos obligaciones, bonos, pagarés y/o valores análogos representativos de parte de un empréstito, deuda subordinada y/o participaciones preferentes.
  - Sede social: Gran Vía 30-32 Bilbao
- KARTERA 1, S.L.: Sociedad de tenencia y administración de activos. Gestiona inversiones de diversa naturaleza.
  - Sede social: Gran Vía 30-32 – Bilbao
- GRUPO HARRI: Grupo Inmobiliario que centraliza, la inversión y gestión en los diferentes ámbitos del sector inmobiliario, tanto industrial como residencial. Las empresas que componen el grupo son las siguientes:
  - HARRI HEGOALDE 2, S.A.U.
  - HARRI IPARRA, S.A.U.
  - HARRI SUR ACTIVOS INMOBILIARIOS, S.A.U.
  - HARRI INMUEBLES S.A.U.
  - CIA PROMOTORA DEL ESTRECHO S.L.
  - YERECIAL S.L.
  - BINARIA XXI, S.A.
  - INVERLUR GESTIÓN INMOBILIARIA I S.L.
  - SEKILUR S.L.
  - GOLF VALLE ROMANO S.L.
  - GPS MAIRENA EL SOTO S.L.
  - VIANA ACTIVOS AGRARIOS S.L.
  - La empresa matriz, Harri Iparra tiene su sede en Lehendakari Aguirre 9 – Bilbao)
- COMPAÑÍAS DE SEGUROS: KUTXABANK ASEGURADORA S.A. Y KUTXABANK VIDA Y PENSIONES, S.A.U: Sociedades dedicadas a la actividad de operaciones de seguro y reaseguro, antes denominadas Biharko.
  - Sede social: Plaza de Euskadi, 5 Planta 28 Bilbao
- GESFINOR ADMINISTRACIÓN, S.A.: Gesfinor presta servicios administrativos a diversas entidades vinculadas al grupo Kutxabank.
  - Sede social: Av. Lehendakari Aguirre 9, 6ª Planta 48014 BILBAO

Durante 2018 no se han identificado cambios significativos en relación a la estructura de la organización, capital social, operaciones, etc. Cabe mencionar que en este ejercicio se han

cerrado un total de 25 oficinas de Kutxabank y Cajasur. El listado de oficinas de cada sociedad se puede consultar en las páginas web de Kutxabank, Cajasur y Fineco.

Se reportan a continuación los principales datos del Grupo Kutxabank:

Datos GRUPO KUTXABANK	2016	2017	2018
Activos totales (millones de euros)	57.692	57.819	58.378
Nº productos y/o servicios prestados	1.188	1.227	1.229
Recursos propios (millones euros) (*)	5.468	5.572	5.257
Fondos ajenos = Deuda (millones euros) (**)	52.224	52.247	53.122
Nº oficinas(***)	958	931	914
Ingresos netos = Margen Financiero. (millones euros)	703	806	615
Rating	Ba1 (Moody's), BBB- (S&P), BBB (Fitch)	Baa3 (Moody's), BBB (S&P), BBB+ (Fitch)	Baa2 (Moody's), BBB (S&P), BBB+ (Fitch)
% de propiedad que corresponde a BBK	57%	57%	57%
% de propiedad que corresponde a KUTXA	32%	32%	32%
% de propiedad que corresponde a VITAL	11%	11%	11%

(\*) Recursos Propios como Fondos Propios del Balance Público

(\*\*) Recursos ajenos en términos de deuda

(\*\*\*) Incluye Kutxabank, Cajasur, Fineco.

El Grupo Kutxabank opera exclusivamente en el Estado español, de forma directa a través de su red de oficinas. Por otro lado, Kutxabank está presente en otros países mediante marcos de colaboración suscritos con otras entidades (como JP Morgan para la prestación de apoyo a las empresas clientes).

La localización de todas las oficinas del Grupo se puede consultar a través de las distintas páginas web de Kutxabank, Cajasur y Fineco.

[https://portal.kutxabank.es/cs/Satellite/kb/es/particulares/web/oficinas\\_y\\_cajeros](https://portal.kutxabank.es/cs/Satellite/kb/es/particulares/web/oficinas_y_cajeros)

[https://portal.cajasur.es/cs/Satellite/cajasur/es/particulares\\_0/oficinas\\_y\\_cajeros\\_0](https://portal.cajasur.es/cs/Satellite/cajasur/es/particulares_0/oficinas_y_cajeros_0)

[https://www.fineco.com/cs2/Satellite?pagename=Fineco/Page/OficinasFITemplate&c=Page&c\\_id=1298548503231&localizador=;1298548502957;1298548502969&idioma= cast](https://www.fineco.com/cs2/Satellite?pagename=Fineco/Page/OficinasFITemplate&c=Page&c_id=1298548503231&localizador=;1298548502957;1298548502969&idioma= cast)

Se reporta a continuación los principales productos y el número de operaciones realizadas de los mismos de las diferentes empresas del grupo:

### 3.1.1. Kutxabank y Cajasur

PRODUCTOS DE KUTXABANK + CAJASUR	Nº OPERACIONES VIGENTES 2016	Nº OPERACIONES VIGENTES 2017	Nº OPERACIONES VIGENTES 2018
Nº préstamos a hogares destinados al consumo	407.413	541.552	607.110
Nº préstamos a hogares destinados a la vivienda	337.174	341.603	347.937
Nº préstamos a hogares y ISFLSH* destinados a otros fines	174.300	127.263	146.735
Nº préstamos a sociedades no financieras	127.189	168.218	155.446
Nº cuentas corrientes y cuentas de ahorro	2.324.858	2.173.292	2.240.601
Nº de imposiciones a plazo	367.223	307.708	269.919
Nº total de tarjetas	1.797.184	1.923.898	1.877.608
Nº total de pólizas de seguros en cartera (vida + no vida)	855.835	868.001	889.136
Volumen total primas seguros en cartera (vida + no vida) –M€–	209.249.002	230.160.972	247.282.412

(\*) Instituciones sin fines de lucro al servicio de los hogares

### 3.1.2. Grupo Fineco

PRODUCTOS DE FINECO	Nº PRODUCTOS	PATRIMONIO GESTIONADO (EUROS) 2018
Fondos de inversión	18	2.703.288.880,28
SICAVS	24	293.227.284,63
Fondos de pensiones	4	16.111.818,59
EPSV	2	83.724.245,15
Carteras de gestión discrecional	4	84.177.843,06
<b>TOTAL GESTIONADO</b>	<b>52</b>	<b>3.180.530.072</b>
<b>VALORES DEPOSITADOS DE CLIENTES</b>	<b>825</b>	<b>895.369.899,70</b>

### 3.1.3. Kutxabank Gestión

PRODUCTO DE KUTXABANK + CAJASUR	Nº OPERACIONES VIGENTES 2018
Nº cuentas	851.098
Nº partícipes	163.089
Nº fondos	55
Patrimonio gestionado fondos	12.200.833 mil €
Nº Carteras gestionadas	14
Patrimonio carteras gestionadas	8.936.169 mil €

### 3.1.4. Grupo Harri

Las sociedades del grupo Inmobiliario HARRI no comercializan productos. Su actuación se limita a la venta de activos inmobiliarios. Las operaciones inmobiliarias realizadas en 2018 han sido las siguientes:

SOCIEDAD	Millones de € Ventas 2018
Harri Hegoalde 2, S.A.U.	129,07
Harri Iparra S.A.U.	29,41
Harri Sur Activos Inmobiliarios S.A.U.	29,74
Harri Inmuebles S.A.U.	13
GPS Mairena el Soto	13,31
Viana Activos Agrarios S.L.	4,79
CIA Prom.y de Comercio del Estrecho S.L.	4,49
<b>TOTAL SOCIEDADES</b>	<b>223,8</b>

### 3.1.5. Norbolsa

PRODUCTOS NORBOLSA	Millones de € Ventas 2018	
<b>Intermediación de valores</b>	Volumen intermediado 3.574.000.000	
<b>Liquidación y custodia</b>	Volumen 23.532.231.309,25	
<b>Colocación en mercado primario (operaciones de colocación):</b>	Nº operaciones	Volumen
<b>Renta variable - Metrovacesa</b>	1	5.036.080,5 0
<b>Renta fija</b>	3	237.376.500
<b>Pagarés</b>	Nº programas 9	515.998.000
<b>Gestión de Carteras</b>	68.247.245	
<b>Nº clientes</b>	1.698	

Dada la naturaleza de su actividad, el resto de sociedades del Grupo, no comercializan productos ni servicios a terceros.

### 3.2. Marcas, productos y servicios

En 2018, el Grupo Kutxabank ha continuado ofreciendo mejoras en su catálogo de productos, lo que ha permitido aumentar su grado de especialización y su adecuación a las necesidades de la clientela.

Los productos destacados en 2018 han sido los siguientes:

#### 3.2.1. Kutxabank y Cajasur

##### 1. Productos de ahorro e inversión:

- Kutxabank y Cajasur cuentan con un completo catálogo de alternativas de ahorro e inversión, que aúnan rentabilidades atractivas con disponibilidad. En 2018 la comercialización de fondos se ha visto impactada por las adversas condiciones de los mercados y la entrada en vigor de la normativa MiFID II, que ha modificado sustancialmente los procesos de venta. La propuesta principal del Banco sigue siendo el servicio de gestión discrecional de carteras, que maximiza el binomio beneficio – riesgo.
- Planes de previsión Baskepensiones
- Cuentas de Ahorro, como Cuenta Gaztedi, Plan Ahorro Fácil, Cuenta Vivienda, etc.

## 2. Productos de financiación:

- Préstamos hipotecarios: en sus territorios de origen Kutxabank mantiene el liderazgo en préstamos hipotecarios, con una cuota superior al 38% tanto en el País Vasco como en Córdoba.
- Préstamos al consumo a través de 'Kutxabank Kredit'
- Línea de financiación verde para productos y servicios ecológicos, o energéticamente eficientes

## 3. Tarjetas:

- Tarjetas de débito y crédito

## 4. Seguros: Todos los productos pertenecen a las compañías de seguros: KUTXABANK ASEGURADORA Y KUTXABANK VIDA Y PENSIONES, salvo los indicados expresamente.

- Seguro de Hogar
- Seguro Protección de Pagos
- Seguro de Decesos
- Seguro de Protección de Alquileres
- Seguro de Vida
- Seguro de Rentas
- Seguro de Comercio
- Seguro de Pymes
- Seguro Auto (mediante acuerdo con Liberty)
- Seguro de Salud (mediante acuerdo con IMQ y Sanitas)

### 3.2.2. Grupo Fineco

#### Productos de ahorro e inversión:

- Asesoramiento en materia de inversión sobre IICs a clientes de banca privada, tanto personas físicas como jurídicas.
- Intermediación de valores de renta variable y renta fija nacionales e internacionales a clientes de banca privada, tanto personas físicas como jurídicas.

- Depósito y custodia de valores de renta variable nacional a clientes de banca privada, tanto personas físicas como jurídicas.
- Gestión de carteras de IICs propias, fondos de pensiones, EPSVs y carteras de gestión discrecional específicas de clientes minoristas y contrapartes elegibles.
- Gestión de SICAVs
- Administración de Fondos de Pensiones

### 3.2.3. Kutxabank Gestión

#### Productos de ahorro e inversión:

- Kutxabank Gestión cuenta con un completo catálogo de alternativas de ahorro e inversión. En 2018 la distribución de fondos se ha visto impactada por las adversas condiciones de los mercados y la entrada en vigor de la normativa MiFID II, que ha modificado sustancialmente los procesos de venta.
- La propuesta principal sigue siendo el servicio de gestión discrecional de carteras, que maximiza el binomio beneficio – riesgo. Las carteras invierten en su totalidad o en su mayoría en fondos gestionados por KUTXABANK GESTION. La gestora, gestiona carteras de clientes profesionales. Las más destacadas son:
  - Planes de previsión individuales : Baskepensiones
  - Planes de empleo: Kutxabank Empleo, Alejandro Echevarría, y planes de empleados de KUTXABANK
  - Planes de pensiones de KUTXABANK SEGUROS

### 3.2.4. Norbolsa

- Intermediación de valores
- Liquidación y custodia
- Colocación en mercado primario
- Gestión de Carteras

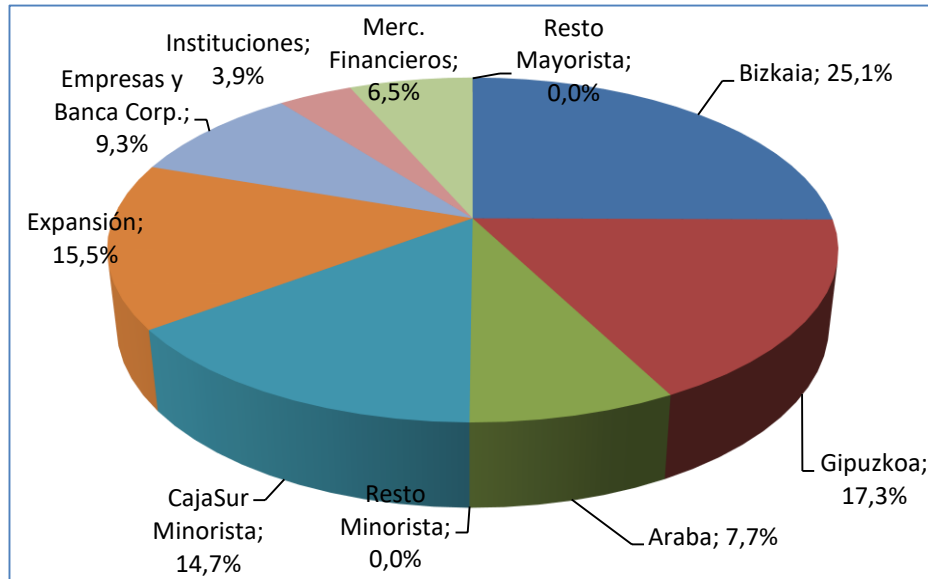


### 3.3. Mercados servidos

La distribución del volumen de negocio de Kutxabank y Cajasur es la siguiente:

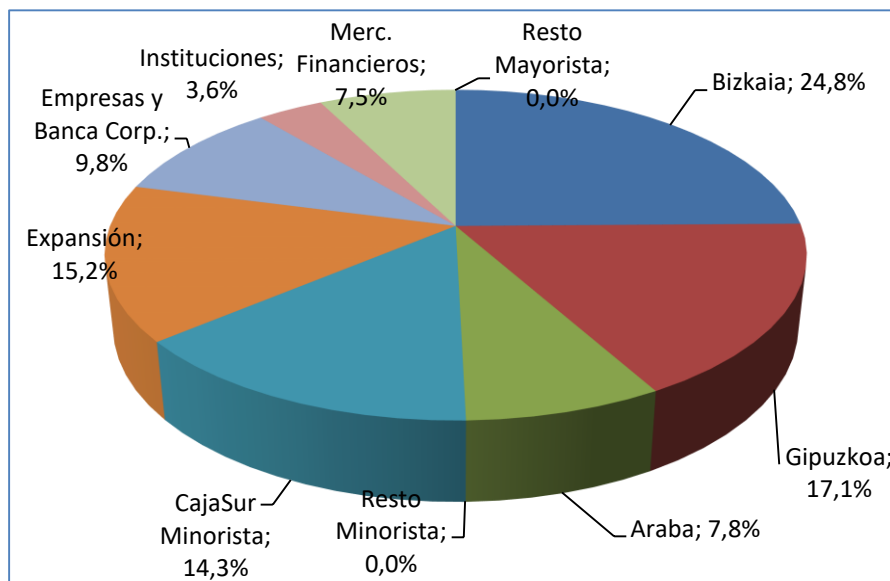
#### Volumen de Negocio (2018): 107.863M € (\*)

(\*) Datos de Kutxabank y Cajasur



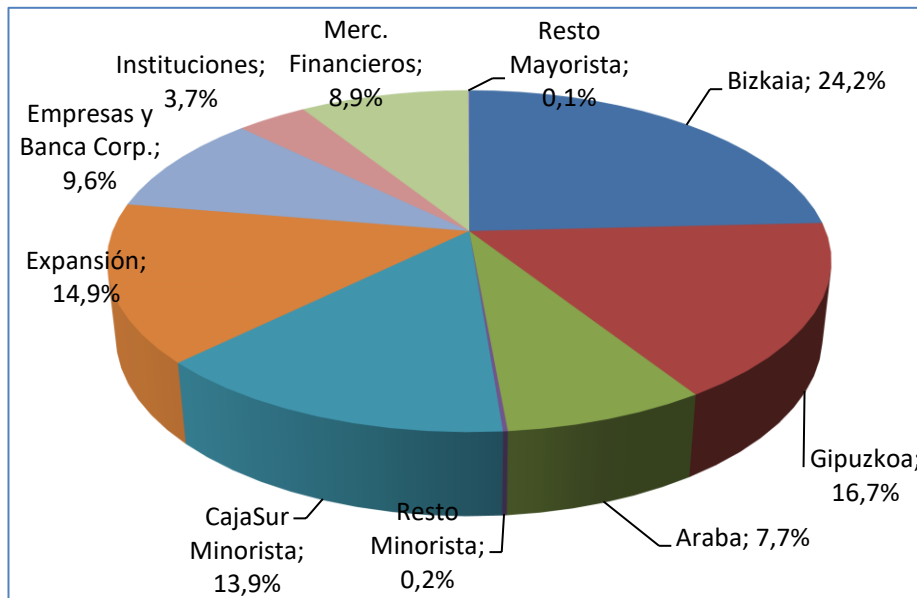
#### Volumen de Negocio (2017): 107.859M € (\*)

(\*) Datos de Kutxabank y Cajasur



**Volumen de Negocio (2016): 107.719M € (\*)**

(\*) Datos de Kutxabank y Cajasur



### 3.4. Gestión del riesgo

Uno de los elementos centrales de la responsabilidad social empresarial del Grupo Kutxabank radica en la puesta en práctica de un modelo de gestión prudente que garantice la sostenibilidad del Grupo a lo largo del tiempo, y con ella el cumplimiento estricto de sus compromisos financieros con clientes e inversores, así como el mantenimiento de su aportación a la sociedad, tanto a través de la actividad económica e inversora que desempeña como de la actividad social que desarrollan sus accionistas, las fundaciones bancarias, con los recursos procedentes de Kutxabank.

Esta premisa constituye una parte fundamental del planteamiento estratégico del Grupo, recogido en su Marco de Apetito al Riesgo.

Este documento, aprobado formalmente por los órganos de gobierno de Kutxabank, contiene sus principales directrices estratégicas en materia de gestión del riesgo, que marcan los límites que deben ser tenidos en cuenta por los sucesivos planteamientos estratégicos de negocio.

El documento central del Marco de Apetito al Riesgo del Grupo Kutxabank se compone de tres grandes apartados:

- Declaración corporativa del nivel de apetito al riesgo del Grupo
- Palancas de influencia sobre el perfil global de riesgo del Grupo a disposición de sus órganos de gobierno

- Sistema de monitorización del perfil global de riesgo del Grupo

### **Declaración corporativa del nivel de apetito al riesgo del Grupo**

A través del Marco de Apetito al Riesgo del Grupo Kutxabank, sus órganos de gobierno definen de manera genérica cuál es el perfil global de riesgo al que desean tender, en línea con el principio de prudencia expuesto al comienzo de este apartado.

Esta declaración genérica se complementa, en busca de un mayor grado de concreción, de la siguiente manera:

- En el ámbito cualitativo, se describen algunas pautas específicas que deben caracterizar el perfil global de riesgo deseado
- En el ámbito cuantitativo, se selecciona una batería de indicadores de riesgo que, considerados conjuntamente, permiten evaluar la evolución del perfil global de riesgo del Grupo en cada momento, estableciéndose a continuación objetivos estratégicos para los más relevantes, así como diversos umbrales de observación y alerta que activen protocolos especiales de actuación en caso de ser vulnerados

Las pautas cualitativas y cuantitativas a través de las cuales se establece el nivel de apetito al riesgo del Grupo Kutxabank constituyen una referencia básica a la hora de fijar sus directrices estratégicas. De esta forma, los planes estratégicos del Grupo deberán compatibilizar la búsqueda de los niveles de rentabilidad perseguidos con el mantenimiento de un perfil global de riesgo acorde con los objetivos establecidos en esta materia.

Esta premisa ha sido respetada tanto por el Plan de Desarrollo de Negocio puesto en marcha en 2015, que contemplaba la obtención de avances en los principales indicadores del Marco de Apetito al Riesgo hacia los objetivos corporativos establecidos en el mismo, como por el Plan Estratégico 2019-2021, que se encuentra en fase de formalización.

En la medida en que estos planes contribuyan a que los indicadores de riesgo seleccionados evolucionen en la dirección marcada por el Marco de Apetito al Riesgo, el Grupo Kutxabank estará más cerca de poder garantizar su objetivo en este ámbito: la sostenibilidad del Grupo y, por tanto, la permanencia de su aportación directa e indirecta a la sociedad.

### **Palancas de influencia sobre el perfil global de riesgo del Grupo a disposición de sus órganos de gobierno**

Después de establecer el nivel de apetito al riesgo deseable para el Grupo Kutxabank, su Marco de Apetito al Riesgo recoge una serie de herramientas disponibles para que sus órganos de gobierno impulsen a la Organización en la dirección marcada.

Entre ellas, cabe destacar las siguientes:

- La definición de una batería de políticas generales de gestión del riesgo de aplicación universal en todo el Grupo y para todos los riesgos.
- La definición de una tipología corporativa de riesgos, que persigue la adaptación de las tipologías estándar del mercado a las particularidades organizativas del Grupo.
- El establecimiento de unos niveles de responsabilidad genéricos para cada tipo de riesgo.
- La asignación de responsables para todos los ámbitos de gestión del riesgo, delimitados por el cruce entre los tipos de riesgo y los niveles de responsabilidad aplicables en cada caso.
- La aprobación de una política formal de información al mercado, que establezca las pautas de actuación a seguir en esta materia.

### **Sistema de monitorización del perfil global de riesgo del Grupo**

La tercera dimensión recogida en el Marco de Apetito al Riesgo del Grupo está dedicada al sistema de monitorización puesto a disposición de los órganos de gobierno para que puedan realizar un seguimiento periódico de la evolución de su perfil global del riesgo, comprobando en qué medida se acercan los indicadores de riesgo seleccionados a los objetivos corporativos establecidos, y si se producen vulneraciones de los umbrales de observación y alerta.

El acceso periódico y recurrente de los órganos de gobierno a la citada información, se articula a través del Cuadro de Mando Corporativo de Riesgos del Grupo, que con carácter trimestral proporciona:

- La evolución de la batería central de indicadores de riesgo, que son los sometidos a objetivos y/o umbrales dentro del marco de apetito al riesgo
- La evolución de la batería de indicadores de seguimiento, que añade a los anteriores otros indicadores de riesgo a título complementario
- Los informes de soporte donde se explica con detalle la forma de cálculo de cada indicador.

### **Aportaciones al saneamiento del sector financiero**

Adicionalmente al principio de prudencia aplicado a la gestión de su propio perfil global de riesgo, en los últimos años el Grupo Kutxabank participa de forma activa en el saneamiento del conjunto del sistema financiero, a través de diversas vías:

- La adquisición en enero de 2011 de los activos y pasivos de la extinta CajaSur, tras un proceso competitivo de adjudicación resuelto en julio de 2010, a través de BBK Bank CajaSur (en la actualidad CajaSur Banco)

- La participación en el proceso de saneamiento de entidades financieras en dificultades mediante la adquisición de activos problemáticos relacionados con el sector inmobiliario a través de la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (SAREB), financiada y participada por el Grupo Kutxabank
- Las dotaciones (tanto recurrentes como extraordinarias) al Fondo de Garantía de Depósitos, mecanismo que está asumiendo, por diversas vías, parte de los quebrantos incurridos por entidades financieras en proceso de reestructuración
- Las contribuciones al Fondo Único de Resolución que el Grupo viene realizando desde el ejercicio 2015 de forma anual. Este Fondo, financiado íntegramente mediante las aportaciones de las entidades financieras europeas pertenecientes a 19 países, se destinará a cubrir las pérdidas o costes en que se incurran cuando una entidad financiera entre en un proceso de resolución

### **Información sobre riesgos proporcionada al mercado**

La normativa bancaria vigente obliga a las entidades financieras a proporcionar al mercado información sobre riesgos, que permita realizar una evaluación fundada sobre la evolución de su perfil global de riesgo. Los contenidos mínimos que deben ser publicados se establecen en la Parte Octava del Reglamento 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y de las empresas de inversión, así como en diversas regulaciones posteriores que desarrolla dicha norma.

El Grupo Kutxabank cumple con los citados requerimientos a través de la publicación anual en la página web de Kutxabank (apartado de Información para inversores) del documento denominado “Información con relevancia prudencial”. Este documento pone a disposición del público en general no sólo los contenidos mínimos requeridos por la normativa, también la información complementaria orientada a facilitar la formación de una opinión sólidamente fundamentada sobre la evolución del perfil global de riesgo del Grupo, y por tanto, de su sostenibilidad financiera.

### **3.5 Asociaciones e iniciativas externas**

Kutxabank continúa desarrollando los compromisos asumidos en su adhesión a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en 2012. Por ello, elabora todos los años el Informe de progreso que justifica y mantiene vigentes los compromisos de dicha iniciativa en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y la lucha contra la Corrupción. El informe puede ser consultado en:

[http://www.pactomundial.org/?page\\_id=82](http://www.pactomundial.org/?page_id=82)

Además, Kutxabank pertenece a las siguientes asociaciones:

- IZAITE, Asociación de empresas vascas por la Sostenibilidad.
- FOARSE, Foro de Responsabilidad Social de Álava.
- Red española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- FORO BIZKAIA DE RSE.
- Innobasque, Agencia Vasca de la Innovación.
- CECABANK, Confederación Española de Cajas de Ahorro.
- ALIANZA EUROPEA de RSE, a través de CECABANK.
- Autocontrol, de la regulación de la publicidad.
- Euskalit, Fundación Vasca de Fomento de la Calidad.

En el caso de Cajasur pertenece a:

- CECABANK, Confederación Española de Cajas de Ahorro.
- Autocontrol, de la regulación de la publicidad.
- Confianza online, sobre las buenas prácticas en internet.

El resto de las empresas del Grupo no pertenece a ninguna asociación considerada como relevante relacionada con la sostenibilidad o responsabilidad social empresarial.

Por otro lado, Kutxabank es miembro del Consejo de Administración de CECABANK y del Comité de Riesgos, participa en el Comité de Coordinación, así como en diferentes comités operativos que trabajan en la búsqueda de sinergias para las entidades pertenecientes a CECABANK.

### 3.6 Principales líneas de trabajo en materia de sostenibilidad

Además de los objetivos definidos en el Plan de RSE de Kutxabank, se está trabajando en las siguientes líneas de actuación a nivel de todo el Grupo:

#### Cumplimiento normativo

El Grupo Kutxabank vigila el estricto cumplimiento de la normativa existente con el objetivo de mantener una sólida cultura de integridad y transparencia a través de la implementación de políticas internas, de procesos de comunicación a clientes y terceros, y de la formación de los

empleados, lo cual redundará en evitar reclamaciones y sanciones relacionadas con su cumplimiento.

El Grupo está comprometido con los más estándares éticos en los negocios, así como con el cumplimiento de las normas de conducta del mercado, la protección de los datos personales, la administración de los conflictos de interés, el trato justo a los clientes, y con mantener los más altos estándares de gobierno corporativo.

## Gestión del Negocio

Como aspectos de mejora en la gestión de su negocio, el Grupo Kutxabank prevé continuar avanzando en la gestión del riesgo y en la mejora de sus principales indicadores de gestión, que han registrado un importante desarrollo positivo en los últimos ejercicios. Una de las claves en dicho avance consistirá en adecuar los productos y servicios financieros que ofrece a las necesidades reales de sus clientes, para lo que suponen una herramienta fundamental tanto las encuestas de satisfacción, como los canales de recepción de quejas y reclamaciones. La firme apuesta por la digitalización que está haciendo el Grupo contribuirá a la innovación y a la diversificación del negocio, en el que el marketing responsable y la comunicación bilingüe ocupan un lugar destacado. Se prevé incorporar, asimismo, más criterios ISR para los productos de inversión a través de las gestoras.

## Gestión del personal

En su modelo de gestión de personas y acorde con su misión, visión y valores, Kutxabank apuesta decididamente por el desarrollo del talento interno, apoyando su modelo de gestión de personas sobre cuatro pilares fundamentales:

La mejora organizativa a través de la atracción e incorporación del talento más adecuado a las necesidades actuales y futuras de la Entidad y de un sistema de promoción profesional, basado en el reconocimiento del logro individual y colectivo, la capacitación formativa y el desarrollo competencial.

- La inversión en planes de formación como palanca de cualificación profesional y enriquecimiento personal, ajustados al cumplimiento de los requerimientos regulatorios y normativos.
- La detección de necesidades e identificación del progreso profesional a través de un consistente proceso universal de evaluación del desempeño que permite, a través de la conversación de desarrollo, compartir con la o el empleado el progreso competencial, el reconocimiento del logro, la definición de necesidades formativas y la revisión de planes de trabajo.

- Eficiencia y eficacia en los procesos de gestión, desarrollo y formación de personas incorporando la tecnología y la digitalización facilitando la experiencia del usuario/a.

En cada uno de estos aspectos fundamentales del desarrollo de personas se integra, como principio rector transversal, el principio de igualdad de oportunidades, con respeto absoluto a la igualdad de las personas y a su diversidad.

## Gestión ambiental y compra responsable

A pesar del reducido impacto que Kutxabank tiene en el medioambiente, el cumplimiento de la normativa ambiental enlaza con los criterios de responsabilidad social corporativa que guían su actividad, por lo que considera crucial carecer de reclamaciones ni sanciones en esta materia. Algunos de los aspectos de mejora fijados consistirán en continuar reduciendo el consumo del papel utilizado, el consumo energético en iluminación y climatización de sus edificios centrales, o en consumir energía 100% renovable en 2020. En su papel de empresa tractora pretende, además, aumentar el número de proveedores locales, entre quienes favorecerá que posean una certificación ambiental y que se adhieran a las cláusulas RSE suscritas por la Entidad.

## Gestión de los impactos

En relación con el impacto económico y social positivo que el Grupo Kutxabank ejerce en sus entornos más próximos, la Entidad prevé continuar mejorando los mecanismos de comunicación de impacto social. Entre los aspectos de mejora fijados, prevé favorecer la inclusión y la accesibilidad financiera a sectores con dificultades especiales, aumentando el número de oficinas y cajeros accesibles. En cuanto a los productos financieros que comercializa fundamentalmente a través de sus gestoras, la Entidad aspira a continuar incorporando criterios de inversión ambientales y sociales. En materia educativa y de voluntariado social, promocionará las actividades en las que participan sus empleados de forma completamente desinteresada, e incrementará las actividades de educación financiera que ofrece, principalmente a través del programa 'Finanzas para la Vida'. Por último, y por el indudable impacto social positivo que ejercen las Fundaciones Bancarias accionistas, el Grupo Kutxabank continuará creando valor para sus accionistas únicos, a quienes continuará destinando un elevado dividendo con cargo a los beneficios anuales.

Los resultados de las diferentes líneas de trabajo se pueden valorar en los distintos apartados del presente documento.



## 4. Gobierno Corporativo

### 4.1. Estructura de Gobierno de la organización

#### 4.1.1. Kutxabank y Cajasur

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

##### **KUTXABANK**

- Junta General de Accionistas
- Consejo de Administración y sus comisiones delegadas:
  - Comisión Ejecutiva.
  - Comisión de Control del Riesgo.
  - Comisión de Nombramientos.
  - Comisión de Retribuciones.
  - Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

##### **CAJASUR**

- Junta General de Accionistas (Accionista único)
- Consejo de Administración y sus comisiones delegadas:
  - Comisión Ejecutiva.
  - Comisión de Control del Riesgo.
  - Comisión de Nombramientos y retribuciones
  - Comité de Auditoria

A continuación, se describen de forma genérica, las principales funciones de los Órganos de Gobierno referidos:

#### **1) JUNTA GENERAL (ACCIONISTA ÚNICO EN EL CASO DE CAJASUR)**

La Junta General es la reunión de los accionistas debidamente convocada y constituida. Sus acuerdos serán obligatorios para todos los accionistas, incluso para los disidentes y ausentes, sin perjuicio de los derechos y acciones que la ley concede a los accionistas.

Las Juntas Generales pueden ser ordinarias y extraordinarias. La Junta General ordinaria, previamente convocada al efecto, se reúne necesariamente una vez al año dentro de los seis primeros meses de cada ejercicio.

## 2) CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración es el órgano encargado de dirigir, administrar y representar a la sociedad, todo ello sin perjuicio de las atribuciones que corresponden a la Junta General de Accionistas. Se reúne, con carácter general, una vez al mes.

La composición es la siguiente:

### KUTXABANK

- 10-20 consejeros, según determine la Junta General de Accionistas.
- Duración: 4 años (sin perjuicio de que quepa la renovación).

### CAJASUR

- 10-20 consejeros, según decida la Junta.
- 4 años en el cargo (sin perjuicio de que quepa la renovación).

El Consejo de Administración de ambas sociedades puede delegar todas sus facultades, o parte de ellas (salvo las que resulten indelegables por disposición legal, estatutaria o del Reglamento del Consejo de Administración) en las Comisiones que constituya, así como otorgar toda clase de poderes generales o especiales, con facultad de sustitución o sin ella, y revocarlos.

A la vista de lo anterior, el Consejo de Administración puede delegar u otorgar toda clase de poderes generales o especiales, en favor de la alta dirección o de determinados empleados o terceros, en su caso, para cuestiones de índole económica, ambiental y social (la Comisión Ejecutiva también podría, en el marco de sus facultades, otorgar esa clase de poderes generales o especiales).

La regulación y la composición de los Órganos de Gobierno de Kutxabank y de Cajasur se encuentra prevista en sus respectivas páginas web corporativas, en las siguientes direcciones:

- En Kutxabank: web corporativa, apartado relativo a Gobierno Corporativo y Política de Remuneraciones:

[www.kutxabank.com/cs/Satellite/kutxabank/es/gobierno\\_corporativo\\_y\\_brpolitica\\_de\\_remuneraciones](http://www.kutxabank.com/cs/Satellite/kutxabank/es/gobierno_corporativo_y_brpolitica_de_remuneraciones)

- En Cajasur: web corporativa, apartado relativo a Gobierno Corporativo y Política de Remuneraciones:

[www.cajasur.com/cs/Satellite/cajasurcorporativo/es/gobierno\\_corporativo\\_y\\_politica\\_de\\_remuneraciones](http://www.cajasur.com/cs/Satellite/cajasurcorporativo/es/gobierno_corporativo_y_politica_de_remuneraciones).

Por último, de conformidad con lo previsto en los Estatutos Sociales de Kutxabank y de Cajasur, existen los siguientes cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales que reportan directamente a la Comisión Ejecutiva:

## KUTXABANK

- **Presidente Ejecutivo** (D. Gregorio Villalabeitia Galarraga), superior jerárquico del Consejo de Administración.
- **Consejero Delegado** (D. Francisco Javier García Lurueña), que tendrá encomendada la gestión ordinaria del negocio, con las máximas funciones ejecutivas.

## CAJASUR

- **Presidente Ejecutivo** (D. Miguel Ángel Cabello Jurado), superior jerárquico del Consejo de Administración.
- **Consejero Delegado** (D. José Alberto Barrena Llorente), que tendrá encomendada la gestión ordinaria del negocio, con amplias funciones ejecutivas:

El Consejo de Administración evalúa todos los años el desempeño en sus funciones del Presidente del Consejo de Administración y, en el caso de Kutxabank, de su Consejero Delegado. Cajasur no ha realizado todavía evaluación alguna del desempeño de su Consejero Delegado, puesto que ostenta dicho cargo desde el segundo semestre de 2018. Se procederá a la evaluación del desempeño de sus funciones a partir del ejercicio 2019.

La composición del Consejo de Administración de Kartera 1, S.L. es la misma que la de la Comisión Ejecutiva de Kutxabank, S.A.

### 4.1.2. Grupo Fineco

La administración, gestión y control del Grupo Fineco corresponde, en el ámbito de sus respectivas competencias, a las Juntas Generales de Accionistas (o Accionistas Únicos, según corresponda) de cada sociedad, sus respectivos Consejos de Administración y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, establecida a nivel de Grupo Fineco.

El Consejo de Administración constituye el máximo órgano de representación y administración de Fineco y tiene como facultades aquellas que en cada momento establezca la legislación aplicable y los Estatutos Sociales. El Consejo de Administración de Fineco dispone de un Reglamento que establece las reglas de funcionamiento y régimen interno en desarrollo de las

disposiciones legales y estatutarias aplicables, determinando sus principios de actuación y los derechos y deberes aplicables a sus miembros.

El Consejo se reúne tantas veces como lo exija el interés de la sociedad y resulte necesario para el cumplimiento de sus funciones y atribuciones, en particular, para revisar las cuentas de la sociedad, la evolución de la misma, supervisar las medidas de control, así como para tratar cualesquiera otros asuntos que estime oportuno; y, como mínimo, una vez al trimestre.

La regulación y la composición de los Órganos de Gobierno de Fineco se encuentra recogida en su página web corporativa ([www.fineco.com](http://www.fineco.com)), en el apartado relativo a Gobierno Corporativo y Política de Remuneraciones.

El Consejo de Administración de Fineco evalúa todos los años el desempeño en sus funciones del Presidente del Consejo de Administración.

#### 4.1.3. Kutxabank Gestión

La administración, gestión y control de Kutxabank Gestión corresponde, en el ámbito de sus respectivas competencias, al Accionista Único, al Consejo de Administración, a la Comisión de Auditoría y a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

#### 4.1.4. Kutxabank Seguros

La administración, gestión y control de Kutxabank Seguros corresponde al Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

#### 4.1.5. Gesfinor

La administración, gestión y control de Gesfinor corresponde, en el ámbito de sus respectivas competencias, a la Junta General de Accionistas y al Administrador Único.

#### 4.1.7. Grupo Harri

La estructura de gobierno de cada una de las sociedades del grupo inmobiliario es la siguiente:

Sociedad	Órgano de Administración
<b>HARRI HEGOALDE 2, S.A.U.</b>	Consejo de Administración
<b>HARRI IPARRA, S.A.U.</b>	Consejo de Administración
<b>HARRI SUR ACTIVOS INMOBILIARIOS, S.A.U.</b>	Consejo de Administración
<b>HARRI INMUEBLES S.A.U.</b>	Consejo de Administración
<b>CIA PROMOTORA DEL ESTRECHO S.L.</b>	Administradores mancomunados
<b>YERECIAL S.L.</b>	Administradores mancomunados
<b>BINARIA XXI, S.A.</b>	Administradores mancomunados
<b>INVERLUR GESTIÓN INMOBILIARIA I S.L.</b>	Administradores mancomunados
<b>SEKILUR S.L.</b>	Administradores mancomunados
<b>GOLF VALLE ROMANO S.L.</b>	Administradores mancomunados
<b>GPS MAIRENA EL SOTO S.L.</b>	Administradores mancomunados
<b>VIANA ACTIVOS AGRARIOS S.L.</b>	Administradores mancomunados

Asimismo, por parte de la Directora de Negocio Inmobiliario se informa y se solicita las aprobaciones correspondientes por parte del Comité Inmobiliario y de la Comisión Ejecutiva de Kutxabank.

#### 4.1.8. Norbolsa

La administración, la gestión y el control de Norbolsa los realiza el Consejo de Administración, máximo órgano de gobierno de la sociedad que se reúne con periodicidad trimestral. En el Consejo de Administración están presentes actualmente Kutxabank, Caja de Ingenieros y Caja Laboral.

El Consejo de Administración y el Director General son los últimos responsables tanto de la dirección y gestión de la sociedad, como de la supervisión de su cumplimiento normativo.

Son responsables últimos de:

1. El Cumplimiento Normativo.

2. El Control de Riesgos.
3. La Prevención del Blanqueo de Capitales.
4. El Cumplimiento de la Guía de procedimientos en la comercialización de productos.
5. El Servicio de atención al cliente: sus incidencias, quejas y resoluciones.
6. El Cumplimiento del Reglamento Interno de conducta (conflictos de intereses, información privilegiada, etc...).
7. Abuso de mercado. Conflicto de intereses.
8. Auditoría interna.

Previamente a la presentación al Consejo de Administración, el Comité de Dirección, - compuesto por el Director General, el Secretario del Consejo y los directores de los distintos departamentos de Norbolsa-, se reúnen y abordan los informes y documentos sobre cumplimiento y supervisión que debe estudiar y resolver el Consejo.

Cuando se presentan al Consejo tienen la conformidad del Director General y el Comité de Dirección.

La Secretaría del Consejo y el Director General, son quienes reportan al Consejo todas aquellas cuestiones referentes a la supervisión de la Sociedad.

#### 4.1.9. Kutxabank Empréstitos

Kutxabank Empréstitos dispone de un accionista único, que es Kutxabank, S.A. Así mismo, su Consejo de Administración es la Comisión ejecutiva de Kutxabank y dispone de un Comité de Auditoría compuesto por 3 miembros.

## 4.2. Procesos de consulta a los grupos de interés y órgano superior respecto a cuestiones de sostenibilidad

Kutxabank cuenta con los siguientes procesos de consulta a sus grupos de interés y al órgano superior respecto a cuestiones de sostenibilidad:

### ▪ **Accionistas:**

Los accionistas 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, los accionistas pueden comunicar al órgano de administración las recomendaciones que dicha Junta acuerde con las mayorías legalmente previstas.

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.

### ▪ **Empleados:**

En cuanto a los mecanismos de diálogo con las/los empleadas/os, cabe señalar la intranet corporativa de Kutxabank y Cajasur, y los diferentes buzones internos [sostenibilidad@kutxabank.es](mailto:sostenibilidad@kutxabank.es) y [solicitudes@kutxabank.es](mailto:solicitudes@kutxabank.es).

### ▪ **Clientes:**

La relación y obtención de información, comentarios, sugerencias, etc. con los clientes y la sociedad se canaliza a través de los servicios de atención al cliente de las diferentes empresas del Grupo o bien a través de investigaciones de mercado, consultas, encuestas, etc., que puntualmente se llevan a cabo desde el área de Marketing de Kutxabank y a través de los otros canales de relación existentes: buzón del Servicio de Atención al Cliente con acceso desde la web corporativa, buzón de sostenibilidad [sostenibilidad@kutxabank.es](mailto:sostenibilidad@kutxabank.es), al que se accede a través de la web de Kutxabank y el buzón [solicitudes@kutxabank.es](mailto:solicitudes@kutxabank.es).

### ▪ **Proveedores y aliados empresariales:**

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.

Los aspectos más relevantes derivados de las cuestiones que los grupos de interés manifiestan en relación con la actividad del banco, son elevados 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.

Por otro lado, los Consejos de Administración asumen las siguientes competencias relativas a la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social:

- Fijar la política de retribuciones y la retribución de los consejeros

- Acordar el nombramiento y la destitución de los altos directivos de la sociedad, aprobar su política de retribución y las condiciones básicas de sus contratos, y fijar sus eventuales compensaciones o indemnizaciones en caso de destitución.
- Formular la política de dividendo y efectuar las correspondientes propuestas a la Junta General de Accionistas sobre la aplicación del resultado, así como acordar el pago de cantidades a cuenta de dividendos.
- Ejecutar los acuerdos aprobados por la Junta General de Accionistas y ejercer cualesquiera funciones que dicha Junta le haya encomendado.
- Aprobar los procedimientos internos correspondientes para la selección y evaluación continua de los miembros del Consejo de Administración, Directores Generales o asimilados, responsables de funciones de control interno y otros puestos clave de la Sociedad, así como sus modificaciones posteriores;
- Formular la estrategia y las líneas de política general de la sociedad y del Grupo, elaborar los programas y señalar objetivos para la realización de todas las actividades incluidas en su objeto social. En particular, el Consejo de Administración se ocupará de aprobar:
  - el presupuesto anual;
  - la política de inversiones y financiación;
  - la política de responsabilidad social corporativa, si la hubiera.
- Definir un sistema de gobierno corporativo que garantice una gestión sana y prudente de la sociedad y del Grupo -que incluya el adecuado reparto de funciones en la organización y la prevención de conflictos de intereses-, vigilar su aplicación y responder de ella. Para ello, el Consejo de Administración controlará y evaluará, al menos con periodicidad anual, su eficacia y adoptará las medidas adecuadas para solventar sus deficiencias.
- Impulsar y supervisar la gestión de la sociedad, así como el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Garantizar la integridad de los sistemas de información contable y financiera, incluidos el control financiero y operativo, y el cumplimiento de la legislación aplicable.
- Supervisar el proceso de divulgación de información y las comunicaciones relativas a la sociedad.

El Grupo Kutxabank no realiza consultas a sus grupos de interés respecto a la gestión del Consejo de Administración. Sin perjuicio de lo anterior, y tal y como se ha indicado, la Junta General de Accionistas, valora cada año la gestión social del Consejo de Administración, y puede, en cualquier momento, proceder al cese de sus miembros.

Asimismo, los citados grupos de interés pueden interponer las acciones de responsabilidad oportunas frente al Consejo de Administración, según lo previsto en la legislación aplicable.

Como resultado de todos estos procesos de consulta y canales de comunicación no se han detectado preocupaciones críticas.



## 4.3. Procesos de nombramiento, selección y evaluación de competencias del órgano superior de gobierno

### 4.3.1. Kutxabank, Cajasur y Grupo Fineco

Las personas que forman el Consejo de Administración de Kutxabank, de Cajasur y Fineco son designadas por la Junta General de Accionistas, mientras que quienes forman parte de las Comisiones Delegadas son elegidos por el Consejo de Administración, entre sus miembros.

Los nombramientos se producen según los Estatutos Sociales de las referidas entidades, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos (Comisión de Nombramientos y Retribuciones en el caso de Cajasur y Fineco).

Kutxabank, Cajasur y Fineco cuentan con los siguientes procedimientos para la evaluación, selección y nombramiento de los miembros del Consejo de Administración:

- **Política de evaluación de la idoneidad:**

Estas sociedades cuentan con una política para la evaluación de la idoneidad de los miembros del Consejo de Administración, directores generales o asimilados, responsables de las funciones de control interno y otros puestos clave.

La evaluación de la idoneidad tiene en cuenta la honorabilidad comercial y profesional, los conocimientos y la experiencia de la persona candidata. En el caso del Consejo de Administración, se evalúan también aspectos relativos al buen gobierno, a través de indicadores como la capacidad de dedicación, la independencia y la posible existencia de conflictos de interés.

- **Política de selección de candidatos para su designación como miembros del Consejo de Administración:**

Estas sociedades cuentan con una política para la selección de candidatos para su designación como miembros del Consejo de Administración. Dicha política establece una descripción (i) de las funciones y aptitudes necesarias de un candidato para poder acceder al Consejo de Administración, así como (ii) de la dedicación de tiempo que requerirá.

La política de selección también describe las funciones y aptitudes de las personas que aspiran a formar parte del Consejo de Administración, así como de alguna de las Comisiones Delegadas del Consejo. Dichas aptitudes variarán en atención a la Comisión Delegada de la que se trate.

- **Plan de Sucesión del Presidente, del Consejero Delegado y de los restantes miembros del Consejo de Administración:**

Kutxabank y Fineco cuentan con un Plan de Sucesión del Presidente, del Consejero Delegado y de los restantes miembros del Consejo de Administración. Su objetivo es facilitar una sucesión ágil y ordenada de las vacantes, de forma que no alteren la marcha habitual de la entidad.

▪ **Política sobre el objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo de Administración:**

Las tres sociedades cuentan con una política sobre el objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo de Administración, que busca ir compensando la presencia del sexo menos representado -en la actualidad el género femenino es el de menor representación-, conforme se produzcan vacantes. Para ello, incorpora ciertas orientaciones que deberán tener en cuenta la Comisión de Nombramientos o la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, según proceda.

▪ **Programa de acogida y formación de los miembros del Consejo de Administración**

Kutxabank cuenta con un programa de acogida y formación de los miembros del Consejo de Administración, cuyo objetivo es garantizar que los nuevos miembros dispongan (i) de toda la información clave sobre la Entidad tan pronto como sea posible y (ii) les ofrece, además, la formación continua que requieran para el correcto desempeño de sus funciones.

De conformidad con lo previsto en dicho programa, los Órganos de Gobierno aprueban todos los años un plan de formación específico, con sesiones formativas diseñadas para mejorar el conocimiento de los consejeros sobre asuntos económicos, ambientales y sociales.

El Plan de formación de Kutxabank se imparte, asimismo, a los miembros del Consejo de Administración de Cajasur.

Además, el Portal del Consejo de Kutxabank proporciona a los miembros de sus órganos de gobierno los Panoramas Regulatorios elaborados por el Área de Regulación y Estudios de CECA, en los que se analizan las novedades regulatorias producidas en el ámbito financiero. Dichos Panoramas son, asimismo, facilitados a los miembros del Consejo de Administración de Cajasur vía correo electrónico.

Por último, Fineco cuenta con un programa de acogida de los miembros del Consejo de Administración, cuyo objetivo, al igual que en el caso de Kutxabank, es garantizar que los nuevos miembros dispongan de toda la información clave sobre la sociedad tan pronto como sea posible.

▪ **Evaluación del Consejo de Administración y de su Presidente:**

Los Consejos de Administración de Kutxabank, de Cajasur y Fineco evalúan todos los años el desempeño de sus funciones por parte del Presidente del Consejo de Administración, partiendo del informe que la Comisión de Nombramientos (Comisión de Nombramientos y Retribuciones en el caso de Cajasur y Fineco) eleva a tal efecto.

El propio Consejo de Administración ha de proceder, asimismo, al menos con periodicidad anual, a la evaluación de su eficacia, con el objetivo de adoptar las medidas adecuadas para solventar sus deficiencias, en su caso.

A continuación, se describe el resultado de las evaluaciones del Consejo de Administración realizadas en dichas sociedades en el ejercicio 2018:

• **Evaluación del Consejo de Administración de Kutxabank:**

En la sesión del Consejo de Administración de Kutxabank celebrada el 25 de enero de 2018, se acordó, por unanimidad, aprobar el inicio del proceso de evaluación del

Consejo de Administración que, bajo la coordinación de la Consejera Coordinadora, se llevó a cabo con el apoyo de la Secretaría de Órganos de Gobierno de la entidad.

En dicho proceso se proporcionó a cada uno de los Consejeros un cuestionario, que sirvió de base para proceder a la evaluación del Consejo de Administración y plantear, en su caso, las posibles actuaciones de mejora.

Tras el análisis de las respuestas a los cuestionarios, la Consejera Coordinadora elaboró un informe con resultados positivos y que incluía una serie de propuestas de actuación que el Consejo aprobó por unanimidad:

- Adelantar, en la medida de lo posible, la información soporte relativa al presupuesto anual y las políticas de inversiones, desinversiones y financiación.
- Ampliar la información que se pone a disposición de los miembros del Consejo de Administración respecto al presupuesto anual, las políticas de inversiones, desinversiones y financiación, y los sistemas internos de información y control.

Así mismo, en el marco de dicho proceso, el Consejo de Administración estimó, de forma unánime, que durante el ejercicio 2017, se había mejorado en los siguientes aspectos:

- En la variedad de asuntos tratados en los Órganos de Gobierno así como en su profundidad, aunque los temas regulatorios siguen ocupando, necesariamente, gran parte de las sesiones.
- En la calidad y profundidad de la información facilitada a los consejeros.

Además, la Secretaría de Órganos de Gobierno de Kutxabank elabora todos los años un Informe relativo al funcionamiento y eficacia del Consejo de Administración.

Dicho informe relativo a 2017 concluyó que el funcionamiento durante dicho ejercicio del Consejo de Administración y de sus Comisiones Delegadas fue satisfactorio y que las funciones y facultades encomendadas habían sido desempeñadas de forma correcta según las normas positivas e internas aplicables.

- Evaluación del Consejo de Administración de Cajasur:

En la sesión del Consejo de Administración celebrada el 18 de enero de 2018, se acordó, por unanimidad, aprobar el inicio del proceso de evaluación del Consejo de Administración que se llevó a cabo con el apoyo de la Secretaría de Órganos de Gobierno de la entidad.

En dicho proceso se proporcionó a cada uno de los Consejeros un cuestionario, que sirvió de base para proceder a la evaluación del Consejo de Administración y plantear, en su caso, las posibles actuaciones de mejora.

Tras el análisis de las respuestas a los cuestionarios, la Secretaría del Consejo de Administración elaboró un informe con los resultados obtenidos, concluyendo que el Consejo de Administración desarrolló durante 2017 de forma eficiente sus funciones, no planteando al mismo ninguna medida para mejorar su funcionamiento. Además, la Secretaría de Órganos de Gobierno de Cajasur elabora todos los años un Informe relativo al funcionamiento y eficacia del Consejo de Administración.

Dicho informe concluyó que el funcionamiento durante el ejercicio 2017 del Consejo de Administración y de sus Comisiones Delegadas fue satisfactorio y que las funciones

y facultades encomendadas habían sido desempeñadas de forma correcta según las normas positivas e internas aplicables.

- Evaluación del Consejo de Administración de Fineco:
  - En la sesión del Consejo de Administración celebrada el 2 de marzo de 2018, se acordó, por unanimidad, aprobar el inicio del proceso de evaluación del Consejo de Administración, que se llevó a cabo con el apoyo de la Secretaría de Órganos de Gobierno de la entidad.
  - En dicho proceso se proporcionó a cada uno de los Consejeros un cuestionario, que sirvió de base para proceder a la evaluación del Consejo de Administración y plantear, en su caso, las posibles actuaciones de mejora.
  - Tras el análisis de las respuestas a los cuestionarios, la Secretaria del Consejo de Administración elaboró un informe con los resultados obtenidos, concluyendo que el Consejo de Administración desarrolló durante 2017 de forma eficiente sus funciones, habiéndose planteado, no obstante, como recomendación para la mejora de su funcionamiento, estandarizar un programa de orientación para los nuevos consejeros. Además, la Secretaría de Órganos de Gobierno de Fineco elabora todos los años un Informe relativo al funcionamiento y eficacia del Consejo de Administración.
  - Dicho informe concluyó que el funcionamiento durante el ejercicio 2017 del Consejo de Administración fue satisfactorio y que las funciones y facultades encomendadas habían sido desempeñadas de forma correcta según las normas positivas e internas aplicables.

La Política para la evaluación de la idoneidad de los miembros del Consejo de Administración, directores generales o asimilados, responsables de las funciones de control interno y otros puestos clave de Kutxabank, Cajasur y Fineco, así como la Política para la selección de candidatos para su designación como miembros del Consejo de Administración de Kutxabank se encuentran publicadas en las páginas web corporativas de las referidas sociedades, y que se han identificado con anterioridad.

#### 4.3.2. Kutxabank Gestión

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones tiene atribuidas una serie de funciones, que son, entre otras, las siguientes:

- a) Formular y revisar los criterios que deben seguirse para la composición del Consejo de Administración y para la selección de quienes hayan de ser propuestos para el cargo de Consejero.
- b) Formular, con criterios de objetividad y adecuación a los intereses sociales, las propuestas de nombramiento y reelección de Consejeros, así como las de nombramiento de los miembros de cada una de las comisiones que, en su caso, se creen en el seno del Consejo de Administración.

c) Informar de los nombramientos y ceses de integrantes de la alta dirección.

El Reglamento del Consejo establece que el Consejo de Administración debe proceder, al menos con periodicidad anual, a la evaluación de su eficacia, a fin de adoptar las medidas adecuadas para solventar sus deficiencias, en su caso.

Así mismo conforme a lo previsto en el mencionado Reglamento del Consejo de Administración, así como en las recomendaciones del Código de Buen Gobierno, se procede, al menos con periodicidad anual, a la evaluación del desempeño de sus funciones por parte del Presidente del Consejo de Administración, a fin de adoptar las medidas adecuadas para solventar sus deficiencias, en su caso.

Adicionalmente el Reglamento de la Comisión de Auditoría y el de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones establecen respectivamente que dichas Comisiones deben proceder, al menos con periodicidad anual, a la evaluación de su eficacia, a fin de adoptar las medidas adecuadas para solventar sus deficiencias, en su caso.

Dichas evaluaciones se realizan bajo la coordinación de la Secretaria del Consejo de Administración.

#### 4.3.3. Kutxabank Seguros

Los procesos están establecidos dentro de las funciones del Reglamento de la Comisión de Nombramiento y Retribuciones y también están sujetos a la legislación sectorial.

#### 4.3.4. Gesfinor

Las personas que forman el Consejo de Administración de Gesfinor (administrador único actualmente) son designadas por la Junta General de Accionistas.

#### 4.3.5. Norbolsa

Norbolsa cuenta con un manual de Gobierno Corporativo en el que se describe el funcionamiento de sus órganos de gobierno y dónde se detallan estos aspectos.

La Sociedad está regida y administrada por un Consejo de Administración compuesto de cinco miembros como mínimo y quince como máximo, elegidos por la Junta General.

Para ser nombrado administrador no se requiere la calidad de accionista.

Los Consejeros son personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional, que no se hallan en ninguno de los supuestos de prohibición o incompatibilidad establecidos por disposición legal. El alta y cese de los Consejeros es comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, que valida la idoneidad de las personas nombradas y debe manifestar su no oposición a los nombramientos.

Los componentes del Consejo de Administración no perciben retribución alguna por el cargo de consejero.

Los administradores ejercen su cargo durante el plazo de seis años, y pueden ser reelegidos una o más veces, por periodos de igual duración. Vencido el plazo, el nombramiento caduca cuando se haya celebrado la siguiente Junta General o haya transcurrido el término legal para la celebración de la Junta General que haya de resolver sobre la aprobación de las cuentas del ejercicio anterior.

Asimismo, Norbolsa dispone de una Comisión de Nombramientos y Retribuciones compuesta por tres (3) miembros, que han sido nombrados por el Consejo de Administración de entre sus miembros y han sido designados, todos ellos, entre los Consejeros externos de la Sociedad, que no tienen condición de ejecutivos.

Los miembros de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones son nombrados por un período máximo de cuatro (4) años, y pueden ser reelegidos, una o más veces, por períodos de igual duración máxima. Si no se determinara plazo de duración del mandato, éste se entenderá de cuatro (4) años.

Los miembros de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones deben cesar en su cargo:

- i. Cuando pierdan su condición de Consejeros de la Entidad.
- ii. Cuando hubiera expirado el período por el que fueron designados sin ser reelegidos.
- iii. Por acuerdo del Consejo de Administración.

Las competencias de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones serán las siguientes:

- a) Formular y revisar los criterios que deben seguirse para la composición del Consejo de Administración y para la selección de quienes hayan de ser propuestos para el cargo de Consejero.
- b) Formular, con criterios de objetividad y adecuación a los intereses sociales, las propuestas de nombramiento y reelección de Consejeros, así como los nombramientos de los miembros de cada una de las comisiones y/o comités que, en su caso, se creen en el seno del Consejo de Administración.
- c) Informar de los nombramientos y ceses de integrantes de la alta dirección.
- d) Proponer, dentro del marco establecido en los Estatutos Sociales, el sistema de compensación retributiva del Consejo de Administración en su conjunto, tanto en lo que se refiere a sus conceptos, como a sus cuantías y al sistema de percepción.
- e) Determinar, para que puedan ser convenidas contractualmente, la extensión y cuantía de las retribuciones, derechos y compensaciones de contenido económico de los

Consejeros ejecutivos y de los Consejeros independientes que, en su caso, desempeñen funciones distintas de las de mero Consejero.

- f) Proponer al Consejo de Administración la política de retribución de los altos directivos, e incluyen las condiciones básicas de los contratos así como la de otros directivos que no perteneciendo a la alta dirección tengan remuneraciones significativas, en especial las variables, y cuyas actividades puedan tener un impacto relevante en la asunción de riesgos por parte del Sociedad.
- g) Velar por la observancia de la política retributiva de la Sociedad y revisar periódicamente la política de remuneraciones a los consejeros y a los altos directivos, incluidos aquellos directivos encargados de la gestión del riesgo y con funciones de control y cumplimiento.
- h) Revisar periódicamente los programas de retribución, ponderando su acomodación y sus rendimientos y procurando que las remuneraciones de los consejeros se ajusten a criterios de moderación y adecuación con los resultados de la entidad.
- i) Velar por la transparencia de las retribuciones y someter al Consejo de Administración cuanta información resulte relevante.
- j) Evaluar, al menos una vez al año, su funcionamiento y la calidad de sus trabajos, así como llevar a cabo una evaluación interna, central e independiente de la aplicación de la política retributiva del ejercicio.
- k) Aquellas otras que le hubiesen sido asignadas en este Reglamento o le fueran atribuidas por decisión del Consejo de Administración.

## 4.4. Gestión de conflictos de interés

### 4.4.1. Kutxabank y Cajasur

Tanto Kutxabank como Cajasur disponen de una serie de procedimientos implantados para gestionar los posibles conflictos de interés en el seno del principal órgano de gobierno.

Ambas sociedades cuentan con una Política general de Conflictos de interés aprobada por sus respectivos Consejos de Administración, que tiene por objeto establecer el marco para identificar, gestionar y mitigar los conflictos de interés reales o posibles en las relaciones, servicios, actividades o transacciones en función de las distintas partes intervinientes, entre las cuales se encuentran la entidad y los miembros del Consejo de Administración, accionistas significativos y altos directivos.

A su vez, de manera específica, cuentan con un Reglamento relativo a Conflictos de Interés, Operaciones Vinculadas con Consejeros, Accionistas Significativos y Altos Directivos y relaciones intra-grupo, que tiene por objeto determinar el procedimiento aplicable en cada caso:

- En situaciones en las que entren en conflicto el interés de la sociedad o de cualquiera de las sociedades integradas en el Grupo Kutxabank (del Grupo Cajasur en el caso de Cajasur), y el interés personal directo o indirecto de sus respectivos administradores (que hubieran sido designados como tales a propuesta de Kutxabank o de Cajasur, según corresponda) y/o de los Consejeros de Kutxabank o de Cajasur, según corresponda, o de las personas sometidas a reglas de conflictos de interés (y/o las personas a ellos vinculados).
- En situaciones en las que entren en conflicto el interés, directo o indirecto, de diferentes sociedades del Grupo Kutxabank o del Grupo Cajasur, según corresponda.
- En las transacciones que el Grupo realice con Consejeros de Kutxabank o de Cajasur, según corresponda, con las personas sometidas a reglas de conflictos de interés (y/o las personas a ellos vinculados) o con los accionistas significativos.
- En las transacciones que se realicen, o a los acuerdos que se suscriban, entre sociedades del Grupo Kutxabank o del Grupo Cajasur, según corresponda.

Del contenido de los Reglamentos referidos, tomaron razón, en octubre de 2016, los Órganos de Administración de las sociedades que forman parte, a estos efectos, del Grupo Kutxabank y del Grupo Cajasur, respectivamente, en la medida en que les resultara de aplicación.

De acuerdo con los reglamentos referidos, el consejero de Kutxabank o de Cajasur, según sea el caso, que incurra en un posible conflicto de interés debe comunicar esta situación, por escrito, a la entidad, mediante notificación dirigida a la Secretaria no miembro del Consejo de Administración.

Asimismo, debe indicar si el conflicto le afecta personalmente o a través de una persona vinculada, en cuyo caso, deberá identificarla y describir la situación que pudiera dar lugar al conflicto de interés.

Ante cualquier duda sobre supuestos conflictos de interés, el consejero afectado debe trasladar la consulta a la Secretaria no miembro del Consejo de Administración.

El consejero debe abstenerse de realizar cualquier actuación hasta que la Secretaria no miembro del Consejo de Administración conteste a la consulta. Además, podrá elevarla a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento (Comité de Auditoría en el caso de Cajasur) si la Secretaria lo estima necesario o conveniente.

El consejero afectado debe abstenerse de estar presente e intervenir en las fases de deliberación y votación de aquellos asuntos en los que se halle incurso en conflicto de interés, tanto en las sesiones del Consejo de Administración como ante cualquier otro órgano social, comité o dirección que participe en la operación o decisión, correspondiendo a la Secretaria no miembro del Consejo de Administración informar a éste o a los órganos competentes de deliberar y decidir sobre el supuesto concreto, acerca del conflicto de interés que le hubiera sido comunicado.

La Secretaria no miembro del Consejo de Administración elaborará un registro de conflictos de interés de consejeros de la sociedad, que estará constantemente actualizado, con información detallada sobre cada una de las situaciones producidas.



El registro de conflictos de interés de consejeros de la sociedad incluye la información proporcionada por los consejeros sobre la participación que tuvieran en el capital de una sociedad cuya actividad sea la misma, análoga o complementaria al objeto social del banco, así como los cargos o las funciones que ejerza en esta sociedad. También incluye la información sobre las tareas que desarrolle por cuenta propia o ajena, en una actividad que sea la misma, análoga o complementaria al objeto social del banco.

La información referida anteriormente es susceptible de ser publicada según la normativa aplicable.

Asimismo, se informa trimestralmente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento acerca de los potenciales conflictos de interés comunicados a la Secretaria del Consejo de Administración, y a las Operaciones Vinculadas aprobadas de conformidad con lo previsto en el referido Reglamento.

Todo esto resulta complementario a lo previsto en el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores. Este Reglamento regula entre otros aspectos, los principios generales de prevención y gestión de los conflictos de interés en que puedan incurrir las personas que están sujetas al mismo. Con el fin de garantizar la adecuada identificación de estos posibles conflictos de interés, Cumplimiento Normativo solicita de las personas sujetas una declaración de conflictos de interés en las siguientes circunstancias:

- En el momento en que quedan sujetas al Reglamento Interno de Conducta.
- En el momento en que cambien las circunstancias de la persona sujeta recogidas en una declaración anterior.
- En el momento en que se apruebe un nuevo texto del Reglamento Interno de Conducta o se aprueben modificaciones sobre el vigente.

El Reglamento relativo a Conflictos de Interés, Operaciones Vinculadas con Consejeros, Accionistas Significativos y Altos Directivos y relaciones intra-grupo de Kutxabank y de Cajasur, se encuentra publicado en las respectivas páginas web corporativas de las sociedades referidas, y que se han identificado con anterioridad.

#### 4.4.2. Grupo Fineco

Grupo Fineco dispone de una serie de procedimientos implantados para gestionar los posibles conflictos de interés en el seno del principal órgano de gobierno.

A las sociedades del Grupo Fineco, como entidades integrantes del Grupo Kutxabank, les resulta de aplicación el Reglamento relativo a Conflictos de Interés, Operaciones Vinculadas con Consejeros, Accionistas Significativos y Altos Directivos y relaciones intra-grupo de Kutxabank, S.A., cuyo contenido se ha expuesto con anterioridad. Dicho Reglamento se encuentra publicado en la página web corporativa de la sociedad.

Todo esto resulta complementario a lo previsto en la Política de Conflictos de Interés y el Reglamento Interno de Conducta de cada una de las sociedades. Estos Reglamentos regulan entre otros aspectos, los principios generales de prevención y gestión de los conflictos de interés

en que puedan incurrir las personas que están sujetas al mismo. Con el fin de garantizar la adecuada identificación de estos posibles conflictos de interés, Cumplimiento Normativo solicita de las personas sujetas una declaración de conflictos de interés en las siguientes circunstancias:

- En el momento en que quedan vinculadas al Reglamento Interno de Conducta.
- En el momento en que cambien las circunstancias de la persona sujeta recogidas en una declaración anterior.
- En el momento en que se apruebe un nuevo texto del Reglamento Interno de Conducta o se aprueben modificaciones sobre el vigente.

El “Reglamento relativo a conflictos de interés, operaciones vinculadas con consejeros, accionistas significativos y altos directivos y relaciones intragrupo del grupo Kutxabank, y comunicación las filiales”, se encuentra publicada en la página web corporativa.

#### 4.4.3. Kutxabank Gestión

Tal y como se establece en su Reglamento Interno de Conducta (RIC), la SGIIC adoptará, en todo momento, las medidas oportunas para detectar posibles conflictos de interés entre las “Instituciones y carteras gestionadas” o los clientes y la propia SGIIC, empresas de su grupo “Personas Obligadas” y entre intereses de dos o más de las “Instituciones y carteras gestionadas” o clientes, en relación con la actividad que, para ellos, realice la SGIIC.

Dichas medidas tratarán de impedir que los conflictos de interés perjudiquen a las “Instituciones y carteras gestionadas” y a los clientes y, en consecuencia, cuando no sean suficientes para garantizar que se eviten los riesgos de perjuicio para los citados intereses, la SGIIC les revelará, con carácter previo a actuar, la naturaleza y origen del conflicto.

En el RIC se establece que el Consejo de Administración creará un Órgano de Seguimiento al que corresponderá velar por el cumplimiento de dicho RIC, habiendo asumido sus funciones la Comisión de Auditoría de la sociedad.

Conforme a lo recogido en el Reglamento Interno de Conducta de la sociedad, se verifica que las Personas Obligadas tengan formulada ante la SGIIC, y mantengan actualizada una declaración, ajustada al modelo que se les facilite, en la que figuren las vinculaciones significativas, económicas, familiares o de otro tipo con las “Instituciones o carteras gestionadas” o clientes de la SGIIC por servicios relacionados con el mercado de valores o con sociedades cotizadas en Bolsa.

Para evitar los conflictos de interés que pueden surgir al realizar operaciones que tengan la consideración de vinculadas o al realizar operaciones para varias carteras gestionadas en un mismo momento y sobre un mismo activo, existen dos procedimientos específicos para este tipo de operativa, el procedimiento de "Operaciones Vinculadas", y el de "Verificación y control de las órdenes globales".

Con periodicidad trimestral la Unidad de Cumplimiento Normativo efectuará comunicación a la Comisión de Auditoría del grado de cumplimiento del procedimiento, informando de las incidencias detectadas.

Trimestralmente, la Comisión de Auditoría enviará al Consejo de Administración de la SGIIC, un informe sobre los conflictos de interés producidos y las medidas adoptadas para evitar los perjuicios a las “Instituciones y carteras gestionadas” o a los clientes que pudieran haber sido afectados. Si en un trimestre no hubiera habido conflictos de interés también se remitirá el informe trimestral señalándolo.

Adicionalmente, se remitirá un informe anual al Consejo de Administración que quedará a disposición de la CNMV.

#### 4.4.4. Kartera1

De conformidad con lo establecido en el artículo 229 de la Ley de Sociedades de Capital, al 31 de diciembre de 2018, ni los miembros del Consejo de Administración ni las personas vinculadas a ellos, definidas según el artículo 231 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, han comunicado a los demás miembros del Consejo de Administración situación alguna de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés de la sociedad, sin perjuicio de las situaciones puntuales de conflicto en que, de concurrir, se ha procedido conforme a la normativa legal e interna aplicables.

#### 4.4.5. Grupo Harri

Grupo Harri dispone de una instrucción operativa, en relación con el contrato de servicing suscrito con Neinor Homes, en la que se regulan los aspectos a tener en consideración en el caso de que se produzca una situación de conflicto de interés por la prestación de servicios similares a otros clientes por parte de Neinor.

#### 4.4.6. Gesfinor

Al cierre del ejercicio 2018 el administrador único no ha comunicado a la Junta General situación alguna de conflicto, directo o indirecto, que él o personas vinculadas a él, según se define en la Ley de sociedades de capital, pudieran tener con el interés de la sociedad.

#### 4.4.7. Norbolsa

Norbolsa cuenta con un manual de gestión de los conflictos de interés aprobado por el Consejo de Administración de 29/01/2018. La sociedad vigila estrictamente para evitar conflictos de interés entre clientes o entre clientes y la entidad, bajo los principios de imparcialidad y buena fe que rigen el comportamiento de la sociedad. Los conflictos de interés tienen un tratamiento y vigilancia específicos por parte del responsable de cumplimiento normativo y de conformidad con el Reglamento Interno de Conducta.

El objeto del manual es regular la gestión de los posibles conflictos de interés en el ámbito de la prestación de los servicios de inversión y los que se podrían dar en el ámbito de los mercados de valores.

El conflicto de interés se produce cuando se da una situación en la que un cliente puede resultar perjudicado en beneficio de otro cliente o de la propia ESI.

Norbolsa deberá evitar los conflictos de interés entre clientes y, cuando éstos no puedan evitarse, disponer de los mecanismos internos necesarios para resolverlos, sin que haya privilegios a favor de ninguno de ellos.

Ello conlleva que NORBOLSA haya desarrollado una política de gestión de conflictos de interés, con especial atención a:

- Identificar conflictos a priori.
- Identificar situaciones de potencial conflicto.
- Determinar medidas razonables, requisitos organizativos y políticas para evitar conflictos de interés.
- Informar a clientes de las medidas para evitar los conflictos de interés.
- Revelar a clientes en circunstancias concretas cuando las medidas sean insuficientes.
- Constitución y funcionamiento de un registro de situación de conflictos de interés, cuyo contenido se expone en el apartado de Registros.
- Control y seguimiento por el Responsable del Cumplimiento Normativo.
- Seguimiento y especial atención a la actividad de análisis y elaboración de recomendaciones.

Norbolsa está dotada de un Reglamento Interno de Conducta, conforme a la normativa del mercado de valores y registrado en la C.N.M.V.

## **4.5. Gestión de riesgos en relación con los asuntos económicos, ambientales y sociales**

### **4.5.1. Kutxabank y Cajasur**

El Consejo de Administración de Kutxabank tiene las competencias en materia de control y gestión de riesgos previstas en el artículo 5.3 de su Reglamento del Consejo de Administración, mientras que el Consejo de Administración de Cajasur tiene las competencias, en dicho ámbito, previstas en el artículo 4.7 de su Reglamento del Consejo de Administración.

Dichos reglamentos (en lo que respecta a cada una de las sociedades) se encuentran publicados en la página web corporativa de cada sociedad, cuyo enlace ha sido facilitado con anterioridad.

Por otro lado, tanto el Consejo de Administración de Kutxabank como el de Cajasur, cuentan con una comisión delegada, la Comisión de Control del Riesgo, con facultades de control y supervisión del sistema de gestión de riesgos de la sociedad. Sus funciones se encuentran previstas en el Reglamento del Consejo de Administración y en el Reglamento de la Comisión de Control del Riesgo de cada una de las sociedades, que se encuentran publicados en la página web corporativa correspondiente a cada entidad.

Asimismo, la Comisión Ejecutiva de ambas entidades, al igual que el Consejo de Administración, también tiene facultades para analizar los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.

Durante el ejercicio 2018, las siguientes cuestiones, consideradas como relevantes por Kutxabank y por Cajasur desde un punto de vista social, han sido sometidas a la consideración de los Órganos de Gobierno de Cajasur o de su sociedad matriz:

- Formulación (Consejo de Administración) y aprobación (Junta General de Accionistas o Accionista Único, según corresponda) de las cuentas anuales, individuales y consolidadas, correspondientes al ejercicio 2017 (acuerdo adoptado en ambas entidades).
- Aprobación, por parte del Consejo de Administración, tras el informe favorable de la Comisión de Control del Riesgo, de la actualización del Marco de Apetito al Riesgo del Grupo Kutxabank (acuerdo adoptado en la sociedad matriz).
- Aprobación, por parte del Consejo de Administración, tras el informe favorable de la Comisión de Control del Riesgo, del documento denominado Información con Relevancia Prudencial (IRP) del Grupo Kutxabank (acuerdo adoptado en la sociedad matriz).
- Aprobación, por parte del Consejo de Administración, tras el informe favorable de la Comisión de Control del Riesgo, del Recovery Plan 2018 (acuerdo adoptado en la sociedad matriz).

#### 4.5.2. Grupo Fineco

El Consejo de Administración de Fineco SV, SA tiene las competencias en materia de control y gestión de riesgos previstas en el artículo 5.3 de su Reglamento del Consejo de Administración.

Dicho reglamento se encuentra publicado en la página web corporativa.

Durante el ejercicio 2018, las siguientes cuestiones, consideradas como relevantes desde un punto de vista social, han sido sometidas a la consideración de los Órganos de Gobierno de Fineco:

- Formulación (Consejo de Administración) y aprobación (Junta General de Accionistas) de las cuentas anuales individuales correspondientes al ejercicio 2017.
- Environmental, Social and Governance (ESG): con el objetivo de revolucionar el foco en la inversión, históricamente centrado solo en rentabilidad y riesgo, se ha introducido un nuevo factor, la inversión responsable con la idea de “hacer el bien, invirtiendo bien”. En 2019 se prevé culminar el proyecto de aplicación de criterios ESG en todos los productos de Fineco y el lanzamiento de carteras 100% ESG.

#### 4.5.3. Kutxabank Gestión

El Comité de Inversión Socialmente Responsable se creó el 13 de septiembre de 2017, con siete personas de la sociedad en atención a los conocimientos, aptitudes y experiencia y sus funciones en la sociedad. El Comité indicado propuso la definición de la Política ISR (Inversión socialmente responsable) de Kutxabank Gestión, la cual fue aprobada por el Consejo de Administración de la sociedad el 26 de octubre de 2017, y actualizada posteriormente el 19 de julio de 2018:

- En respuesta al deber fiduciario por la gestión del dinero de terceros
- Basado en la definición actual establecida en Entidades de Previsión Social Voluntaria (EPSV)
- Incluyendo genéricamente los principios del Principles for Responsible Investment (PRI)

El Comité de Inversión Socialmente Responsable, estableció las siguientes funciones del Comité para la concreción de la política general, indicada previamente:

- i. Establecer una lista de exclusión para cada tipo de activo
- ii. Definir criterios de “engagement” para la parte de renta variable. Votar en las Juntas de Accionistas respecto de los asuntos de Gobernanza (composición Consejo, miembros independientes...), Políticas medioambientales, Petición de su política ISR general...
- iii. Definir criterios de delegación de voto para la parte de renta variable. Establecer una definición de la política de voto: argumentos del sentido del voto ante las distintas propuestas, definición de criterios genéricos de voto...
- iv. Aspectos generales ISR

#### 4.5.4. Kartera1 y Gesfinor

Los procedimientos de evaluación, medición y control de riesgos de solvencia de Kutxabank incluyen a la sociedad Kartera 1 S.L. y Gesfinor Administración, S.A.

#### 4.5.5. Norbolsa

Norbolsa dispone de una cultura corporativa de gestión de riesgos.

En consonancia con el tamaño, estructura y tipo de negocio desarrollado, el Consejo de Administración ha adoptado una estructura de riesgos para la Sociedad. Como principio general, y aun cuando Norbolsa tiene carácter de Sociedad de Valores, el Consejo ha adoptado la política de no tomar posiciones de riesgo de forma estructural en los mercados de capitales.

En este sentido, la Sociedad no considera la toma de riesgo por cuenta propia como una fuente de ingresos fundamental y continuada en el desarrollo de sus actividades. Como consecuencia de esta política general, los recursos de la Sociedad están invertidos fundamentalmente en Activos del Mercado monetario y Activos de Renta Fija en euros de elevada liquidez y rating no

inferior a dos escalones por debajo de la deuda pública española, sin apalancamientos financieros de ningún tipo, pudiendo invertirse hasta un 10% en Pagares o Activos Financieros a corto plazo con un rating inferior o sin rating, siempre que sean activos aptos de acuerdo a las disposiciones legales vigentes y a los principios de seguridad, rentabilidad, diversificación y congruencia de plazos.

Adicionalmente, y dentro de la cartera disponible para la venta, la Sociedad cuenta con una posición estable y estratégica en Bolsas y Mercados Españoles, Sociedad Holding de Mercados y Sistemas Financieros, S.A. (en adelante BME). Su origen está en la participación de carácter permanente que la Sociedad poseía en la rectora de la Bolsa de Valores de Bilbao y en Meff Aiaf Senaf, que, en el año 2002, tras la constitución de la Sociedad Holding, fueron canjeadas por acciones de BME. En julio de 2006 y tras una O.P.V., las acciones BME pasaron a cotizar en el Mercado Continuo, situación en la que se encuentran actualmente.

Sin embargo, la dinámica de las actividades financieras realizadas, obliga a que coyunturalmente, se asuman determinados riesgos por cuenta propia, por lo que el Consejo de Administración ha adoptado una estructura general de riesgos asumibles, con la adopción de un sistema de límites funcionales y de los procedimientos de control y evaluación continuada correspondientes, siempre en consonancia con el tipo de negocio y tamaño de la Sociedad. Su detalle se explicita en el manual de cumplimiento de los requisitos de control interno de Norbolsa.

El Consejo de Administración tiene la responsabilidad última en la dirección, gestión y supervisión del cumplimiento normativo y de la gestión de riesgos.

Aspectos específicos de cada riesgo:

Los riesgos a considerar son los siguientes:

### **Riesgo de Mercado**

El riesgo de mercado es el derivado de la exposición del valor de las posiciones mantenidas en la cartera disponible para la venta, a variaciones en los precios de mercado. Incluye el riesgo de precio, de tipo de interés y de tipo de cambio.

- El **riesgo de precio** es el directamente relacionado con las variaciones en los precios de mercado. La Sociedad cuenta con un sistema de control de las posiciones propias por activos, en tiempo real y con valoraciones medias y de mercado.

Los cálculos y simulaciones se realizan conforme a métodos solventes y homologados.

La Unidad de Control, a través de información on-line, tiene acceso a la situación real de las carteras, tanto de la propia como de las de terceros, gestionadas por Norbolsa.

La Unidad de Control vigila el cumplimiento de los límites operativos y el control de las diferentes carteras.

- El **riesgo de tipo de interés**, es el derivado de cambios en los tipos de interés de mercado que afecta al valor de un instrumento financiero.

Dada la situación excedentaria de liquidez de la Sociedad, no recurre a financiación ajena por lo que no hay riesgo de interés derivado del desajuste entre los productos de inversión y los costes de financiación.

La Sociedad cuenta con un cuadro de mando con la evolución pormenorizada de los ingresos financieros derivados de sus activos.

NORBOLSA elabora dos tipos de presupuestos, cuyo seguimiento se produce mensualmente por el Comité de Dirección. Uno de ingresos y gastos y otro de inversiones.

Ambos son aprobados por el Consejo de Administración y se desglosa conforme al Plan de Contabilidad.

- El riesgo de **tipo de cambio** es el derivado de las variaciones en el tipo de cambio entre distintas monedas. La Sociedad no mantiene posiciones significativas en otras monedas distintas al euro, por lo que no está expuesta a riesgo de tipo de cambio.

### **Riesgo de Crédito**

Es el riesgo de que una de las partes del instrumento financiero deje de cumplir con sus obligaciones contractuales, por insolvencia u otros motivos, y cause una pérdida financiera a nuestra a la Sociedad.

En lo referente a la cartera propia para controlar el riesgo derivado de la posibilidad de impago de intereses o de principal en las emisiones de renta fija en las que la Sociedad pueda haber invertido la cartera disponible para la venta, cualquier inversión que conlleve algún riesgo de contrapartida, requerirá que exista un conocimiento específico de las características del emisor y de la emisión.

Una vez realizada cualquier inversión que conlleve algún riesgo de contrapartida, se ha de dar un seguimiento continuo a la evolución de cada crédito, y vigilar la probabilidad de que se presente alguna (como sería una disminución en la calificación de algún emisor, o la contingencia de un evento de crédito). En particular se debe tener en cuenta:

- Exposición al riesgo de crédito por sector
- Exposición al riesgo de crédito por emisor
- Exposición al riesgo de crédito por calidad crediticia
- Exposición al riesgo de crédito por vencimiento

En otros ámbitos de la sociedad, la Sociedad no concede financiación a clientes, por lo que no está expuesta a riesgo de crédito en este sentido.

Para verificar este punto, la Sociedad cuenta con un sistema de control de saldos. No obstante, puntualmente se puede dar algún saldo deudor para, cuyo caso, se realiza un seguimiento de la posición de liquidez y de la cartera de valores.

### **Riesgo de Liquidez**



Es el riesgo de tener dificultades para cumplir con las obligaciones o pasivos financieros.

Los saldos acreedores de carácter transitorio de los clientes se encuentran invertidos según los criterios de la Orden Ministerial EHA /848/2005.

La Sociedad cuenta con un cuadro de mando que resume los saldos deudores pendientes de liquidar, que le permite una previsión a tres días de la posición neta de liquidez, y una gestión diaria de la misma.

Respecto al coeficiente de liquidez, las Sociedades de Valores han de mantener un coeficiente materializado en activos de bajo riesgo y elevada liquidez, equivalente al 10% del total de sus pasivos computables.

Todas las semanas se comprueba el estado de tesorería, con cálculos diarios que incluye las operaciones realizadas por los clientes y liquidados por NORBOLSA. Incluye también las posiciones de liquidez de la sociedad y calcula la posición diaria neta de liquidez.

### **Riesgo Operacional**

El riesgo operacional se define como aquél en el que se incurre como consecuencia de posibles fallos o errores en los procedimientos o del personal.

La Sociedad cuenta con un cuadro de mando de control de errores, y dispone de un preciso plan de contingencia en caso de incidencia grave en el negocio, que garantiza su continuidad y que está convenientemente detallado y actualizado dentro de los procedimientos de aseguramiento de la calidad.

- Control ejecución de operaciones y cintas grabadas.

Norbolsa a través de la Directora de Inversiones y Negocio mantiene un control directo de los operadores, estableciéndose asimismo límites y filtros en los terminales de negociación de los operadores.

Las ejecuciones de las órdenes se reciben automáticamente del mercado, y se realiza un proceso automático de cuadro con lo introducido en el sistema.

Existe un sistema de grabación que permite grabar y almacenar todas las conversaciones mantenidas por las mesas de negociación.

La Unidad de Control lleva una revisión periódica de las cintas grabadas con base en un sistema de muestras.

- Información periódica a clientes de sus transacciones.
  - Todos los días, la confirmación de operaciones realizadas.
  - Todos los meses, extracto contable en caso de que se hayan producido movimientos y facturación mensual.
  - Cada trimestre, la facturación de la custodia.
  - Todos los años, la información fiscal.
  - De forma puntual, la información sobre eventos corporativos.

### **Riesgo reputacional y de negocio**

La Sociedad cuenta con un **Código de Conducta Interno** que todos los empleados conocen y se comprometen a cumplir, de acuerdo con la normativa establecida por la CNMV.

- Cumplimiento Reglamento Interno de Conducta.

La Unidad de Control comprueba el cumplimiento estricto del Reglamento Interno de Conducta y los principios que lo inspiran, y se recogen las incidencias que se producen.

- Procedimientos que eviten conflictos de interés en la asignación de operaciones a los clientes.

En relación con las recomendaciones de la CNMV, por carta de 17/11/04 y 25/04/06, para evitar conflictos de interés en la asignación de órdenes, Norbolsa ha implementado los procedimientos pertinentes.

- Cumplimiento de los contratos.

La Unidad de Control procede a comprobar el otorgamiento de los contratos por parte de los nuevos clientes y el cumplimiento de los mismos por los clientes.

- Procedimientos adecuados para la Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo:

- ✓ Alta de clientes acorde con las normas KYC.
- ✓ Detección de operaciones sospechosas de blanqueo de capitales.
- ✓ Comunicación de las operaciones en su caso.

Todos los años se realiza una auditoría que finaliza con la elaboración del informe de experto externo, en aplicación de la ley 10/2010 de 28 de Abril y Real Decreto 304/2014.

- Procedimientos adecuados para la protección de datos de carácter personal.

La sociedad cuenta con los procedimientos adecuados para garantizar la protección de datos de carácter personal según RGPD.

Cada dos años se realiza una auditoría por una firma externa.

- Procedimientos adecuados para la protección de activos de clientes.

La sociedad cuenta con los procedimientos adecuados para garantizar la protección de los activos de clientes según la Circular 5/2009 de CNMV.

Todos los años se somete a auditoría realizada por una firma externa.

- Planes de continuidad de negocio

Norbolsa dispone de un detallado plan de contingencia que se activaría en caso de contingencia grave (Catástrofe o desastre natural), que garantiza la continuidad del negocio.

Todos los años se realizan pruebas para comprobar el correcto funcionamiento de dicho plan.

#### 4.5.5. Kutxabank Empréstitos

Kutxabank Empréstitos traslada el conjunto de riesgos a la sociedad matriz que es quien gestiona las posiciones globales del grupo consolidado. A pesar de su actividad financiera, la sociedad no asume riesgo de crédito porque sus inversiones se limitan a la colocación de depósitos con la sociedad matriz que es a su vez garante de los pagarés emitidos y con la que mantiene firmado un acuerdo de netting para evitar riesgos de entrega intradía.

Respecto al riesgo de tipo de interés, tal y como se ha manifestado previamente, la gestión de la posición se traslada a la sociedad matriz mediante la contratación de depósitos que son espejo de los pagarés emitidos por Kutxabank Empréstitos de forma que los plazos quedan perfectamente igualados. Existe un pequeño diferencial positivo para la sociedad entre el tipo de interés que se establece para el depósito y el tipo de interés del pagaré cubierto con el depósito de forma que se genera un margen financiero positivo para Kutxabank Empréstitos.

Puesto que no se prevén cambios significativos en la política de actuación de Kutxabank Empréstitos, no parece que se puedan vislumbrar riesgos significativos en la gestión del balance de la sociedad.

No obstante, la dificultad para conocer la evolución futura de la actividad crediticia en un marco macroeconómico caracterizado por una cierta aceleración del crecimiento incorpora una complejidad significativa para las previsiones de actividad de la sociedad.

#### 4.6. Políticas retributivas

##### 4.6.1. Kutxabank y Cajasur

Los miembros de los Consejos de Administración percibirán por el desempeño de sus funciones una retribución que se ajustará a lo previsto en los Estatutos Sociales y en la normativa vigente en cada momento.

Percibirán una cantidad en concepto de dietas de asistencia y una asignación fija (esta última, solo en el caso de Kutxabank), que se determinarán globalmente por la Junta General de Accionistas, la cual fijará, asimismo, una cuantía máxima para la remuneración de aquellos consejeros con funciones ejecutivas.

Se establecen, para Kutxabank, los siguientes componentes de la remuneración del cargo de consejero:

- Dieta Fija:

Se considera como devengo anual, de manera que en caso de sustitución de Consejeros/as se efectúa un prorrateo en relación con los meses correspondientes al sustituido/a y al sustituto/a.

El pago se efectuará en un 50% en junio y el resto en diciembre, salvo que el Consejo determinara expresamente otra forma o calendario de liquidación. En caso de sustitución,

se abonará al sustituido/a en una sola vez la parte correspondiente de acuerdo con el prorrateo antes citado.

- **Dieta por asistencia:**

El pago de las dietas se efectúa mensualmente atendiendo al número de asistencias de cada Consejero/a a las reuniones del Consejo o de las comisiones delegadas. En caso de que en una misma fecha concurrieran de forma inmediatamente sucesiva sesiones de cualesquiera Comisiones y del Consejo, los asistentes a las mismas percibirán una única dieta.

Los consejeros que ocupen el cargo de Presidente, Vicepresidente Primero, Vicepresidente Segundo o Consejero Coordinador percibirán (salvo lo indicado posteriormente) un importe adicional, en atención a la responsabilidad inherente a dichos cargos.

Sin perjuicio de lo anterior, de acuerdo con lo previsto en los Estatutos de la Sociedad, aquellos miembros del Consejo de Administración de la Sociedad que perciban cantidades de ésta en concepto de consejeros ejecutivos, no podrán percibir importe alguno en concepto de dietas de asistencia.

En el caso de Cajasur, los miembros del Consejo de Administración percibirán una cantidad fija en concepto de dietas de asistencia, por el desempeño de sus funciones, por cada una de las reuniones a las que asistan como miembros del Consejo y/o de los distintos Comités y/o Comisiones constituidas, en su caso (el importe fue determinado por el Accionista Único el 25 de mayo de 2018). Los consejeros ejecutivos o que mantengan una relación mercantil o laboral con la sociedad matriz, esto es, Kutxabank, no percibirán dichas dietas de asistencia.

Tanto el Consejo de Administración de Kutxabank como el de Cajasur revisan periódicamente los principios generales de la política de remuneración y supervisan su aplicación.

Por otro lado, la Junta General de Accionistas Kutxabank, con fecha 30 de noviembre de 2018, aprobó, previa propuesta del Consejo de Administración (y previo informe favorable de la Comisión de Retribuciones), el contenido de la nueva versión de la Política de Remuneraciones del Consejo de Administración de Kutxabank.

En el caso de Cajasur, la Política de Remuneraciones del Consejo de Administración fue aprobada por el Accionista Único el 25 de mayo de 2018, previa propuesta del Consejo de Administración (previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones).

## **Alta Dirección**

El Consejo de Administración es el responsable de aprobar la política de retribución de la alta dirección de la Entidad, así como las condiciones básicas de sus contratos, y fijar sus eventuales compensaciones o indemnizaciones para el caso de destitución.

### **4.6.2. Grupo Fineco**

La política retributiva del Grupo Fineco, se ampara en los siguientes principios:

1. Transparencia: frente a los partícipes internos de la misma y los agentes externos, a través de los diferentes informes publicados cada ejercicio y poniendo a disposición del supervisor la información prudencial relevante.
2. Sostenibilidad a largo plazo: de acuerdo con las características del objeto social y actividad desarrollada por la entidad y sus resultados.
3. Gestión prudente del riesgo: todas las políticas internas, también la retributiva, parten siempre del establecimiento de procedimientos internos, principios reguladores y controles de la actividad orientados a mantener siempre el índice de los riesgos incurridos bajo el límite admisible marcado por la propia entidad.
4. Vinculación a resultados: parte de retribución más directamente relacionada con los resultados es la retribución variable. A diferencia de la retribución fija, la retribución variable la aprueba la Dirección en base a objetivos de diferente índole dentro de un marco temporal, si bien no es consolidable, ni tiene carácter obligatorio.
5. Generar compromiso y motivación en la plantilla por contribuir en la consecución de los objetivos de la entidad.
6. Evitar eventuales conflictos de interés en perjuicio de los clientes, estableciendo internamente los controles y las medidas mitigadoras pertinentes, de acuerdo con la normativa vigente al respecto.

Las políticas y prácticas de Fineco en materia de remuneración están diseñadas para garantizar el cumplimiento de los requisitos en materia de conflictos de intereses y el cumplimiento de las normas de conducta, de forma que los intereses de los clientes no se vean dañados por las políticas y las prácticas de remuneración adoptadas por Fineco en el corto, medio y largo plazo.

En este sentido, los diferentes sistemas retributivos están diseñados de tal modo que no generen incentivos capaces de incitar a las personas competentes a favorecer sus propios intereses, o los de Grupo Fineco, en posible detrimento de sus clientes.

En el diseño de los diferentes sistemas de retribución se ha recabado el asesoramiento del órgano de verificación del cumplimiento. De su aplicación, se ocupan las unidades apropiadas, con el fin de promover una gobernanza corporativa eficaz.

#### 4.6.3. Kutxabank Gestión

La cuantía total de la remuneración abonada por la sociedad gestora a su personal es fundamentalmente remuneración fija y un importe no muy significativo en remuneración variable. No existen remuneraciones basadas en participación en los beneficios de las IIC obtenidas por la SGIIC como compensación por la gestión. Existe un colectivo identificado, cuya actuación podría tener una incidencia material en el perfil de riesgo de la sociedad, y que se analiza separadamente.

El cálculo de la retribución es análogo para los distintos grupos de empleados. La retribución fija está regulada en el acuerdo laboral de KUTXABANK GESTION S.G.I.I.C., S.A.U., y, en su caso, en los contratos individuales firmados con algunos altos cargos. Las principales reglas de funcionamiento de la retribución variable son: la remuneración variable total no supera el 20% de la masa salarial total; a nivel individual, no puede superar el 25% de la remuneración fija, pudiendo asimismo ser nula y, para las personas que ejercen funciones de control, existe un máximo de peso en los indicadores de negocio. Todos los años, la propuesta de remuneración variable se analiza por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones de la sociedad y se presenta para su aprobación por el Consejo de Administración.

Como resultado de estas políticas retributivas, se presenta a continuación, la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización y la retribución media de la plantilla de todas las sociedades del grupo:

Retribución total anual	Entidad	2016	2017	2018	Incremento 2016-2017	Incremento 2017-2018
Relación entre la retribución anual de la persona mejor pagada de la organización y la retribución media de la plantilla*	<b>Kutxabank</b>	3,84	4,09	3,62	6,51%	-11,49%
	<b>Cajasur</b>	3,57	3,41	3,79	-4,48%	11,14%
	<b>Grupo Fineco</b>	2,62	2,56	2,44	-2,29%	-4,69%
	<b>Kutxabank Gestión</b>	3,21	3,08	3,36	-4,05%	9,09%
	<b>Kutxabank Seguros</b>	3,38	3,52	3,40	4,14%	-3,41%
	<b>Grupo Harri CPCE</b>	2.09	2.29	2.25	9,57%	-1,75%

Retribución total anual	Entidad	2016	2017	2018	Incremento 2016-2017	Incremento 2017-2018
	<b>Grupo Harri Golf VR</b>	3,06	2,77	2,91	-9,48%	5,05%
	<b>Norbolsa</b>	2,96	2,96	2,93	0,00%	-1,01%
	<b>Gesfinor</b>	2,62	2,82	2,78	7,63%	-1,42%

*\*Para el cálculo se tienen en cuenta el personal dentro de convenio*

En el informe anual de Gobierno Corporativo de cada una de las sociedades del Grupo Kutxabank, que se encuentra disponible en las webs de cada sociedad, se reporta la información completa sobre la política retributiva de los principales órganos de Gobierno:

[http://www.kutxabank.com/cs/Satellite/kutxabank/es/gobierno\\_corporativo\\_y\\_brpolitica\\_de\\_remuneraciones](http://www.kutxabank.com/cs/Satellite/kutxabank/es/gobierno_corporativo_y_brpolitica_de_remuneraciones)

La política de remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración se somete a la aprobación de la Junta General de Accionistas.

El Consejo de Administración de Kutxabank, S.A., en su sesión de fecha 26 de abril de 2018, previo informe favorable de la Comisión de Retribuciones, acordó, por unanimidad, aprobar la Política de Remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración de Kutxabank, y someter, asimismo, el contenido de dicha Política a la aprobación de la Junta General de Accionistas de la Sociedad.

Dichas políticas se han establecido con asesoramiento externo de consultores especializados. Durante 2018 se ha contado con la firma Garrigues.

## 5. Ética e integridad

### 5.1. Códigos éticos y de conducta

#### 5.1.1. Kutxabank y Cajasur

El Código de Deontológico es aplicable al conjunto de empleados y directivos, por lo que se encuentra publicado en las distintas intranets. 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 de Kutxabank y CajaSur.
3. Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.
4. Reglamento de Prevención de Riesgos Penales.
5. Políticas sobre protección de datos.
6. Norma Interna del SCIIF.
7. Políticas sobre conflictos de interés.
8. Política sobre Externalización de Funciones y Servicios.
9. Política sobre Gobernanza y Vigilancia de Productos.
10. Políticas relacionadas con la prestación de servicios de inversión:
  - Política de Tratamiento de Órdenes de Clientes
  - Política de Salvaguarda de Activos
  - Política de Mejor Ejecución de Órdenes - Best Execution
  - Política de Mantenimiento de Registros
  - Política de Incentivos
  - Política de Conflictos de Interés
  - Política de Externalización de Funciones
  - Política Comercial.
  - Política de Clasificación de Clientes.



## 5.1.2. Grupo Fineco

Las Sociedades del Grupo Fineco disponen de unidades de Cumplimiento Normativo encargadas entre otras cuestiones de asesorar a toda la organización en los ámbitos

1. Reglamento interno de conducta.
2. Manuales de Cumplimiento Normativo.
3. Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.
4. Reglamento de Prevención de Riesgos Penales.
5. Políticas sobre protección de datos.
6. Norma Interna del SCIIF.
7. Políticas sobre conflictos de interés.
8. Política sobre Externalización de Funciones y Servicios.
9. Política sobre Gobernanza y Vigilancia de Productos.
10. Políticas relacionadas con la prestación de servicios de inversión

## 5.1.3. Kutxabank Gestión

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, y en sus normas de desarrollo, y, en lo que sea aplicable, la Ley del Mercado de Valores y sus normas de desarrollo, el Reglamento Interno de Conducta de la sociedad establece unas normas de conducta en el ejercicio de su actividad.

La Unidad de Cumplimiento Normativo elabora y mantiene un listado actualizado con la relación de Personas Obligadas en función de lo definido en el RIC.

La Unidad de Cumplimiento Normativo realiza de forma adicional el control de la operativa de gestión de carteras, para lo que comprueba los contratos firmados con las Instituciones y carteras gestionadas y los clientes.

Con periodicidad trimestral, se comunican a la Comisión de Auditoría las incidencias detectadas en la revisión de las operaciones personales y en el cumplimiento del procedimiento. La Comisión puede proponer las medidas que estime necesarias para su perfeccionamiento o mejor cumplimiento.

Se informará por escrito a todos los consejeros, por lo menos con periodicidad trimestral, sobre el trabajo realizado y las incidencias detectadas en los controles. De forma adicional, se remitirá un informe anual al Consejo de Administración, que quedará a disposición de la CNMV.

## 5.1.4. Kutxabank Seguros

La conducta de la plantilla se regula mediante determinados Códigos y Reglamentos, de obligado cumplimiento. Estos son entregados a todos los empleados y empleadas en el momento de su incorporación, y se mantienen permanentemente actualizados y a su disposición.

- Compromiso de cumplimiento del documento “Normas de uso de los recursos de información y cumplimiento de LOPD”.
- Declaración de cumplimiento de los altos estándares éticos que exige la Ley 10/2010 y el Real Decreto 304/2014 en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo
- Manual Prevención Riesgos Penales-Reglamento Interno.
- Declaración de Honorabilidad y Solidez Financiera.

#### 5.1.5. Grupo Harri

El personal del Área de Negocio Inmobiliario que forma parte de la plantilla de Kutxabank y de Cajasur está sujeto al código de conducta vigente en dichos bancos.

En relación con la plantilla de las sociedades inmobiliarias, actualmente no disponen de código de conducta propio.

#### 5.1.6. Norbolsa

Norbolsa dispone de un Reglamento Interno de Conducta, aprobado por la CNMV y publicado en la web corporativa.

Los principios inspiradores de este Reglamento son, la imparcialidad, la buena fe, el cuidado y la diligencia del personal. Se hace mención a los deberes de abstención y negativa a contratar en ciertas circunstancias. En otro apartado se describen las obligaciones de las personas sujetas al cumplimiento del Reglamento interno de conducta, así como el establecimiento de áreas separadas y barreras de información entre cada área y con el resto de la organización, y la toma de decisiones en cada una de las áreas.

Toda la plantilla de Norbolsa ha recibido el Reglamento Interno de Conducta y ha firmado su entrega.

## 5.2. Mecanismos de asesoramiento y denuncia sobre cuestiones éticas y de integridad

## 5.2.1. Kutxabank y Cajasur

Tanto Kutxabank como Cajasur disponen de una Unidad (Cumplimiento Normativo y Control de Grupo) encargada entre otras cuestiones de asesorar a toda la Organización en los ámbitos normativos que el Departamento monitoriza directamente, así como de fomentar el cumplimiento de las obligaciones legales y evitar conductas contrarias a la norma y políticas internas. En definitiva, vela por impulsar la cultura de integridad del Grupo Kutxabank.

El sistema de cumplimiento de la Entidad constituye una de las bases en las que el Grupo Kutxabank basa el compromiso institucional de desarrollar todas sus actividades y negocios conforme a estrictos cánones de comportamiento ético. La función de Cumplimiento desarrolla sus tareas en los siguientes ámbitos:

- Acciones preventivas: implementa políticas y desarrollo de procedimientos, asesora a las unidades de negocio, forma equipos en materia de cumplimiento.
- Acciones de detección y control: Identifica riesgos de incumplimiento, los evalúa y desarrolla medidas de mitigación.
- Acciones de relación con supervisores.
- Acciones y proyectos dirigidos al cambio en procesos y procedimientos.

Como mecanismos de refuerzo, establece un canal de denuncias o canal ético.

Este canal ético nace con la vocación de fomentar y velar por el cumplimiento de la legalidad y las normas de conducta establecidas en el Código Deontológico y para preservar la integridad de la Entidad. Su contenido se ha reforzado con el desarrollo y aprobación del Modelo de Control de Riesgo Penal, el cual se apoya en esta herramienta como medio para comunicar las conductas que puedan implicar la comisión de irregularidades o actividades contrarias a la legalidad o a las normas.

El canal ético está diseñado para que incorpore denuncias. y posibilita la realización de consultas en el ámbito de actuación del Canal que permite identificar si determinadas situaciones constituyen indicios de incumplimientos o de vulneración del Código deontológico de la Entidad.

El propio código establece los posibles destinatarios de dichas comunicaciones quienes, entre otras obligaciones, tienen el deber de preservar la confidencialidad de la información. Para la recepción de estas comunicaciones, están habilitados tanto unas direcciones físicas como una serie de buzones de correo electrónico. Todas las direcciones están disponibles en las distintas intranets corporativas.

Actualmente Grupo Kutxabank no dispone de un procedimiento específico para denuncias externas, más allá del regulado legalmente, aunque está en proceso de implementación que se desarrollará durante el primer trimestre de 2019.

## 5.2.2. Grupo Fineco

Las Sociedades del Grupo Fineco disponen de unidades de Cumplimiento Normativo encargadas entre otras cuestiones de asesorar a toda la organización en los ámbitos normativos que la unidad monitoriza directamente, así como de fomentar el cumplimiento de las obligaciones legales y evitar conductas contrarias a la norma y políticas internas. En definitiva, vela por impulsar la cultura de integridad del Grupo Fineco.

El sistema de cumplimiento de la Entidad constituye una de las bases en las que el Grupo Fineco basa el compromiso institucional de desarrollar todas sus actividades y negocios conforme a estrictos cánones de comportamiento ético. La función de Cumplimiento desarrolla sus tareas en los siguientes ámbitos:

- Acciones preventivas: implementa políticas y desarrollo de procedimientos, asesora a las unidades de negocio, forma equipos en materia de cumplimiento.
- Acciones de detección y control: Identifica riesgos de incumplimiento, los evalúa y desarrolla medidas de mitigación.
- Acciones de relación con supervisores.
- Acciones y proyectos dirigidos al cambio en procesos y procedimientos.

Como mecanismos de refuerzo, establece un canal de denuncias o canal ético.

Este canal ético nace con la vocación de fomentar y velar por el cumplimiento de la legalidad y las normas de conducta y para preservar la integridad del Grupo Fineco. Su contenido se ha reforzado con el desarrollo y aprobación del Modelo de Control de Riesgo Penal, el cual se apoya en esta herramienta como medio para comunicar las conductas que puedan implicar la comisión de irregularidades o actividades contrarias a la legalidad o a las normas.

El destinatario de dichas comunicaciones será la Unidad de Cumplimiento Normativo, a quien se remitirá por e-mail al buzón [canaletico@fineco.com](mailto:canaletico@fineco.com) o mediante entrega en mano del formulario elaborado al efecto.

## 5.2.3. Kutxabank Gestión

La Ley Orgánica 5/2010, introdujo la reforma del Código Penal con la inclusión de la responsabilidad penal de las personas jurídicas, por la que cuando los representantes legales, administradores o apoderados de una persona jurídica, o un empleado cometan un delito, si no se ha ejercido sobre éste un debido control, junto a la persona física también “responderá” la persona jurídica acusada como responsable penal, siempre que la actuación delictiva se haya cometido en provecho de la misma. Al mismo tiempo, la Ley Orgánica 1/2015 introdujo el concepto de actuación delictiva en beneficio directo o indirecto de la entidad y la inclusión expresa de los programas de cumplimiento para la prevención de delitos como posible causa de exoneración de la responsabilidad penal de la entidad.

Para dar cumplimiento a la normativa, se ha configurado el 'Corporate Defense' de Kutxabank Gestión.

Las personas sujetas al Reglamento de 'Corporate Defense' deberán poner en conocimiento de la Dirección de Control Interno, a través de la dirección email del "canal ético", cualquier indicio de infracción o actuación que pueda ser constitutiva de delito del que puedan tener conocimiento en el ejercicio de sus responsabilidades laborales y de conformidad con lo indicado en el Anexo al Reglamento de Prevención de Riesgos Penales de la sociedad.

#### 5.2.4. Norbolsa

Norbolsa cuenta con un manual de Gestión del Riesgo Penal y con un canal de denuncias disponible para que el personal interno pueda tramitar las denuncias que considere oportunas.

En ningún caso se han detectado conductas no éticas, ilegales o relacionadas con la integridad de la organización a través de los canales disponibles.

### 5.3. Lucha contra la corrupción

#### 5.3.1. Kutxabank y Cajasur

Kutxabank cuenta desde 2013 con un Reglamento de Prevención de Riesgos Penales y con sus Manuales de desarrollo, que permiten implantar un programa organizativo para controlar las actividades de la entidad y eliminar el riesgo de comisión de delitos.

Este modelo parte de una definición de potenciales delitos y riesgos penales, la enumeración de actividades en las que su comisión es factible y la identificación de los controles implantados en la entidad para mitigarlos.

Kutxabank ha trabajado en extender este modelo a todo su Grupo y mantenerlo actualizado.

Asimismo, el Grupo Kutxabank cuenta con un Código Deontológico en el que se recogen los principios generales de actuación que guían su actividad, y que marcan la máxima de integridad que está presente en todo el Grupo y en el trabajo diario de sus empleados.

Para apoyar dicho objetivo, se formalizó e implantó un Canal Ético, que permite que cualquier empleado o empleada tenga conocimiento o indicios de una actividad contraria a la normativa interna y externa, pueda ponerlo en conocimiento de la Entidad utilizando un canal independiente y confidencial.

Por otro lado, durante el ejercicio 2018, los 16 miembros del Consejo de Administración de Kutxabank y los 8 miembros del Consejo de Administración de Cajasur 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 ambas entidades han mantenido durante el ejercicio 2018.

Asimismo, un total de 391 personas de la plantilla de Kutxabank y 58 de Cajasur han recibido en 2018 formación relacionada con la prevención del blanqueo de capitales, entre las que se incluyen personas de nueva incorporación. La distribución es la siguiente:

Formación blanqueo capitales KUTXABANK	2016		2017		2018	
	Directivo	0	0	22	0,57%	10
Jefatura/ Puesto Técnico	154	34,61%	1746	45,52%	110	6,63%
Administrativo / Comercial	291	65,39%	2067	53,88%	271	13,15%
Oficios Varios	0	0	1	0,03%	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>445</b>		<b>3.836</b>	<b>100%</b>	<b>391</b>	<b>10%</b>

Formación blanqueo capitales CAJASUR	2016		2017		2018	
	Puesto directivo	0	0,00%	15	0,85%	0
Puesto técnico	0	0,00%	61	3,45%	18	31,0%
Puestos administrativos/comerciales	160	100,00%	1.688	95,42%	40	69,0%
<b>Oficios varios</b>	0	0,00%	5	0,28%	0	
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>		<b>1.769</b>		<b>58</b>	

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

### 5.3.2. Grupo Fineco

El Grupo Fineco cuenta desde 2016 con un Reglamento de Prevención de Riesgos Penales y con sus Manuales de desarrollo, que permiten implantar un programa organizativo para controlar las actividades de la entidad y eliminar el riesgo de comisión de delitos.

Este modelo parte de una definición de potenciales delitos y riesgos penales, la enumeración de actividades en las que su comisión es factible y la identificación de los controles implantados en la entidad para mitigarlos.

Como se ha mencionado en el apartado anterior, el Grupo Fineco cuenta con un Canal Ético, que permite que cualquier empleado o empleada que tenga conocimiento o indicios de una actividad contraria a la normativa interna y externa, pueda ponerlo en conocimiento de la Entidad utilizando un canal independiente y confidencial.

Por otro lado, el Grupo Fineco cuenta con un órgano delegado del Consejo de Administración con competencia en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (PBC/FT) y que depende directamente de él: la unidad de PBC/FT. Esta unidad tiene entre sus funciones supervisar la eficacia de los procedimientos y sistemas de PBC/FT, así como discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. La UPBC/FT está ubicada en la matriz del Grupo Fineco, Fineco Sociedad de Valores, y evalúa a las cuatro sociedades que lo componen.

En cualquier caso, los Consejos de Administración de las 4 sociedades de Grupo Fineco son los máximos responsables en materia de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y sus funciones se encuentran detalladas en el Manual de PBC/FT del grupo Kutxabank. En los cuatro Consejos se discuten y aprueban todos los asuntos relevantes en materia de PBC/FT.

Los asuntos elevados a los Consejos más comunes son los siguientes: inspecciones y supervisiones en materia de PBC/FT, Plan de Cumplimiento anual y su seguimiento, informes de tipologías de operaciones comunicadas como sospechosas, el Manual de PBC/FT del Grupo, el análisis de riesgo de BC/FT, la composición del Grupo en materia de PBC/FT, el nombramiento del Representante y de los vocales del OCI, las conclusiones y recomendaciones del experto externo y aprobación del plan para su remediación, y las conclusiones y recomendaciones de la auditoría interna y aprobación del plan para su remediación.

La UPBC/FT del Grupo Fineco guarda registro de la documentación e informes sometidos a los órganos de la Alta Dirección y de las decisiones tomadas por ellos en relación a la materia.

El Grupo Fineco elabora un plan de formación anual, de realización obligatoria, que se elabora a partir de la legislación vigente, las políticas y procedimientos, con un enfoque práctico basado en el riesgo de BC/FT observado en las operaciones sospechosas comunicadas y en las alertas generadas en el periodo. La formación tiene como objetivo capacitar a la plantilla para aplicar las medidas de diligencia debida y poder detectar las operaciones que presentan indicios de BC/FT, para actuar en consecuencia (abstención y comunicación). De forma adicional, todas las

personas que se incorporan a la Entidad reciben tanto el manual de policía de PBC/FT del Grupo Kutxabank como el manual operativo del Grupo Fineco.

La UPBC participa de manera activa en el plan de formación (definición, elaboración e impartición en su caso). El plan de formación es aprobado por el OCI del Grupo, que en cada sesión realiza un seguimiento de su desarrollo e impartición.

Al finalizar cada curso, se realiza un examen de evaluación de los conocimientos adquiridos y registro de asistencia. A continuación, ofrecemos el detalle de los resultados obtenidos en Grupo Fineco después de haber finalizado el plan de formación anual:

TIPO DE FORMACIÓN	FECHA	DESTINATARIOS	FORMATO	DURACIÓN
<b>FORMACIÓN ANUAL GENÉRICA PBC/FT</b>	NOVIEMBRE 2018	Todos los empleados y agentes de Grupo Fineco	On-Line	2 horas
<b>FORMACIÓN ANUAL ESPECÍFICA PBC/FT</b>	DICIEMBRE 2018	Todos los Consejeros de las sociedades de Grupo Fineco	Presencial	1 hora

	FORMACIÓN ANUAL GENÉRICA PBC/FT	FORMACIÓN ANUAL ESPECÍFICA PBC/FT
<b>CONVOCADOS</b>	<b>67</b>	<b>18</b>
Empleados	61	0
Agentes	6	0
Consejeros	0	18
<b>ASISTENTES</b>	<b>66</b>	<b>18</b>
%	<b>98,5%</b>	<b>100,0%</b>
<b>APROBADOS</b>	<b>66</b>	<b>18</b>
%	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>NOTA MEDIA</b>	<b>9,01/10</b>	<b>9,86/10</b>

Como se puede observar el 100% de los Consejeros han recibido formación específica relacionada con la PBC/FT y han superado con creces las evaluaciones posteriores realizadas. Asimismo, el 100% de los agentes y el 98,5% de los empleados han recibido formación genérica relacionada con la PBC/FT y de los que la han recibido la totalidad de los mismos han superado con creces las evaluaciones posteriores realizadas.

Durante el ejercicio 2018 no se han producido incidentes relacionados con la corrupción, ni se han realizado aportaciones financieras o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas.

### 5.3.3. Kutxabank Gestión

Conforme a lo previsto en el Reglamento de 'Corporate Defense', cualquier persona podrá poner en conocimiento de la Dirección de Control Interno, a través de la dirección email del "canal



ético”, cualquier indicio de infracción o actuación que pueda ser constitutiva de delito del que puedan tener conocimiento en el ejercicio de sus responsabilidades laborales y de conformidad con lo indicado en el Anexo al Reglamento de Prevención de Riesgos Penales de la sociedad.

#### **5.3.4. Grupo Harri**

El Grupo Harri tiene en cuenta el cumplimiento de la normativa correspondiente a prevención de blanqueo de capitales y financiación al terrorismo en las ventas de activos inmobiliarios. Así mismo existe un procedimiento regulado con el servicer en el que se describen los procedimientos que el gestor debe seguir en esta materia, así como los mecanismos de supervisión y control.

#### **5.3.5. Norbolsa**

Norbolsa cuenta con un manual de Gestión del Riesgo Penal y con un canal de denuncias disponible para que los empleados puedan tramitar las denuncias que consideren oportunas.

En ninguna de las sociedades del Grupo se han producido incidentes relacionados con la corrupción.

#### **5.4. Competencia desleal**

En 2018 no se han recibido demandas ni se ha llevado a cabo ninguna acción relacionada con competencia desleal, prácticas monopolísticas o contrarias a la libre competencia en ninguna de las empresas del Grupo Kutxabank.

## 6. Desempeño económico

### 6.1 Modelo de negocio de Grupo Kutxabank

#### 6.1.1. Kutxabank y Cajasur

El modelo de negocio de Kutxabank y Cajasur 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, y cuenta 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, incluida 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. Además, 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 2018– a dividendo social, a la vez que cumple con todos los requerimientos de capital fijados por el BCE.

Se recoge a continuación el porcentaje de la cartera de cada una de las líneas de negocio desglosada por zona:

BANCA COMERCIAL KUTXABANK Y CAJASUR Total volumen de negocio gestionado (En millones euros)		% NEGOCIO POR ZONA				
		PAIS VASCO			ANDALUCÍA	EXPANSIÓN
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa		
<b>2016</b>	98.033	9,55	34,18	19,96	17,28	19,03
<b>2017</b>	99.792	9,42	34,35	19,64	17,10	19,48
<b>2018</b>	100.817	9,27	34,45	19,57	17,27	19,45

*\*Datos resultantes de la suma de Kutxabank individual y CajaSur individual*

Negocio Mayorista KUTXABANK Y CAJASUR (*) Total volumen de negocio gestionado (millones euros)	
<b>2016</b>	9.622
<b>2017</b>	8.065
<b>2018</b>	7.044

*(\*) Negocio Mayorista como Mercados Financieros y Participadas, incluye operaciones de compra venta de participaciones en empresas, así como la actividad de BBK Gestión.*

*\*\* Datos resultantes de la suma de Kutxabank individual y CajaSur individual*

### 6.1.2. Grupo Fineco

El modelo de negocio de Fineco pone el foco en el negocio de gestión de patrimonios para clientes con un patrimonio de medio millón de euros o superior, aunque pueda darse servicio a clientes con menores volúmenes de inversión, pero con alto potencial.

Sus principales áreas de actuación son el País Vasco, Navarra, Madrid, Andalucía y área del Mediterráneo, aunque cuenta con una presencia en otras zonas del Estado.

Es una entidad a la cual influye la marcha de los mercados financieros, aunque dado el perfil conservador de la mayoría de sus clientes, este riesgo queda significativamente mitigado. Basa su elevado nivel de competitividad en una baja rotación de su masa laboral, así como una experiencia de largo recorrido tanto en la gestión (con productos diferenciales como la gama de productos de gestión programada) así como en el asesoramiento cercano y continuo a los clientes. Asimismo, el hecho de que una parte importante de su plantilla sea accionista de la compañía alinea los intereses y proporciona un nivel adicional de compromiso con la marcha de la empresa.

Mantiene un modelo de fortaleza financiera, que cumple con los requerimientos de capital.

Bajo estos fundamentos, Fineco ha superado la crisis sin necesidad de ayudas públicas de ningún tipo y presenta cifras de crecimiento muy significativo en un entorno cada vez más competitivo. Además, con la gestión responsable de los patrimonios cuya administración le ha sido encomendada por sus clientes, ha apoyado en todo momento a las instituciones, empresas y familias en la consecución de sus objetivos empresariales y vitales.

Fineco tiene más de treinta años de historia y es uno de los pocos supervivientes de las sociedades y agencias de valores y bolsa constituidas allá por 1989, demostrando su capacidad para adaptarse a los nuevos tiempos y para dar un servicio que ha demostrado ser muy valorado por los clientes.

Por ello, en cierto modo, es una entidad singular, y como parte del grupo Kutxabank, contribuye con sus beneficios al dividendo social del grupo, a la vez que ayuda a la matriz a cumplir con todos los requerimientos de capital fijados por el BCE.

Cabe mencionar que Fineco es organización comprometida con los principios de inversión responsable según la iniciativa UNPRI, promovida por Naciones Unidas, y por ello se compromete a:

- 1- Incorporar las cuestiones ESG a nuestros procesos de análisis y de toma de decisiones en lo que se refiere a inversiones.
- 2- Ser pioneros en incorporar las cuestiones ESG a nuestras prácticas y políticas de propiedad.
- 3- Buscar una divulgación transparente de las cuestiones ESG por parte de las entidades en las que invertamos
- 4- Promover la aceptación y aplicación de los Principios en el sector de las inversiones.
- 5- Trabajar en conjunto para mejorar nuestra eficacia en la aplicación de los Principios.
- 6- Reportar nuestra actividad y progreso en la aplicación de los Principios.

Durante 2018 se llevó al cabo el primer informe de progreso relacionado con las prácticas y avances que están realizando en relación con la inclusión de criterios ESG en sus inversiones. La nota que concedida por parte de PRI en el área de “Strategy and Governance” fue de “A”.

A su vez, Fineco ha actuado como asesor de la Diputación Foral de Bizkaia en la organización del “Biscay ESG Global Summit” (años 2017, 2018). Así mismo también participó de forma activa en la organización del curso de verano de la Deusto Business School llamado “ESG Investment

and Finance Summer Programme” en 2017. Ambas iniciativas son coherentes con la firma de los Principios de Inversión Responsable.

### 6.1.3. Kutxabank Gestión

El modelo de negocio de Kutxabank gestión se basa en la gestión y administración de vehículos de inversión colectiva pensados mayoritariamente para su distribución al cliente retail a través de la red del grupo Kutxabank.

Mantiene una cuota de mercado superior al 4,5% en España, con una presencia muy relevante en cuota y volumen en la Comunidad Autónoma Vasca, y en Córdoba, simétrica a la presencia del grupo, y con presencia en otras zonas del Estado, donde se genera un mayor crecimiento en los últimos años.

Es un modelo basado en la cercanía con el distribuidor, de transparencia y apoyo constante, para que el producto llegue al cliente de la manera más transparente y eficiente.

Los ingresos vienen en su mayor parte del cobro de comisiones de gestión sobre el saldo de los vehículos de inversión colectiva, y el mayor gasto es la retribución que otorga a nuestros distribuidores por la distribución de los productos a través de su red.

La normativa Mifid 2 ha supuesto un cambio muy importante en ambos parámetros, comisiones cobradas, y gastos de distribución pagados, durante el año 2018.

De forma adicional, se prestan servicios de gestión y de control a vehículos institucionales.

Por otro lado, cabe mencionar que también Kutxabank Gestión, al igual que Fineco, es firmante de los principios de inversión socialmente responsable según la iniciativa UNPRI.

La actividad en torno a criterios ASG en Kutxabank Gestión se ha enfocado a lo largo del 2018 en el diseño de una política de inversiones coherente con los principios de inversión responsable, la definición de una política activa de voto y una política de dialogo activa con las compañías en las que invertimos.

En 2018, Kutxabank Gestión ha participado en diversos eventos relacionados con aspectos de inversión socialmente responsable tales como:

- Biscay ESG Summit (Bilbao)
- Seminario Allianz AM (Frankfurt).
- Jornada de trabajo Safra Sarasin AM (Zúrich)
- Grupo de trabajo Inverco.

Finalmente se ha diseñado un plan de actuación a 2-3 años en el ámbito de la ISR, que además del desarrollo de los puntos antes mencionados (política de inversiones, política de voto, y política de dialogo), incluye un plan de formación y comunicación interno y externo.

#### 6.1.4. Kutxabank Seguros

Kutxabank Seguros tiene un modelo “puro” de banca seguros, centrado en comercializar, a través de la red de oficinas de Kutxabank y Cajasur, seguros que completen el catálogo de productos de ambas entidades bancarias.

En el caso de Vida, la principal línea de negocio es Vida Riesgo Individual. La apuesta comercial y de desarrollo gira sobre este producto, y es la base de los planes de negocio actuales y recientes. Dentro de Vida Riesgo Individual se incluyen tanto los seguros de vida combinados con préstamos personales e hipotecarios, como aquellos otros vendidos a la red de clientes del grupo Kutxabank con el fin de atender sus necesidades de protección.

Por lo que a No Vida se refiere, la oferta de productos abarca los seguros multirriesgo de hogar, seguros de protección de pagos y seguros de decesos. En el caso de los seguros de hogar o protección de pagos, la oferta abarca los seguros combinados con préstamos hipotecarios y personales, especialmente en el segundo caso, y otros productos no combinados. La comercialización de seguros de decesos también es una línea prioritaria, recientemente incorporada a la oferta de seguros.

Kutxabank Seguros distribuye otros seguros propios de No Vida, mediante acuerdos de distribución con otras entidades aseguradoras. Son principalmente, el seguro de autos, el seguro de salud, el seguro de comercio o el seguro pyme, entre otros.

Su comercialización se realiza a través de los dos operadores de banca-seguros exclusivos de Kutxabank Seguros, es decir Kutxabank y Cajasur y, la estrategia de negocio es complementar el catálogo de productos de ambas entidades bancarias con el fin de atender las necesidades de protección de sus clientes.

#### 6.1.5. Grupo Harri

El modelo de negocio de las sociedades inmobiliarias está enfocado a la venta de los activos inmobiliarios en cartera preservando el valor de los mismos.

Para la gestión de los activos inmobiliarios el grupo tiene suscrito un contrato de servicing con Neinor Homes, sociedad especializada en la gestión de activos inmobiliarios. La actividad realizada por el servicer es supervisada por el Área de Negocio Inmobiliario. Diversos comités

dan instrucciones y controlan las gestiones realizadas por el servicer en ámbitos como la valoración de la cartera, el comercial, el técnico y el saneamiento jurídico de los activos.

#### 6.1.6. Kartera 1

Kartera 1, S.L. se constituyó como S.A. el 30 de julio de 1993 y tiene su domicilio social y fiscal en Bilbao, Gran Vía 30-32. En 1999 se transformó en sociedad de responsabilidad limitada, mediante escritura pública de fecha 23 de marzo. Su objeto social es la adquisición, tenencia, disfrute, administración y negociación de valores, inmuebles y participaciones sociales por cuenta propia.

La sociedad está integrada en el Grupo Kutxabank , que posee el 100% de su capital social, cifrado actualmente en 786.674 miles de euros.

#### 6.1.7. Gesfinor

El modelo de negocio de Gesfinor pone el foco en la administración de sociedades y asesoramiento en materia administrativo-contable al grupo Kutxabank.

Gesfinor se encuentra dentro del Grupo Kutxabank y su accionista mayoritario es Kutxabank, S. A., cabecera de dicho grupo. Cuenta con su apoyo para generar una cifra de negocio suficiente.

#### 6.1.8. Norbolsa

Norbolsa es una empresa especializada en la intermediación bursátil y en servicios financieros de alto valor añadido (mercado primario de renta fija y variable, gestión de carteras, custodia y liquidación global, análisis bursátil, negocio corporativo, servicios a emisores y asesoramiento financiero).

Cuenta con un desarrollo tecnológico puntero propio en el área de los mercados financieros: sistema Norline+ y Norbolsa Broker, con acceso a información en tiempo real, contratación, liquidación, y depositaría en mercados nacionales e internacionales a instituciones financieras.

Norbolsa se caracteriza por ser una factoría especializada en la prestación de servicios de inversión para segmentos de clientes institucionales con necesidades específicas (entidades financieras y bancarias, gestoras de fondos de inversión, y fondos de pensiones – EPSV, empresas...) primando la aportación de valor añadido en el servicio.

## Principales líneas de negocio

- Intermediación (Renta Variable):
  - Miembro de la Bolsa española y acceso directo a mercados internacionales.
  - Enfocado a clientes particulares e institucionales
- Intermediación Renta Fija:
  - 30 años de experiencia en mercados de renta fija.
  - Servicio global, búsqueda de liquidez y contrapartida, evaluación activos de renta fija y asesoramiento.
- Mercado primario, OPVs y suscripción de bonos:
  - Participación en el mercado primario tanto de renta variable como de renta fija.
- Servicios de Liquidación y Custodia:
  - Sistema integrado de servicios de liquidación y custodia nacional e internacional.
  - Procesos altamente automatizados, pero a su vez, ofreciendo flexibilidad y adaptabilidad.
- Servicio de Banco Agente:
  - Banco Agente de OPVs, ampliaciones de capital, dividendos en acciones.
  - Servicio completo: técnico y apoyo legal, coordinación entre participantes, etc...
- Gestión de carteras:
  - Gestión de carteras de clientes institucionales: fondos de pensiones, compañías de seguros, etc...

## Capacidades

- Análisis:
  - Cualificado equipo de analistas independientes, especializado en compañías nacionales.
- Desarrollo tecnológico:
  - 30 años de experiencia en desarrollo tecnológico aplicado a servicios financieros.
  - Plataforma de ejecución, liquidación y custodia multidispositivo y multicanal.

### 6.1.9. Kutxabank Empréstitos



La evolución del negocio de la sociedad en el ejercicio 2018 refleja con claridad las consecuencias de la persistencia de los tipos de interés en negativo, en términos reales y nominales. La situación de los mercados financieros es adecuada desde el punto de vista de apetito al riesgo para el desarrollo de la actividad de la sociedad, pero actualmente es la política de financiación de la sociedad matriz la que determina su actividad.

La generalización y estabilización de tipos de interés negativos en el conjunto de la curva del mercado interbancario está implicando una elevada dificultad para la colocación de pagarés por la dificultad de trasladar dichos rendimientos negativos a los usuarios de este tipo de productos financieros.

Los saldos medios de pagarés vendidos a inversores institucionales se han mantenido a cero durante todo el ejercicio, debido a la posición holgada de liquidez de la sociedad matriz que no ha requerido de financiación alguna.

La política de financiación de la sociedad matriz y garante del programa de emisión, sigue adaptándose continuamente a la situación del mercado y el recurso al mercado de pagarés para la captación de pasivo tanto por la vía de venta a vencimiento como por la vía de repos fluctúa en función de los óptimos plazo/coste de los diferentes instrumentos de endeudamiento.

La colocación de repos de pagarés entre clientes institucionales de Kutxabank con objeto de materializar sus puntas de tesorería ha continuado pero con unos niveles de actividad prácticamente nulos debido también a la extrema dificultad de trasladar los tipos de interés negativos a los clientes. Es debido a esta falta de actividad que la sociedad no ha sido capaz de generar los ingresos suficientes para compensar la carga de gastos fijos asociados al mantenimiento de la misma.

Cabe señalar que, a pesar de los plazos de colocación, la sociedad no asume riesgos de tipo de interés en su balance, puesto que la gestión está diseñada de forma que Kutxabank Empréstitos traslada el conjunto de dichos riesgos a la sociedad matriz, mediante la contratación de depósitos en Kutxabank que replican los plazos y los tipos de interés de los pagarés colocados, a excepción de un pequeño diferencial que constituye la fuente de generación de margen financiero para la sociedad.

En el mes de julio se procedió a la renovación del programa de pagarés de Kutxabank Empréstitos, y se decidió mantener el límite en 2.000 millones de euros (se redujo en 2012), al valorarse como límite suficiente ante la experiencia de los ejercicios anteriores y las perspectivas de mercado. Dicho límite permite desarrollar correctamente la actividad sin tensiones de disponibilidad, a la vez que se mantiene un elevado colchón para eventualidades que pudieran presentarse tanto en el mercado institucional como en el mercado minorista.

Se han mantenido las características referentes al nominal de los pagarés (1.000 euros), pero permanece la obligación de que el importe mínimo sea de 100.000 euros, puesto que el objetivo

de la sociedad matriz es utilizar este producto para satisfacer principalmente las necesidades de los clientes institucionales.

Kutxabank realiza las actividades de colocación de los pagarés emitidos por la sociedad, y determina junto con los clientes finales sus condiciones en términos de tipos de interés y plazos.

## 6.2 Desempeño económico y fortaleza financiera

Se reflejan a continuación los resultados de la creación y distribución de valor económico de los últimos ejercicios del Grupo Kutxabank:

<b>Valor económico directo generado y distribuido GRUPO KUTXABANK (en miles de €)</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Valor económico distribuido</b> (costes operativos + gastos de personal + gastos financieros por intereses y dividendos + impuestos brutos + inversión/donaciones a la comunidad)	1.185.742 (*)	1.037.116 (**)	1.120.513 (***)
<b>Valor económico generado directo</b> (ingresos ordinarios y extraordinarios)	1.308.544	1.189.370	1.287.763
<b>Valor económico retenido</b> (Valor económico generado directo – Valor económico distribuido)	122.802	152.254	167.250

(\*) Incluye 122.124 correspondiente al dividendo del 2016

(\*\*) Incluye 150.977 correspondiente al dividendo del 2017

(\*\*\*) Incluye 166.139 correspondiente al dividendo del 2018

Para disponer de información más detallada sobre el desempeño económico y la contribución de cada una de las sociedades a la sostenibilidad económica de la totalidad del Grupo Kutxabank se puede consultar los informes de Estados financieros consolidados publicados anualmente en la web de Kutxabank:

[http://www.kutxabank.com/cs/Satellite/kutxabank/es/informacion\\_para\\_brinversores/informacion\\_financiera\\_0/informes\\_financieros\\_0](http://www.kutxabank.com/cs/Satellite/kutxabank/es/informacion_para_brinversores/informacion_financiera_0/informes_financieros_0)

Cabe mencionar que en 2017 se llevó a cabo la segunda edición del estudio de impacto económico del Grupo Kutxabank, que valoró la relevancia, tanto directa, como indirecta e

inducida, de su actividad sobre la economía en dicho ejercicio. Se destacaron, entre otras, las siguientes conclusiones:

- Impacto en la economía vasca de 731 millones, equivalente al 1% del PIB.
- Impacto directo, indirecto e inducido de la actividad corporativa del Grupo Kutxabank en Andalucía, asciende a 210 millones de euros equivalente al 0,1% del PIB.
- Inversión de cerca de 1.200 millones de euros en pagos a proveedores, trabajadores, fundaciones bancarias y administraciones.

El estudio correspondiente al ejercicio 2018 tendrá lugar durante los primeros meses de 2019 y será recogido en la próxima Memoria de Sostenibilidad.

Por otro lado, se reflejan a continuación el valor de las ayudas o subvenciones recibidas por parte de la Administración en los últimos tres años:

<b>Subvenciones recibidas Grupo Kutxabank</b>	<b>2016 (euros)</b>	<b>2017 (euros)</b>	<b>2018 (euros)</b>
Subvención Gestión Forestal (Inmuebles)	44.719,33	20.553,00	15.352,80
Subvención Patrimonio Cultural (Inmuebles)	0	0	215
Subvenciones para actividades de formación (Fundación Tripartita)	750.156,27	681.913,22	333.993,5
Subvenciones para promoción del Euskera (Lanhitz)	10.427	13.507	19.433

*\* Incluye información de Kutxabank y Cajasur de los ejercicios 2016 y 2017 y de todo el Grupo Kutxabank para el ejercicio 2018.*

### 6.3 Adecuación de productos y servicios a los clientes

Dada la naturaleza del negocio, el Grupo Kutxabank no produce ni comercializa productos ni servicios que puedan incidir o afectar a la seguridad y a la salud de sus clientes. No obstante, para la comercialización de determinados productos (valores, depósitos estructurados, etc.) se tienen en cuenta los requerimientos de la normativa vigente, para que se adapten a la cultura financiera y al perfil inversor de sus potenciales clientes.

En este sentido, conviene destacar por su relevancia la normativa MiFID, que en Kutxabank afecta fundamentalmente a la comercialización de fondos de inversión y al servicio de gestión discrecional de carteras delegadas.

Todos los productos y servicios del Grupo Kutxabank están sujetos a la regulación del Banco de España, Dirección General de Seguros o de la CNMV, tanto en lo relativo a su información como a su forma de comercialización, lo cual garantiza la transparencia de estos procedimientos.

Asimismo, el Grupo Kutxabank pone especial énfasis en adecuar su modelo de negocio y los procesos de venta a la cultura financiera de cada uno de sus clientes y a sus necesidades específicas. Uno de los ejemplos más evidentes lo constituyen la comercialización de Fondos de Inversión, y el servicio de gestión discrecional de carteras delegadas, que evalúan la conveniencia o la idoneidad de los productos.

El test de conveniencia analiza los conocimientos y la experiencia de cada cliente, mientras que el de idoneidad añade a estos aspectos información sobre sus objetivos de inversión (perfil) y su capacidad financiera.

De igual forma, en 2015 se incorporó a la comercialización de los productos de previsión un simulador de aportaciones, que incluye un perfilador. Esta herramienta permite visualizar la prestación de jubilación, definiendo un recorrido de inversión que se va adaptando al paso del tiempo. En definitiva, la entidad cuenta con una metodología y las herramientas necesarias para identificar a los clientes susceptibles de contratar aquellos productos y servicios de mayor sofisticación, pero también de mayor valor añadido.

Todos estos servicios están acompañados por la especialización de unos gestores cuya formación se adecua a los productos que comercializan y a los servicios que prestan. Cuentan para ello, de una información constantemente actualizada, con los detalles exhaustivos sobre las principales características, requisitos de contratación y en su caso riesgos del catálogo comercial, así como de las campañas que se lanzan en momentos puntuales o con una duración limitada. Las redes que comercializan los productos y servicios de inversión más sofisticados, como la Banca Personal, disponen de planes de formación específicos, más especializados.

Kutxabank dispone, además, un proceso de análisis previo a la puesta en marcha de nuevos productos y servicios. El manual de políticas y procedimientos de aprobación de nuevos productos fue creado para formalizar el proceso de lanzamiento de nuevos productos, y cumplir con los requerimientos de las diferentes normativas, de manera específica de la Guía de Gobierno Interno emitida por la Autoridad Bancaria Europea. Asimismo, se creó un Comité de Nuevos Productos encargado de la aprobación, en su caso, de los diferentes productos.

El manual establece la existencia de dos procedimientos para la comercialización de productos. Uno es aplicable para los nuevos productos y otro para los productos equiparables. En ambos casos se requiere la resolución favorable (tácita o implícita) de todas las áreas representadas en el Comité, cada una en el ámbito de su competencia: en el primer caso, realiza un análisis pormenorizado de las posibles implicaciones del nuevo producto y en el segundo, da o no su conformidad a la "equiparabilidad" del producto presentado para su lanzamiento. En el caso de que se produzcan desacuerdos insuperables entre los miembros del Comité respecto a la

conveniencia del lanzamiento del producto propuesto, el informe deberá ser elevado al Comité de Dirección.

Por tanto, el Comité de Nuevos Productos asegura que los nuevos productos y servicios financieros que se comercializan cumplen con la normativa vigente aplicable, así como su encaje en el posicionamiento comercial adoptado por la Entidad y con la imagen corporativa que desea transmitir. Además, se cerciora de que la entidad es capaz de gestionar los riesgos que incorpora el nuevo producto; de que éstos son coherentes con el perfil global de riesgo que la Entidad desea presentar; de que las condiciones económicas de su comercialización son adecuadas y de que cuenta con medios técnicos y humanos suficientes para la adecuada administración y gestión del nuevo producto o servicio.

Del total de 17 productos formalizados durante 2018, este Comité consideró 15 como 'equiparables' mientras que 2 fueron calificados como 'nuevos'. El área de RSE de Kutxabank participa en las reuniones celebradas para los servicios y productos del Grupo, aportando su visión acerca del encaje que tienen desde la óptica de la responsabilidad social. Este comité adopta sus decisiones por unanimidad.

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 2018 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 a nuestros competidores:

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

<b>Valoración de la satisfacción global de clientes particulares – KUTXABANK</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
	7,45	7,56	7,73	7,56	6,99	7,22

En 2018 se ha realizado un estudio de investigación en Córdoba con el objetivo de valorar el nivel de satisfacción de los clientes particulares. 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:

<b>Valoración de la satisfacción global de clientes particulares – CAJASUR</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
	6,60	7,48	7,57	6,69	5,98	6,11

Además, Kutxabank analiza cada dos años la satisfacción de las empresas clientes, cuyos últimos resultados son los siguientes (escala de 1 a 5):

Valoración de la satisfacción global de las empresas clientes (País Vasco)	2012	2014	2016	2018
	3,5	3,3	3,4	3,6

Cajasur también ha analizado durante el 2018 la satisfacción de sus empresas clientes, cuyo resultado ha sido el siguiente (escala de 1 a 10): 7,6

Asimismo, Kutxabank Seguros ejecuta distintos estudios para medir el grado de satisfacción de los clientes con prestaciones derivadas de un seguro multirriesgo del hogar.

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

Valoración general de la satisfacción de los clientes atendidos por una prestación de un seguro de hogar	2016	2017	2018
	8,3	8,4	8,4

Igualmente, Norbolsa realiza periódicamente encuestas a clientes con el objetivo de valorar su nivel de satisfacción. La valoración, en una escala de 1 a 5 ha sido la siguiente:

Valoración de la satisfacción global de clientes particulares NORBOLSA	2015	2016	2018
	4,17	4,08	4,13

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 8 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.

## 6.4 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.

Los avances tecnológicos están provocando cambios en las relaciones sociales y adaptarse a los nuevos hábitos es fundamental. Vencer la resistencia al cambio y aceptar e integrar los avances digitales como una herramienta para mejorar la relación con los clientes y el crecimiento del negocio es indispensable en el contexto actual y es por tanto una de las prioridades más relevantes del Grupo Kutxabank.

### 6.4.1. Kutxabank y Cajasur

Kutxabank y Cajasur está presente en el día a día de sus clientes, y crea la experiencia digital actual para el cliente del futuro.

A lo largo de 2018 se han promovido diferentes iniciativas digitales con varios ejes:

- Iniciativas digitales que avanzan en la autogestión, para facilitar el día a día del cliente: gestión de recibos, contratación de tarjetas, envío de documentos, notificaciones al móvil, mantenimiento de datos personales, apagado y encendido de tarjetas, cambio de límites
- En sus decisiones financieras más importantes: ahorro previsión, simulación, financiación consumo
- Información y ayuda continua: con nuevos canales e información ante pérdida de tarjeta, robos, etc.
- Propuesta comercial personalizada que responde a las necesidades de sus clientes
- Asistiéndoles para que puedan realizarlo por sí mismos o guiados por su gestor: muro, firma digital, video-entrevista
- Recabando la valoración de la experiencia y opiniones de clientes mediante encuestas, conversaciones online

El número de usuarios que opera de forma prioritaria 'vía online' continúa experimentando un crecimiento continuo. El 38,01% de los clientes del Grupo Kutxabank son ya digitales, y el 83,7% de las visitas se realiza desde dispositivos móviles. Además, cada vez es mayor la aportación de los canales digitales a la consecución de tráfico y volumen de negocio.

En lo que se refiere a la Banca online para empresas, incorpora en su evolución constante importantes novedades en confirming, comercio internacional, o gestión de recibos entre otras.

Esta innovación continua se está produciendo también 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 sus aplicaciones para móviles. Las 'apps' permiten 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 las aplicaciones móviles 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 enviar dinero entre particulares y a ONGs a través de Bizum, pagar en los TPVs contactless de los comercios, sacar dinero en nuestros cajeros y hacer compras online más seguras.

#### 6.4.2. Grupo Fineco

La industria de la gestión de patrimonios tiene ante sí multitud de retos, como la irrupción de nuevos actores, cuya fortaleza proviene del entorno digital. A ello se suman el desafío de los nuevos productos y las estructuras de costes más bajas, una presión regulatoria creciente, la presión para especializarse a la hora de prestar productos y servicios, y un entorno de mercados que empiezan a reflejar un final de ciclo de crecimiento económico. Todo ello hace pensar en rentabilidades más moderadas al mismo tiempo que se incrementa la volatilidad.

A lo largo de 2018 se han promovido diferentes iniciativas con el fin de afrontar estos retos:

- Mejora de los sistemas internos para incrementar la transparencia de información para los clientes
- Desarrollo de nuevos productos para dar solución a los problemas de inversión de los clientes, como ha sido el caso del fondo de renta fija "Financials Credit Fund, FI" o potenciando la gama de productos ASG mediante la implementación de criterios ESG en "Fon Fineco Renta Fija Internacional, FI"
- Cambio significativo en la política de comisiones de una parte importante de fondos de inversión, que alinea aún más los intereses de Fineco con los de los clientes, al reducir las comisiones fijas introduciendo a su vez comisiones variables. Como resultado, Fineco sigue gozando de una gran competitividad frente a otras entidades



- Reordenación de clientes dentro de las entidades del grupo Kutxabank con el fin de especializarse en servicios donde Fineco puede dar gran valor añadido
- Adaptación de los sistemas internos para una gestión más eficiente de requisitos normativos
- Mejoras realizadas en procedimientos internos para reducir la vulnerabilidad de Fineco ante ciberataques, con el consiguiente incremento de la ciberseguridad del grupo

### 6.4.3. Kutxabank Gestión

La gama de productos ofrecida está en continua evolución, e intenta cubrir todas las necesidades de inversión de los clientes, adaptándose a las circunstancias coyunturales y a las nuevas tendencias de mercado.

Destaca, por un lado, la adaptación de los productos en cartera a la normativa Mifid 2, y en concreto el lanzamiento de las “clases de participaciones”, necesarias para que sean parte de la oferta del comercializador al amparo de los modelos de distribución que cumplen esta normativa.

También ha supuesto una relevante novedad la incorporación de la política de inversión socialmente responsable en todos los productos gestionado por esta gestora, adelantándose a una tendencia global que es una realidad tangible en muchos mercados, aunque sea una corriente incipiente en España.

### 6.4.4. Kutxabank Seguros

Kutxabank Seguros, consciente de que se encuentra en un entorno en plena transformación digital, se alinea con las demandas de sus distribuidores y las expectativas de sus clientes, y avanza en el proceso de digitalización, tanto al comercializar productos a través del canal online, como al relacionarse con sus clientes en la gestión de la postventa y en las prestaciones.

A lo largo de 2018 se han promovido diferentes iniciativas digitales en varios ámbitos. Se han diseñado nuevos productos adaptados a la distribución digital, lo que permite hacer presupuestos a través de las Bancas móvil y online, o mejorar la comunicación con el cliente.

### 6.4.5. Norbolsa

Norbolsa es un Sociedad 100% digital que se encuentra en la vanguardia de la tecnología.

En el periodo 2013-2017, como parte de su posicionamiento estratégico, se ha desarrollado internamente la plataforma Norline +, que soporta el modelo de negocio de post-contratación de renta variable y renta fija, para ámbito nacional e internacional, adaptada a los estándares de T2S. Es una plataforma nueva y moderna, que facilita la operativa y la experiencia de usuario. Es fácilmente integrable con plataformas de terceros y de clientes, potente e intuitiva, y optimiza costes de formación a usuarios.

Norline + es muy flexible, con elevada gama de funcionalidades y de fácil manejo, lo que incrementa la satisfacción de cliente y ha sido validada tecnológicamente por Bolsas y Mercados Españoles(BME).

Además, Norbolsa ha desarrollado el producto de marca blanca Norbolsabroker, integrable en las bancas electrónicas de las entidades. Provee al cliente retail de la información de mercados para la toma de decisiones de inversión, y le da soporte a toda su operativa, permitiéndole realizar una amplia gama de transacciones.

Es un producto multientidad, multimercados y multidispositivo (PC, TVdigital, smartphone, Tablet).

Este servicio también es utilizado por algunas entidades para resolver la operativa de valores desde la red de oficinas.

Actualmente el 71% de las órdenes de mercado que tramitamos se recibe por internet.

En 2019, en línea con la apuesta constante por la innovación, se van a iniciar dos proyectos de vanguardia tecnológica: el desarrollo de una plataforma multiactivos y un piloto en tecnología blockchain.

## 6.5 Prácticas de marketing y promoción / marketing responsable

Todos los productos y servicios comercializados por el Grupo 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 de Kutxabank y Cajasur, 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. El resto de empresas del grupo no llevan a cabo acciones publicitarias.

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:

<b>RECLAMACIONES Y SANCIONES A LA INFORMACIÓN QUE ACOMPAÑA A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS GRUPO KUTXABANK</b>	<b>2016*</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Nº de reclamaciones recibidas por el SAC en relación a la publicidad	0	0	12
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación con la publicidad	0	0	0
Nº de reclamaciones que el Banco de España se ha pronunciado a favor de Kutxabank	0	0	0
Nº de quejas / reclamaciones atendidas desde el SAC sobre la información y etiquetado de productos promocionales	0	5	6

*\*Solo información de Kutxabank*

Las reclamaciones recibidas por Grupo Harri corresponden básicamente a los siguientes aspectos:

- Reclamaciones de saneamiento de activos en mal estado o vallado de terrenos realizadas por las corporaciones locales.
- Reclamaciones realizadas por comunidades de propietarios referentes a la realización de obras de saneamiento.

Las solicitudes anteriores son atendidas convenientemente.

Durante 2018 se ha recibido una sanción al respecto. Para más información revisar apartado "8.8. Cumplimiento regulatorio" del presente informe.

## 6.6 Privacidad de los clientes

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

<b>RECLAMACIONES LOPD GRUPO KUTXABANK</b>	<b>2016*</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Número total de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han identificado	0	0	0
Nº reclamaciones recibidas por el no cumplimiento de la normativa de protección de datos	16	11	23
Nº reclamaciones de la Agencia de Protección de Datos	7	7	10

*\*Solo información de Kutxabank*

<b>SOLICITUDES DERECHOS ARCO* GRUPO KUTXABANK</b>	<b>2016**</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Nº solicitudes Acceso de datos personales	13	12	18
Nº solicitudes Rectificación de datos personales	1	1	1
Nº solicitudes Cancelación de datos personales	584	805	691
Nº solicitudes Oposición de datos personales	702	2163	1.163
Nº solicitudes de Revocación de la Oposición de datos personales	206	227	81

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

*\*\*Solo información de Kutxabank*

## 7. Desempeño ambiental

El presente apartado únicamente recoge información del desempeño ambiental de Kutxabank y Cajasur, al ser consideradas las dos sociedades que tienen el mayor impacto ambiental de todo el grupo financiero, ya que presentan aproximadamente el 98,6% del total de la superficie ocupada por las instalaciones y dependencias del grupo. Asimismo, cabe mencionar que las cuestiones ambientales no han sido aspectos valorados como materiales por las partes interesadas. Por ello, únicamente se considera de interés reportar los principales resultados de desempeño ambiental del grupo.

Kutxabank y Cajasur asumen el compromiso de desarrollar una actitud proactiva en la protección del entorno, la prevención de la contaminación y la degradación ambiental, más allá del cumplimiento de la legalidad vigente. Tratan, en consecuencia, de minimizar los consumos energéticos y los materiales necesarios para el ejercicio de su actividad, para lo que gestionan de forma responsable los residuos generados en su desempeño.

Sus principales riesgos ambientales están relacionados con la dependencia energética y la necesidad de realizar una transición hacia una economía libre de carbono. Por ello, su modelo contempla tres líneas de actuación: calcular las emisiones de forma continua, reducir en la medida de lo posible tales emisiones gracias a mejoras en la ecoeficiencia y el uso racional de la energía, y capturar el carbono de la atmósfera a través de los bosques de su propiedad, que actúan como sumideros de carbono. En este sentido, uno de los aspectos más reseñables de 2018 ha consistido en la firma de un acuerdo con Iberdrola para consumir energía 100% renovable a partir del año 2020. Este acuerdo, sin duda, representará un antes y un después en la gestión energética en la Entidad.

Todas las áreas de Kutxabank y Cajasur están implicadas en la gestión ambiental, pero en especial destacan el área técnica y el área de Servicios Generales, que analizan y valoran las medidas que se implementan, una vez considerado también su impacto en el entorno ambiental. Desde el departamento de Gestión de RSE se mantiene, a estos efectos, un contacto fluido con las todas las áreas de la organización, cuyas funciones pudieran tener mayor incidencia en cuestiones ambientales, de forma directa o indirecta.

Por otro lado, cabe mencionar la colaboración que mantienen Kutxabank y Cajasur con las Fundaciones Bancarias en diversas iniciativas relacionadas con la conservación del entorno natural histórico y cultural, así como con la sensibilización e impulso de conductas respetuosas con el medio ambiente.

## 7.1 Consumo de materiales

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

<b>CONSUMO DE PAPEL KUTXABANK Y CAJASUR</b>	<b>2016*</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Consumo papel blanco (continuo y plano) (kg)	176.537**	240.373	156.020
Consumo papel FSC+PEFC (A3, A4 y sobres) (kg)	300.684	368.504	361.065
Consumo total de papel (kg)	477.221	608.877	517.085
Nº empleados	4.092	5.653	5.516
% consumo papel FSC+PEFC / total	63,01	60,52	69,83
Consumo papel total (kg) por empleado/a	116,62	108	93,74

*\*Solo información de Kutxabank*

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 en 2018 Kutxabank y Cajasur enviaron un total de 19.842.878 cartas al exterior, 324.394 menos que el ejercicio anterior. De esta forma también se contribuye a la reducción de nuestro principal consumo de materiales y con ello fomentar la economía circular.

El concepto de economía circular es una de las siete iniciativas emblemáticas que forman parte de la estrategia Europa 2020 para favorecer el desarrollo sostenible. Es un concepto económico que se interrelaciona con la sostenibilidad, y cuyo objetivo es que el valor de los productos, los materiales y los recursos (agua, energía,...) se mantenga en la economía durante el mayor tiempo posible, y que se reduzca al mínimo la generación de residuos. Se trata de implementar una nueva economía, circular -no lineal-, basada en el principio de «cerrar el ciclo de vida» de los productos, los servicios, los residuos, los materiales, el agua y la energía.

<b>CONSUMO DE TONER KUTXABANK Y CAJASUR</b>	<b>2016*</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Consumo de tóner (kg) **	5.751	7.241	6.187
Nº empleados	4.092	5.653	5.516
Consumo tóner / empleado-empleada	1,40	1,28	1,12

*\*Solo información de Kutxabank*

*\*\*Se estima peso medio de tóner 1kg. Fuente: Banco de Indicadores Ambientales. IHOBE*

Actualmente, el tóner utilizado no es reciclado.

## 7.2 Consumos energéticos

Los principales consumos energéticos realizados por Kutxabank y CajaSur son los siguientes:

<b>CONSUMOS ENERGÉTICOS KUTXABANK Y CAJASUR</b>	<b>2016*</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Consumo energía eléctrica (GJ) (a)	121.071	146.399	146.714**
Consumo gas natural (GJ) (b)	1.746,63 (d)	1.260 (f)	1.591 (h)
Consumo de gasóleo (GJ) (c)	1.499,66 (d)	793,35 (g)	561,15 (i)
<b>Consumo de energía total (GJ)</b>	<b>124.317</b>	<b>148.452</b>	<b>148.866</b>
Nº empleados	4.092	5.653	5.516
<b>Intensidad energética (GJ/empleado)</b>	<b>30,38</b>	<b>26,26</b>	<b>26,99</b>

\*Solo Kutxabank

\*\* Dato estimado para Kutxabank y Cajasur para completar el ejercicio, utilizando como referencia los meses octubre, noviembre y diciembre de 2017.

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

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

(c) Unidades conversión gasóleo: PCI del Gasoleo: 43GJ/t (España, Informe Inventarios GEI 1990-2014 (Edición 2016) Anexo 7) y Densidad del gasoleo C calderas: 0,9 kg/l

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

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

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

(g) 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.

(h) Son los consumos de los edificios Kutxabank: Garibai-Donostia (685 GJ), Independencia-Vitoria (655 GJ), y el local sito en Fueros 8-Vitoria (251 GJ). No hay consumo de gas natural para Cajasur.

*(i) Incluye consumo de Edificios Kutxabank de Ibaeta-Donosti para calefacción (541,80 GJ) y de Salburúa-Vitoria para grupo electrógeno (19,35 GJ). No se incluye el edificio Miramón-Donostia, al estar actualmente subarrendado. No hay consumo de gasóleo para Cajasur.*

A pesar de que en 2018 se ha aumentado el consumo energético total en 414GJ, Kutxabank mantiene el objetivo de reducir su consumo energético en los diferentes edificios centrales del grupo.

Así, durante el ejercicio 2018, el edificio central de Gran Vía 30 de Bilbao ha continuado reduciendo su consumo energético frente al consumo tipo de años anteriores, debido a la insistencia en aspectos tales como:

- La regulación y ajuste de horarios de funcionamiento
- La regulación de temperaturas de consigna
- Actuaciones de mejora de instalaciones con alta incidencia en el balance energético.

En 2018, se han instalado nuevos equipos de climatización en Ibaeta y se han aislado y minimizado los consumos de los edificios de Rodríguez Arias 1 y 3.

La reducción del consumo eléctrico debida a la instalación de estas medidas ha sido de 2.008,6 GJ. Este cálculo se ha realizado a partir de la resta del consumo total del edificio en los ejercicios 2017 y 2018.

Todos los centros de trabajo de Kutxabank y Cajasur tienen sistemas de encendido y apagado de la iluminación, con objeto de mejorar la eficiencia de su consumo y evitar un mayor impacto en relación a la contaminación lumínica.

También se ha aprobado un Plan de Sustitución programada de equipos de climatización en oficinas. Los nuevos equipos son más eficientes, por lo que mejora el consumo de energía.

Cabe destacar el acuerdo firmado con Iberdrola para la compraventa de energía con base en activos renovables. De esta forma, Kutxabank ha sido el primer banco que se compromete a que el 100% de la electricidad que consuman en un futuro próximo todas sus instalaciones y sucursales, sea energía limpia. De esta forma, logrará evitar 15.480 ton/año de emisiones de CO<sub>2</sub>, contribuyendo así a la estrategia de descarbonización de la economía.

Hasta que se complete dicha transición, la energía consumida en 2018 ha tenido varios orígenes, lo cual depende del balance eléctrico producido durante el periodo contemplado.

A continuación, se refleja el consumo eléctrico de Kutxabank y Cajasur, desglosado en función del origen de dicha electricidad, que revela que más del 57,21% de dicha producción procede de fuentes no renovables:



<b>ORIGEN DE LA ELECTRICIDAD KUTXABANK Y CAJASUR</b>	<b>2016**</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Consumo indirecto energía nuclear en base al consumo electricidad (GJ) *	24.456,3	21.976,15	23.295,37
Consumo indirecto carbón en base al consumo electricidad (GJ) *	29.057,0	26.110,28	1.789,68
Consumo indirecto energía eólica en base al consumo electricidad (GJ) *	21.792,8	19.582,76	37.686,53
Consumo indirecto gas natural en base al consumo electricidad (GJ) *	12.712,5	11.423,31	58.837,24
Consumo indirecto energía hidráulica en base al consumo electricidad (GJ) *	10.533,2	9.465,01	24.652,37
Consumo indirecto otras fuentes energía en base al consumo electricidad (GJ) *	22.519,2	20.235,49	451,44

\* Datos estimados a partir del consumo de electricidad de la totalidad de Kutxabank y el % de producción neta por fuente de energía de según el Observatorio de la Electricidad WWF. Diciembre 2015 e informe de resultados parcial 9M de 2018 de Iberdrola.

\*\* Solo información Kutxabank

### 7.3 Consumos de agua

Los consumos de agua más relevantes de Kutxabank y Cajasur son los correspondientes a los edificios centrales de ambas entidades. Además, se recoge a continuación una estimación del consumo de agua de las oficinas de Kutxabank, siendo toda esta información la más representativa en cuanto al consumo de agua de ambas entidades.

<b>CONSUMO DE AGUA DE KUTXABANK (m<sup>3</sup>)</b>	<b>2018</b>
Edificios centrales	14.497
Oficinas de Kutxabank	1.619
Edificio central de Cajasur	<b>2.075</b>
<b>Total</b>	<b>18.191</b>

### 7.4 Generación de residuos

Se reflejan a continuación los principales residuos derivados de la actividad de Kutxabank y Cajasur, desglosados según su peligrosidad y el destino dado:

<b>RESIDUOS NO PELIGROSOS DESTINADOS A RECICLAJE KUTXABANK Y CAJASUR (KG)</b>	<b>2016*</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Papel / cartón segregado	275.289	485.189	449.986
Tóner y cartuchos de impresión	1.337	1.299	1.619
Madera	3.070	-	3.453
Mobiliario	14.698	10.461	24.342
Plásticos y Envases de plástico	2.132	3.652	10.712
Chatarra y otros metales <i>(Incluye dispensadoras y cajeros)</i>	55.406	141.914	74.494
Equipos informáticos	1.347	32.114	84.650

\*Solo Kutxabank

<b>RESIDUOS NO PELIGROSOS DESTINADOS A VERTEDERO O ELIMINACIÓN KUTXABANK Y CAJASUR (KG)</b>	<b>2016*</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Filtros de aire y fibra de vidrio	188 kg	743	1.442
Residuos de construcción y demolición	311.555 kg	132.230	18.981

\*Solo Kutxabank

<b>RESIDUOS PELIGROSOS DESTINADOS A RECICLAJE KUTXABANK Y CAJASUR (KG)</b>	<b>2016*</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Fluorescentes	1.205	764	1.617
Aceites usados (Hidrocarburos)	120	-	9
Pilas y baterías (de plomo, mercurio y Ni-Cd)	452	1.596	284
Envases contaminados	247	2	631
Aceite con agua y disolvente	1	486	60
Equipos eléctricos y electrónicos	199	552	1.660
Aerosoles	15	-	2

\*Solo Kutxabank

<b>RESIDUOS PELIGROSOS DESTINADOS A VERTEDERO KUTXABANK Y CAJASUR (KG)</b>	<b>2016*</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Barnices y pinturas obsoletos	6	-	6

*\*Solo Kutxabank*

<b>RESIDUOS PELIGROSOS DESTINADOS A INCINERACIÓN KUTXABANK Y CAJASUR (KG)</b>	<b>2016*</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Absorbentes contaminados	11	-	2
Compuestos organohalogenados / gases refrigerantes	309	327	36

*\*Solo Kutxabank*

La mayoría de los residuos generados, y siempre y cuando exista una alternativa tecnológica para ello, se destinan a reciclaje, contribuyendo así al concepto de economía circular comentado anteriormente, ya que se facilita el aprovechamiento de los recursos que se encuentran ya fuera de uso y no pueden ser reutilizados en nuestra actividad.

El ejercicio 2018 destaca notablemente por la eliminación de 3 de las 4 torres de refrigeración (de ciclo abierto) del edificio Ibaeta, lo que ha contribuido notablemente en la mejora de la seguridad medioambiental del entorno. También está previsto eliminar la cuarta y última torre en el ejercicio 2019.

El Grupo Kutxabank mantiene su línea estratégica de optimizar recursos y tratar los residuos procedentes tanto del consumo interno, como de las diferentes actuaciones que se acometen en la mejora continua de instalaciones, ámbitos y procesos.

En cuanto a los residuos generados en 2018 en Kutxabank y Cajasur, destacan la recogida y la destrucción -principalmente de papel o cartón- de los expurgos realizados en el archivo IME en Galdakao (Bizkaia), en el archivo Kutxa de Ibaeta Donosti (Gipuzkoa), y en Chiloeches (Guadalajara), así como el incremento de los residuos retirados y reciclados procedentes de equipos eléctricos, electrónicos, de envases, de mobiliario, y de equipos o elementos informáticos.

El método de eliminación de todos los residuos de Kutxabank y CajaSur es comprobado a través de la información recogida en los documentos de control y seguimiento de gestión de residuos, y a través de los certificados de destrucción emitidos por los distintos proveedores y gestores autorizados.

## 7.5 Emisiones atmosféricas

Dada la actividad financiera de Kutxabank, no se genera de forma directa un volumen de emisiones contaminantes ni de ruido ambiental muy significativo.

Las emisiones más representativas son las originadas de forma indirecta por el consumo de electricidad, así como por el consumo de combustibles fósiles para calefacción, y aquellas derivadas del transporte de personal.

Los cálculos de emisiones de gases de efecto invernadero se dan en toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente, los cuales ya incluyen el resto de gases de efecto invernadero procedentes de la combustión de las distintas fuentes de energía utilizadas en Kutxabank. Dichos gases de efecto invernadero son fundamentalmente CO<sub>2</sub>, N<sub>2</sub>O y CH<sub>4</sub>.

El ejercicio utilizado como 'año base' para realizar las comparaciones de tendencias será, en cada caso, el ejercicio anterior, dadas las modificaciones y renovaciones sustanciales se han producido durante los últimos años en oficinas o edificios centrales, una tendencia que se prevé mantener en el futuro.

Las emisiones generadas durante los tres últimos ejercicios han sido las siguientes:

### ALCANCE 1: EMISIONES DIRECTAS.

EMISIONES DERIVADAS DEL CONSUMO ENERGÉTICO KUTXABANK Y CAJASUR		2016**		2017		2018	
		Consumo	tn CO <sub>2</sub> e*	Consumo	tn CO <sub>2</sub> e*	Consumo	tn CO <sub>2</sub> e*
COMBUSTIBLES	Gas	1.746,63	98,08	1.260	70,69	1.591	89,35
	Gasóleo	1.499,66	113,01	793,35	58,79	561,15	42,29
<b>TOTAL</b>		-	<b>211,09</b>	-	<b>129,48</b>	-	<b>131,64</b>

\*Factores de emisión según: Media mix eléctrico España Peninsular- Observatorio de la electricidad WWF media WWF 2015 e informe de resultados parcial 9M de 2018 de Iberdrola

\*\*Solo Kutxabank

\*\*\* Valor estimado según tabla de consumos energéticos

Por otra parte, también hay que tener en cuenta las emisiones fugitivas de gases refrigerantes para las instalaciones de climatización como los CFC (clorofluorocarburos, como el R22) y los HCFC (hidroclorofluorocarburos como R407, R410, R134), que, si bien no dañan la capa de ozono como los anteriores, inciden directamente en el efecto invernadero, ya que tienen un potencial de calentamiento global elevado.

EMISIONES DERIVADAS DE GASES REFRIGERANTES KUTXABANK Y CAJASUR	2016*		2017		2018	
	kg	tn CO2e*	kg	tn CO2e*	kg	tn CO2e*
R22	309	559,29	327	591,87	328	593,68
R410A	0	0	0	0	0	0
R407C	0	0	0	0	0	0
R404A	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>309</b>	<b>559,29</b>	<b>327</b>	<b>591,87</b>	<b>328</b>	<b>593,68</b>

*\*Solo Kutxabank*

*Cálculos realizados a partir de los potenciales de calentamiento global del Anexo I del Reglamento 842/2006 e IPCC - AR 4- WG 1- Chapter 2*

No obstante, ni Kutxabank ni Cajasur, compran, producen, importan o exportan ningún tipo de refrigerante.

TOTAL ALCANCE 1	2016*		2017		2018	
	kg	tn CO2e*	kg	tn CO2e*	kg	tn CO2e*
GAS	1.746,63	98,08	1.260	70,69	1.591	89,35
GASOIL	1.499,66	113,01	793,35	58,79	561,15	42,29
GASES REFRIGERANTES	309	559,29	327	591,87	328	593,68
<b>TOTAL</b>	<b>3.555,29</b>	<b>770,38</b>	<b>2.380,35</b>	<b>721,35</b>	<b>2.480,15</b>	<b>725,32</b>

*\*Solo Kutxabank*

## ALCANCE 2: EMISIONES INDIRECTAS POR ELECTRICIDAD.

EMISIONES DERIVADAS DEL CONSUMO ENERGÉTICO KUTXABANK Y CAJASUR	2016**		2017		2018	
	Consumo	tn CO2e*	Consumo	tn CO2e*	Consumo	tn CO2e*
<b>ELECTRICIDAD (GJ)</b>	121.071	7.626,40	146.399	9.221,85	146.714	6.724,93

*\*Factores de emisión según: Media mix eléctrico España Peninsular- Observatorio de la electricidad WWF media WWF 2015 e informe de resultados parcial 9M de 2018 de Iberdrola*

*\*\*Solo Kutxabank*

También se generan otras emisiones (NOx, SOx, humos, etc) por el uso de combustibles fósiles en calderas, grupos electrógenos y vehículos, que no son consideradas significativas en la entidad. Además, estos equipos y máquinas están sometidos a mantenimiento preventivo, así como a las revisiones y mediciones establecidas en la legislación vigente, lo que asegura un consumo eficiente de dichos combustibles.

### **ALCANCE 3: OTRAS EMISIONES INDIRECTAS.**

El cálculo de las toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente derivadas del transporte de personas entre los diferentes centros de trabajo de Kutxabank, así como otros viajes realizados por la actividad de la Entidad es el siguiente:

EMISIONES DERIVADAS DEL TRANSPORTE KUTXABANK Y CAJASUR	2016**		2017		2018	
	KM	tn CO <sub>2</sub> e*	KM	tn CO <sub>2</sub> e*	KM	tn CO <sub>2</sub> e*
Coche	2.426.338	444,19	2.150.900	393,77	2.281.855	417,74
Autobús***	219.755	6,31	218.073	6,26	199.003	5,71
Avión****	571.014	94,26	530.201	87,53	639.321	105,54
Ferrocarril	267.324	8,72	242.199	7,90	407.169	13,28
<b>TOTAL</b>	<b>3.484.431</b>	<b>553,48</b>	<b>2.878.470</b>	<b>487,24</b>	<b>3.527.348</b>	<b>542</b>

*\*Cálculos realizados según factores de emisión reportados por DEFRA: Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting*

*\*\*Solo Kutxabank*

*\*\*\*Autobús y lanzaderas para el transporte interno de los empleados.*

*\*\*\*\* Para este cálculo se estima que los vuelos de varias personas con el mismo origen y destino se consideran como un único vuelo.*

Las emisiones de gases de efecto invernadero han aumentado ligeramente en el caso del alcance 1, en un total de 4 tn de CO<sub>2</sub>e, al igual que las correspondientes al alcance 3, que han aumentado en 55 toneladas. En cambio, las correspondientes al alcance 2, se han reducido significativamente, no tanto por la reducción como tal del consumo eléctrico general, sino por la actualización del referencial de conversión, ya que actualmente se utiliza un referencial directamente del generador y distribuidor de la energía, Iberdrola, siendo más fiable que los utilizados anteriormente. Esta reducción alcanza un valor de 2.497 tnCO<sub>2</sub>e.

Por tanto la reducción total en la generación de gases de efecto invernadero, tomando como línea base el ejercicio 2017, se cifra en 2.438 toneladas de CO<sub>2</sub>e.

Para calcular la intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero, se tienen en cuenta las emisiones de los alcances 1, 2 y 3:

INTENSIDAD DE EMISIONES KUTXABANK Y CAJASUR	2016*	2017	2018
Emisiones generadas (alcance 1, 2 y 3) tnCO <sub>2</sub> e	8.950,26	10.430	7.992,52
Nº empleados	4.092	5.653	5.516
<b>Intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero (TnCO<sub>2</sub>e/empleado)</b>	2,19	1,85	1,45

\*Solo Kutxabank

\*\*Dato recalculado respecto a la memoria 2017.

## 7.6 Biodiversidad

Kutxabank no genera impactos ambientales en áreas protegidas o de alto valor en relación con la biodiversidad, ya que la mayor parte de su actividad se realiza en entornos urbanos.

Debe mencionarse, no obstante, que Kutxabank dispone de un edificio administrativo de 16.578,83 m<sup>2</sup>, de actividad decreciente, ubicado en el Vitoria-Gasteiz (en el Paseo de la Biosfera), en un área de humedales denominado Salburura en la que existen algunas especies protegidas. En cualquier caso, la actividad que el banco desarrolla en dicho edificio no pone en riesgo ni la naturaleza de los humedales ni las especies que habitan en ella. Estas especies, que están incluidas en la Lista Roja de la IUCN43 (2003) como vulnerables, son las siguientes: odonatos, orugas, mariposas, anfibios (rana ágil), reptiles (galápago europeo), aves (cigüeña negra, aguilucho cenizo, tórtola europea, colirrojo real), mamíferos (murciélago ratonero mediano), etc.

Kutxabank gestiona una superficie total de 1.001,33 hectáreas de bosque, ubicadas en Álava, Bizkaia y Gipuzkoa, que da cabida a una amplia variedad de ecosistemas ricos en biodiversidad. De esta superficie, 961,29 hectáreas son bosques de explotación forestal maderera sostenible y 40,04 hectáreas están ocupadas por campos y montes cubiertos de vegetación autóctona, principalmente matorral, con la biodiversidad natural propia de los ecosistemas de cada zona.

Cabe destacar que en 2018 las plantaciones de Pino insignis ubicadas en toda la Comunidad han sido fuertemente atacadas por enfermedades producidas por hongos.

En 2018 se han llevado a cabo limpiezas de Verano en 27,19 has de plantaciones de Robles del País, 8,31 de hayas y 8,58 has de Pino insignis, en los Término Municipales de Azpeitia, Beasain, Albiztur y Tolosa.

También se ha procedido al desbroce clareo y poda baja en 20 has de una plantación de Abeto Douglas en el Término Municipal de Errezil.

En Araba, Kutxabank cuenta con 74,88 hectáreas de superficie con derecho de vuelo dentro de espacios naturales protegidos o ricos en biodiversidad, a ambos lados del pantano de Albina, embalse utilizado para el abastecimiento del agua de Vitoria-Gasteiz. Dicho entorno acoge diversas especies de animales protegidos, cuya pesca está limitada en algunos casos (trucha común, anguila, barbo común, lucio, cangrejo rojo, etc).

No se han llevado a cabo acciones de restauración de hábitats o espacios protegidos ya que la actividad de Kutxabank no tiene incidencia negativa en ninguno de estos entornos.

## 7.7 Productos con impacto ambiental

A pesar de la naturaleza bancaria de su actividad, los valores y compromisos corporativos de Kutxabank se manifiestan tanto en la dimensión interna como externa de su actividad, en la relación que mantiene con sus clientes, la sociedad, la plantilla y el entorno medioambiental.

Dicha vocación ambiental tiene su reflejo en las líneas de negocio. Todas las operaciones financiadas desde el departamento de Financiación de Proyectos cumplen con la normativa medioambiental exigida por la Unión Europea, la misma por la que se rigen las operaciones que financia el Banco Europeo de Inversiones (BEI).

Además, Kutxabank dispone de una gama de productos específica para la financiación de vehículos y electrodomésticos eco-eficientes. En 2018 ha lanzado una campaña dirigida a la financiación del coche ecológico, acompañada de una oferta competitiva e información útil a través de su web, que facilita al cliente la comprensión de las características y ventajas de este tipo de productos.

Los requisitos de concesión de este tipo de crédito responden a las pautas establecidas por el EVE (Ente Vasco de la Energía) y se encuentran recogidas:

- en la propia web de Préstamo Coche Verde:  
<https://clientes.kutxabank.es/es/prestamos/guia-coche/eco.html>
- o de forma más resumida en el catálogo de préstamos:  
[https://portal.kutxabank.es/cs/Satellite/kb/es/particulares/productos/prestamos\\_consumo/prestamo\\_coche\\_verde/pys](https://portal.kutxabank.es/cs/Satellite/kb/es/particulares/productos/prestamos_consumo/prestamo_coche_verde/pys)



El objetivo de este tipo de iniciativas es sensibilizar a los clientes en materia de RSE, ofreciéndoles unas condiciones de financiación más ventajosas, a la vez que se premia a quienes ya demuestran conductas más sostenibles.

De esta manera, se favorece la compra de productos más ecológicos tales como:

- Turismos o vehículos comerciales nuevos de menos de 3.500kg de MMA (masa máxima autorizada) que cumplan alguna de las características ecológicas establecidas. Disfrutan de un tipo de interés ventajoso para su-préstamo.
- Electrodomésticos con etiqueta energética de clase A o superior. Son los más eficientes y pueden ahorrar mucho dinero en la factura eléctrica a lo largo de su vida útil. Los préstamos destinados a su compra disfrutan de financiación en condiciones ventajosas.
- Reforma en el hogar: Se concede financiación en condiciones ventajosas para cambiar ventanas, calderas o instalar sistemas de energía solar.

Durante el ejercicio 2018 se han formalizado 98 préstamos de esta categoría por importe de 1.4MM€ entre Kutxabank y Cajasur.

Por otro lado, aunque la actividad bancaria propia de Kutxabank no tiene un impacto medioambiental significativo, el Banco realiza una estimación anual de las emisiones equivalentes de CO2 producidas por el consumo de electricidad, así como procedentes del consumo de combustibles fósiles en instalaciones de calefacción y derivadas de los desplazamientos por viajes de negocios.

Para minimizar su impacto, Kutxabank continúa con la mejora del rendimiento de las calderas de producción de agua caliente, así como la gestión de instalaciones de iluminación y climatización, en especial en la sede que acoge sus servicios centrales. Todos estos impactos se expresan de forma detallada en el apartado "Emisiones atmosféricas".

## 7.8 Evaluación ambiental de proveedores

Debido al tipo de servicio ofrecido, los proveedores del Grupo Kutxabank no se consideran generadores de impactos ambientales significativos, y por tanto no se ha realizado una evaluación específica de los mismos.

El 14,48% de los proveedores contratados a lo largo del 2018 dispone de alguna certificación de tipo ambiental.

## 7.9 Cumplimiento normativo ambiental

Durante los últimos 3 años no se han producido multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental, y en concreto con aquella relacionada con la generación de contaminación lumínica o ruido ambiental. Tampoco se han recibido reclamaciones relacionadas con la gestión ambiental de ninguna de las empresas del Grupo Kutxabank.

## 8. Desempeño social

### 8.1. Prácticas laborales

#### 8.1.1. Kutxabank y Cajasur

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución vertical de la plantilla de **Kutxabank** durante el ejercicio 2018, desglosados por sexo, categoría profesional y edad:

DISTRIBUCIÓN VERTICAL KUTXABANK	Hombres		Mujeres		Total	
	Count	%	Count	%	Count	%
DIRECCIÓN	17	77,27%	5	22,73%	22	0,59%
JEFATURAS Y TÉCNICOS	739	44,57%	919	55,43%	1.658	44,31%
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	712	34,55%	1.349	65,45%	2.061	55,08%
OFICIOS VARIOS	1	100,00%		0,00%	1	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>1.469</b>	<b>39,26%</b>	<b>2.273</b>	<b>60,74%</b>	<b>3.742</b>	<b>100%</b>

\*Plantilla activa a 31/12/2018

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL KUTXABANK	Hombres	Mujeres	Total
	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>17</b>	<b>5</b>
Mayor de 50	10	1	11
Entre 30 y 50	7	4	11
<b>JEFATURAS Y TÉCNICOS</b>	<b>739</b>	<b>919</b>	<b>1.658</b>
Mayor de 50	158	122	280
Entre 30 y 50	581	792	1.373
Menor de 30		5	5
<b>ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES</b>	<b>712</b>	<b>1.349</b>	<b>2.061</b>
Mayor de 50	198	199	397
Entre 30 y 50	375	819	1.194
Menor de 30	139	331	470
<b>OFICIOS VARIOS</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Mayor de 50	1		1
<b>Total</b>	<b>1.469</b>	<b>2.273</b>	<b>3.742</b>

\*Plantilla activa a 31/12/2018

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución vertical de la plantilla de **Cajasur** durante el ejercicio 2018, desglosados por sexo, categoría profesional y edad:

DISTRIBUCIÓN VERTICAL CAJASUR	Hombres		Mujeres		Total	
DIRECCIÓN	12	1,42%	2	0,22%	14	0,54%
JEFATURAS Y TÉCNICOS	56	6,63%	35	3,77%	91	43,70%
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	775	91,72%	892	96,02%	1.667	55,72%
OFICIOS VARIOS	2	0,24%		0,00%	2	0,05%
<b>TOTAL</b>	<b>845</b>	<b>100,00%</b>	<b>929</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.774</b>	<b>100,00%</b>

\*Plantilla activa a 31/12/2018

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL CAJASUR	Hombres	Mujeres	Total
<b>DIRECCIÓN</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>14</b>
Mayor de 50	7	1	8
Entre 30 y 50	5	1	6
<b>JEFATURAS Y TÉCNICOS</b>	<b>56</b>	<b>35</b>	<b>91</b>
Mayor de 50	24	6	30
Entre 30 y 50	32	29	61
<b>ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES</b>	<b>775</b>	<b>892</b>	<b>1.667</b>
Mayor de 50	210	120	330
Entre 30 y 50	561	769	1.330
Menor de 30	4	3	7
<b>OFICIOS VARIOS</b>	<b>2</b>		<b>2</b>
Mayor de 50	2		2
<b>Total</b>	<b>845</b>	<b>929</b>	<b>1.774</b>

Por otro lado, la composición de los órganos de gobierno de Kutxabank, por sexo es la siguiente:

	2016			2017			2018		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
<b>Consejo de Administración</b>	13	3	16	13	3	16	13	3	16
<b>Comisión Ejecutiva</b>	8	0	8	8	0	8	8	0	8
<b>Comisión de Control del Riesgo</b>	6	1	7	6	1	7	6	1	7
<b>Comisión Auditoría y Cumplimiento</b>	2	3	5	2	3	5	2	3	5
<b>Comisión de Nombramientos</b>	3	1	4	3	1	4	3	1	4
<b>Comisión de Retribuciones</b>	3	1	4	3	1	4	3	1	4

Para más información al respecto, consultar el Anexo I al presente informe.

La composición del Consejo de Cajasur y sus diferentes comisiones no se ha modificado en los 3 últimos años, y es la siguiente:

	2016			2017			2018		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
<b>Consejo de Administración</b>	7	1	8	7	1	8	7	1	8
<b>Comisión Ejecutiva</b>	4	0	4	4	0	4	4	0	4
<b>Comisión de Control del Riesgo</b>	2	1	3	2	1	3	2	1	3
<b>Comité de Auditoría</b>	2	1	3	2	1	3	2	1	3
<b>Comisión de Nombramientos y Retribuciones</b>	3	0	3	3	0	3	3	0	3

Para más información al respecto, consultar el Anexo I al presente informe.

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de tipo de contratación de la plantilla de Kutxabank y Cajasur, desglosado por sexo:

Tipo contrato KUTXABANK	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	1.354	2.013	3.367
Temporal	95	207	302
Temporal con vocación de indefinido	20	53	73
<b>Total</b>	<b>1.469</b>	<b>2.273</b>	<b>3.742</b>

Tipo contrato CAJASUR	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	841	926	1.767
Temporal	4	3	7
<b>Total</b>	<b>845</b>	<b>929</b>	<b>1.774</b>

Además, durante el 2018, Cajasur ha realizado 7 contrataciones temporales y 3 de carácter indefinido (dos hombres y una mujer). Todos los nuevos contratos han sido a tiempo completo y la práctica totalidad de los mismos corresponde a menores de 30 años. El resto es irrelevante por ser una cifra muy baja.

El trabajo sustancial propio de la actividad financiera de la Entidad, a través de sus oficinas de las diferentes redes comerciales, es prestado por empleados y empleadas de la entidad, con contratos laborales, o indefinidos o de duración determinada.

La entidad ha procedido en 2018 a la realización de contratos indefinidos, contratos formativos en prácticas y contratos de duración determinada a través de contratos de interinidad, que responden a las necesidades de cobertura surgidas en determinadas circunstancias, tales como ausencias por IT, permisos de maternidad y, en general, por situaciones que permiten la sustitución de trabajadores con derecho a reserva de puesto de trabajo.

Tipo contrato 2018	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	15	39	54
Interinidad	139	386	525
Prácticas	71	152	223
Prácticas (Cond. Esp)	8	30	38
Obra o Servicio	-	2	-
<b>Total</b>	<b>233</b>	<b>609</b>	<b>842</b>

Además, dentro de los contratos de duración determinada Kutxabank, ha iniciado la contratación de personal titulado de sus territorios de origen, que podrá acercar su formación a la práctica profesional real tras completar un periodo formativo en prácticas.

Se documenta a continuación la tasa de rotación de los últimos 3 ejercicios:

	REGIÓN	2016			2017			2018		
		Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
<b>Rotación media de empleados</b>	<b>C.A.V.</b>	0,70%	0,11%	0,36%	0,09%	0,12%	0,11%	0,2%	0,23%	0,22%
	<b>EXPANSIÓN</b>	0%	0,56%	0,29%	0,41%	0,19%	0,29%	0,62%	0,19%	0,40%
	<b>ANDALUCIA</b>	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,3%	0,3%

La distribución de la plantilla de Kutxabank por región es la siguiente:

Región	Hombres	Mujeres	Total
CAPV	988	1.742	2.730
NO CAPV	481	531	1.012
<b>Total</b>	<b>1.469</b>	<b>2.273</b>	<b>3.742</b>

En este caso el 100% de los directivos del Comité de Dirección proceden de la comunidad local (CAPV).

En el caso de Cajasur, la distribución de la plantilla por región es la siguiente:

Región	Hombres	Mujeres	Total
Andalucía	845	929	1.774

En este caso el 100% de los directivos del Comité de Dirección proceden de la comunidad local.

En relación con el total de empleados y empleadas que durante 2018 tuvieron derecho a un permiso de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad KUTXABANK	Derechos generados durante 2018	Derechos disfrutados durante 2018
Hombres	63	67
Mujeres	131	134
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>201</b>



Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, un total de 201 personas de Kutxabank han podido disfrutar de algún día de descanso por maternidad o paternidad.

El 100% de los empleados y empleadas con derecho al permiso de maternidad o paternidad, lo han podido disfrutar y se han incorporado al trabajo.

El valor del absentismo para la plantilla de Kutxabank es el siguiente:

2016	2017	2018
5,00%	5,29%	5,20%

Los niveles salariales de los empleados y empleadas están establecidos en el Convenio colectivo de Kutxabank, S.A., de conformidad con lo pactado con la representación social.

El ratio de la retribución mínima de entrada en relación con el salario mínimo interprofesional es la siguiente:

Comparativa salarial	2016	2017	2018
Salario mínimo de entrada (excl. Prácticas y becas) en euros/Salario mínimo interprofesional*	2,87	2,22	2,16

*\*Salario mínimo interprofesional 2016: 9.172,8*

*\*Salario mínimo interprofesional 2017: 9.907,80*

*\*Salario mínimo interprofesional 2018: 10.302,60*

Kutxabank, en coherencia con sus valores de facilitar el desarrollo profesional de su plantilla y fomentar la igualdad de oportunidades, establece 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 2018 ninguna denuncia o queja relacionada con la discriminación por género.

Kutxabank cuenta con un Plan de Igualdad desde noviembre de 2016. Dicho plan refleja 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 ha establecido nuevas medidas en materia de conciliación de la vida personal y profesional.

En relación con Cajasur, el total de empleados y empleadas que tuvo derecho a una baja de maternidad o paternidad durante 2018 es el siguiente:

Maternidad / paternidad CAJASUR	Derechos generados durante 2018	Derechos disfrutados durante 2018
Hombres	19	22

Mujeres	25	37
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>59</b>

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, un total de 44 empleadas y empleados generaron derecho a disfrutar del permiso de maternidad o paternidad, y 59 personas disfrutaron de algún día de descanso por maternidad o paternidad.

El 100% de los empleados y empleadas que han tenido derecho al permiso de maternidad o paternidad lo han podido disfrutar.

El valor del absentismo para la plantilla de Cajasur es el siguiente:

2016	2017	2018
3,28%	3,08%	3,20%

El ratio de la retribución mínima de entrada en relación con el salario mínimo interprofesional es la siguiente:

Comparativa salarial	2016	2017	2018
Salario mínimo de entrada (excl. Prácticas y becas) en euros/Salario mínimo interprofesional*	1,64	1,53	1,49

\*Salario mínimo interprofesional 2016: 9.172,8

\*Salario mínimo interprofesional 2017: 9.907,80

\*Salario mínimo interprofesional 2018: 10.302,60

Conforme a los valores de facilitar el desarrollo profesional de la plantilla y fomentar la igualdad de oportunidades, el Convenio Colectivo de Cajasur establece el nivel retributivo para cada categoría profesional. 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 2018 ninguna denuncia o queja relacionada con la discriminación por género.

Esta comisión de Igualdad, de carácter paritario, constituida por representantes de la empresa y de los trabajadores y trabajadoras, ha continuado desarrollando las principales líneas estratégicas y de actuación definidas en el Plan de Igualdad vigente en la empresa, para continuar garantizando la promoción de los principios de igualdad de género en todas las actividades de la Entidad.

### 8.1.2. Grupo Fineco

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución vertical de la plantilla de **Fineco** durante el ejercicio 2018, desglosados por sexo, categoría profesional y edad:

DISTRIBUCIÓN VERTICAL GRUPO FINECO	Hombres		Mujeres		Total	
	Count	%	Count	%	Count	%
DIRECCIÓN	2	5%	1	4%	3	5%
JEFATURAS Y TÉCNICOS	12	33%	4	15%	16	25%
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	23	62%	22	81%	45	70%
OFICIOS VARIOS	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>	<b>64*</b>	<b>100%</b>

*\*Plantilla activa a 31/12/2018*

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL GRUPO FINECO	Hombres	Mujeres	Total
	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
Mayor de 50	1	0	1
Entre 30 y 50	1	1	2
<b>JEFATURAS Y TÉCNICOS</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>16</b>
Mayor de 50	2	0	2
Entre 30 y 50	9	3	12
Menor de 30	1	1	2
<b>ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>45</b>
Mayor de 50	13	4	17
Entre 30 y 50	10	15	25
Menor de 30	0	3	3
<b>OFICIOS VARIOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>27</b>	<b>64*</b>

*\*Plantilla activa a 31/12/2018*

Por otro lado, la composición de los órganos de gobierno de Grupo Fineco, por sexo y edad, es la siguiente:

	2016			2017			2018		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
<b>Consejo de Administración*</b>	7	0	7	7	0	7	6	1	7
<b>Comité de Dirección</b>	4	0	4	4	0	4	5	2	7

	2016			2017			2018		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
<b>Comisión de Nombramientos</b>	3	0	3	3	0	3	3	0	3
<b>Comisión de Retribuciones</b>	3	0	3	3	0	3	3	0	3

*\*Datos de la Matriz del Grupo Fineco*

Los resultados estadísticos de tipo de contratación de la plantilla, desglosado por sexo son los siguientes:

Tipo contrato GRUPO FINECO	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	37	27	64
Temporal	0	0	0
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>27</b>	<b>64</b>

Además, durante 2018, el Grupo Fineco ha contratado a 9 personas, todas con carácter indefinido (seis hombres y tres mujeres) y a tiempo completo.

El trabajo sustancial propio de la actividad de Grupo Fineco, a través de sus oficinas, es prestado por la plantilla de la entidad, con contratos laborales indefinidos.

La tasa de rotación de los últimos 3 ejercicios es la reflejada a continuación:

	REGIÓN	2016			2017			2018		
		Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
<b>Rotación media de empleados</b>	<b>C.A.P.V.</b>	4,8%	0%	4,8%	1,5%	0%	1,5%	14,3%	11,4%	12,5%
	<b>NO C.A.P.V.</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>4,8%</b>	<b>0%</b>	<b>4,8%</b>	<b>1,5%</b>	<b>0%</b>	<b>1,5%</b>	<b>14,3%</b>	<b>11,4%</b>	<b>12,5%</b>

La distribución de la plantilla de Grupo Fineco por región es la siguiente:

Región	Hombres	Mujeres	Total
CAPV	28	22	50
NO CAPV	9	5	14
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>27</b>	<b>64</b>

En este caso, el 86% de los directivos del Comité de Dirección proceden de la comunidad local (CAPV).

En relación con el total de empleados y empleadas que durante 2018 tuvieron derecho a una baja de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad GRUPO FINECO	Derechos generados durante 2018	Derechos disfrutados durante 2018
Hombres	1	1
Mujeres	1	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, un total de 2 personas del Grupo Fineco han disfrutado de algún día de descanso por maternidad o paternidad.

El 100% de los empleados y empleadas con derecho al permiso de maternidad o paternidad, ha podido disfrutarlo y se ha incorporado al trabajo.

El valor del absentismo para la plantilla de Fineco es el siguiente:

2018
0%

El Grupo Fineco, en coherencia con sus valores de facilitar el desarrollo profesional de su plantilla y fomentar la igualdad de oportunidades, establece el nivel retributivo para cada categoría profesional bajo el amparo de su política retributiva y el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos. Entre ambos documentos, se regulan, entre otros, aspectos como los grupos profesionales y la retribución salarial fija y variable, la jornada laboral y los beneficios sociales. En este sentido, la relación entre el salario base de un hombre y una mujer para la misma categoría profesional es 1:1.

### 8.1.3. Kutxabank Gestión

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución vertical de la plantilla de **Kutxabank Gestión, S.G.I.I.C., S.A.U.** durante el ejercicio 2018, desglosados por sexo, categoría profesional y edad:

DISTRIBUCIÓN VERTICAL KUTXABANK GESTIÓN	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
DIRECCIÓN	3	75%	1	25%	4	7,1%
JEFATURAS Y TÉCNICOS	4	40%	6	60%	10	17,9%
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	9	21,4%	33	78,6%	42	75%
OFICIOS VARIOS	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>28,6%</b>	<b>40</b>	<b>71,4%</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	Hombres	Mujeres	Total
DIRECCIÓN	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
Mayor de 50	2	0	2
Entre 30 y 50	1	1	2
JEFATURAS Y TÉCNICOS	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>
Mayor de 50	1	0	1
Entre 30 y 50	3	6	9
Menor de 30	0	0	0
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	<b>9</b>	<b>33</b>	<b>42</b>
Mayor de 50	2	4	6
Entre 30 y 50	6	25	31
Menor de 30	1	4	5
OFICIOS VARIOS	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Mayor de 50	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>40</b>	<b>56</b>

Por otro lado, la composición de los órganos de gobierno de Kutxabank Gestión, S.G.I.I.C., S.A.U., por sexo y edad, es la siguiente:

	2016			2017			2018		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
<b>Consejo de Administración</b>	5	0	5	5	0	5	5	0	5
<b>Comisión Auditoría y Cumplimiento</b>	2	0	2	2	0	2	2	0	2
<b>Comisión de Nombramientos y retribuciones</b>	3	0	3	3	0	3	3	0	3

Otros Comités:

	2016			2017			2018		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
<b>Comité de Control</b>	4	4	8	4	4	8	4	4	8
<b>Comité ISR</b>	-	-	0	6	1	7	6	1	7

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de tipo de contratación de la plantilla de Kutxabank Gestión, S.G.I.I.C., S.A.U., desglosado por sexo:

Tipo contrato KUTXABANK GESTIÓN	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	16	39	55
Temporal	0	1	1
Temporal (Cond. Espec.)	0	0	0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>40</b>	<b>56</b>

*\*No se incluye una empleada con contrato indefinido que se encuentra en situación de excedencia por cuidado de menor en 2018.*

Durante el 2018, Kutxabank Gestión, S.G.I.I.C., S.A.U., ha realizado 2 contrataciones temporales (se trata de una misma empleada a la que se le han hecho dos contratos temporales en 2018) y 2 de carácter indefinido (dos mujeres). Todas ellas han sido a tiempo completo

El trabajo relativo a la actividad es prestado por personal propio con contrato laboral indefinido.

La entidad realiza contratación temporal utilizando, contratos formativos en prácticas y contratos de duración determinada a través de contratos de interinidad, que responden a las necesidades de cobertura surgidas en determinadas circunstancias, tales como ausencias por IT, permisos de maternidad y, en general, por situaciones que permiten la sustitución de trabajadores con derecho a reserva de puesto de trabajo.

Tipo contrato 2018	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	0	2	2
Interinidad	0	1	1
Prácticas	0	0	0
Prácticas (Cond. Esp)	0	0	0
Obra o Servicio	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

*\*La misma empleada ha tenido dos contratos de interinidad.*

Se documenta a continuación la tasa de rotación de los últimos 3 ejercicios:

	REGIÓN	2016			2017			2018		
		Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
<b>Rotación media de empleados</b>	<b>C.A.V.</b>	1,84%	3,67%	5,51%	0,00%	1,80%	1,80%	0,00%	0,00%	0,00%

*\*En Kutxabank Gestión, S.G.I.I.C., S.A.U., todos los empleados trabajan en la CAPV al estar todas sus Sedes en ese territorio.*

La distribución de la plantilla de Kutxabank Gestión por región es la siguiente:

Región	Hombres	Mujeres	Total
CAPV	16	40	56
NO CAPV	0	0	0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>40</b>	<b>56</b>

En este caso el 100% de los directivos procede de la comunidad local (CAPV).

En relación con el total de empleados y empleadas que durante 2018 tuvieron derecho a una baja de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad KUTXABANK	Derechos generados durante 2018	Derechos disfrutados durante 2018



Hombres	0	0
Mujeres	1	3
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

Además, hay dos empleadas que iniciaron el derecho del disfrute de la licencia de maternidad en 2017, y lo finalizaron en 2018.

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, un total de 3 personas de Kutxabank Gestión, S.G.I.I.C., S.A.U., han podido disfrutar de algún día de descanso por maternidad o paternidad.

El 100% de los empleados y empleadas con derecho al permiso de maternidad o paternidad, lo ha podido disfrutar y se ha incorporado al trabajo.

El valor del absentismo para la plantilla de Kutxabank Gestión es el siguiente:

2018
3.364,9 (correspondiente a 437 jornadas laborales)

Kutxabank Gestión, en coherencia con sus valores de facilitar el desarrollo profesional de su plantilla y fomentar la igualdad de oportunidades, establece 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 2018 ninguna denuncia o queja relacionada con la discriminación por género.

Kutxabank Gestión cuenta con un Plan de Igualdad desde el 01/10/2014. Dicho plan refleja 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 ha establecido nuevas medidas en materia de conciliación de la vida personal y profesional.

#### 8.1.4. Kutxabank Seguros

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución vertical de la plantilla de **Kutxabank Seguros** durante el ejercicio 2018, desglosados por sexo, categoría profesional y edad:

DISTRIBUCIÓN VERTICAL KUTXABANK SEGUROS	Hombres	Mujeres	Total
--	---------	---------	-------

DIRECCIÓN	1	2,63%	0	0,00%	1	1,01%
JEFATURAS Y TÉCNICOS	4	10,53%	1	1,64%	5	5,05%
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	33	86,84%	60	98,36%	93	93,94%
OFICIOS VARIOS	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100,00%</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

\*Plantilla activa a 31/12/2018

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL KUTXABANK SEGUROS	Hombres	Mujeres	Total
<b>DIRECCIÓN</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Mayor de 50	1		1
<b>JEFATURAS Y TÉCNICOS</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
Mayor de 50	2	1	3
Entre 30 y 50	2	0	2
<b>ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES</b>	<b>33</b>	<b>60</b>	<b>93</b>
Mayor de 50	9	9	18
Entre 30 y 50	24	42	69
Menor de 30		6	6
<b>OFICIOS VARIOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>61</b>	<b>99</b>

\*Plantilla activa a 31/12/2018

Por otro lado, la composición de los órganos de gobierno de Kutxabank Seguros, por sexo y edad, es la siguiente:

	2016			2017			2018		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
<b>Consejo de Administración</b>	5	1	6	5	1	6	5	1	6
<b>Comisión Auditoría y Cumplimiento</b>	2	0	2	2	0	2	2	0	2
<b>Comisión de Nombramientos</b>	3	0	3	3	0	3	3	0	3

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de tipo de contratación de la plantilla de Kutxabank Seguros, desglosado por sexo:

Tipo contrato KUTXABANK SEGUROS	Hombres	Mujeres	Total
------------------------------------	---------	---------	-------

Indefinido	38	61	99
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>61</b>	<b>99</b>

Además, durante el 2018, Kutxabank Seguros ha realizado 5 contrataciones temporales (5 mujeres) y 2 de carácter indefinido (un hombre y una mujer). Todas ellas a tiempo completo. A su vez, se han producido tres conversiones de contratos temporales en contratos fijos (3 mujeres).

El trabajo sustancial propio de la actividad de la Entidad, a través de sus oficinas, es prestado por su plantilla, con contratos laborales, o indefinidos o de duración determinada.

La entidad ha procedido en 2018 a la realización de contratos indefinidos, contratos por circunstancias de la producción y contratos de duración determinada a través de contratos de interinidad, que responden a las necesidades de cobertura surgidas en determinadas circunstancias, tales como ausencias por IT, permisos de maternidad y, en general, por situaciones que permiten la sustitución de trabajadores con derecho a reserva de puesto de trabajo.

En el siguiente cuadro se resume lo indicado en los anteriores párrafos:

Tipo contrato 2018	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	1	1	2
Interinidad	0	5	5
Conversión Temporal en indefinido	0	3	3
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>9</b>

Se documenta a continuación la tasa de rotación de los últimos 3 ejercicios:

	REGIÓN	2016			2017			2018		
		Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Rotación media de empleados	C.A.V.	5,13%	1,89%	3,26%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	NO C.A.V.	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

La distribución de la plantilla de Kutxabank Seguros por región es la siguiente:

Región	Hombres	Mujeres	Total
CAPV	26	56	82
NO CAPV	12	5	17
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>61</b>	<b>99</b>

En este caso el 100% de los directivos del Comité de Dirección procede de la comunidad local (CAPV).

En relación con el total de empleados y empleadas que durante 2018 tuvieron derecho a una baja de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad KUTXABANK SEGUROS	Derechos generados durante 2018	Derechos disfrutados durante 2018
Hombres	1	2
Mujeres	4	5
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>7</b>

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, un total de **7** personas de Kutxabank Seguros han podido disfrutar de algún día de descanso por maternidad o paternidad.

El 100% de los empleados y empleadas con derecho al permiso de maternidad o paternidad, lo ha podido disfrutar y se ha incorporado al trabajo.

El valor del absentismo para la plantilla de Kutxabank Seguros es el siguiente:

2018
3.502,50 horas

Kutxabank Seguros, en coherencia con sus valores de facilitar el desarrollo profesional de su plantilla y fomentar la igualdad de oportunidades, establece 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.

Kutxabank Seguros depende del Convenio Sectorial de Seguros que actualmente está vigente hasta el año 2019 inclusive. Además, existe también un Acuerdo Socio Económico firmado con el personal en el que se estipulan aquellos aspectos de mejora en cuestiones retributivas, horarios y beneficios sociales. Dicho acuerdo está también vigente hasta el año 2019 inclusive.

Así mismo dispone de un Marco de Política Retributiva que se revisa anualmente de acuerdo a los procedimientos establecidos desde el Grupo Kutxabank.

### 8.1.5. Grupo Harri

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución vertical de la plantilla de **Compañía Promotora y de Comercio del Estrecho, S.L.** y del **Golf Valle Romano S.L.** durante el ejercicio 2018, desglosados por sexo, categoría profesional y edad, ya que son las únicas sociedades del grupo Harri que tienen personal:

DISTRIBUCIÓN VERTICAL CPCE	Hombres		Mujeres		Total	
	DIRECCIÓN	1	33%	-	-	1
JEFATURAS Y TÉCNICOS	1	33%	1	20%	2	25%
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	-	-	4	80%	4	50%
OFICIOS VARIOS	1	33%	-	-	1	12,5%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

*\*Plantilla activa a 31/12/2018*

DISTRIBUCIÓN VERTICAL Golf VR	Hombres		Mujeres		Total	
	DIRECCIÓN	1	25%			1
JEFATURAS Y TÉCNICOS	1	25%			1	17%
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES			2	100%	2	33%
OFICIOS VARIOS	2	50%			2	33%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

*\*Plantilla activa a 31/12/2018*

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL CPCE	Hombres	Mujeres	Total
	DIRECCIÓN		

<b>DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>CPCE</b>			
Mayor de 50	1	-	1
Entre 30 y 50	-	-	-
<b>JEFATURAS Y TÉCNICOS</b>			
Mayor de 50	-	-	-
Entre 30 y 50	1	1	2
Menor de 30	-	-	-
<b>ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES</b>			
Mayor de 50	-	-	-
Entre 30 y 50	-	4	4
Menor de 30	-	-	-
<b>OFICIOS VARIOS</b>			
Mayor de 50	1	-	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>

\* Plantilla activa a 31/12/2018

<b>DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>Golf VR</b>			
<b>DIRECCIÓN</b>			
Mayor de 50	-	-	-
Entre 30 y 50	1	-	1
<b>JEFATURAS Y TÉCNICOS</b>			
Mayor de 50	1	-	1

Entre 30 y 50	-	-	-
Menor de 30	-	-	-
<b>ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES</b>			
Mayor de 50	-	-	-
Entre 30 y 50	-	2	2
Menor de 30	-	-	-
<b>OFICIOS VARIOS</b>			
Entre 30 y 50	2	-	2
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

Por otro lado, la composición de los órganos de gobierno de CPCE y Golf VR, por sexo y edad, es la siguiente:

	2016			2017			2018		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Administradores Mancomunados	1	1	2	1	1	2	1	1	2

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de tipo de contratación de la plantilla de CPCE y Golf VR, desglosado por sexo:

Tipo contrato	Hombres	Mujeres	Total
<b>CPCE</b>			
Indefinido	3	5	8
Temporal	-	-	-
Temporal (Cond. Espec.)		-	-
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>

Tipo contrato	Hombres	Mujeres	Total
<b>Golf VR</b>			
Indefinido	4	2	6
Temporal	-	-	-
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

CPCE y Golf VR no han realizado ningún contrato laboral durante 2018.

La distribución de la plantilla de CPCE por región es la siguiente:

Región	Hombres	Mujeres	Total
CAPV	1	2	3
NO CAPV	2	3	5
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>

La distribución de la plantilla de Golf VR por región es la siguiente:

Región	Hombres	Mujeres	Total
CAPV	-	-	-
NO CAPV	4	2	6
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>

Durante 2018 no hubo empleados ni empleadas que tuvieran derecho a una baja de paternidad o maternidad.



## 8.1.6. Gesfinor

Se detalla a continuación la distribución por géneros y categorías de la plantilla de Gesfinor al término del ejercicio 2018:

DISTRIBUCIÓN VERTICAL GESFINOR ADMINISTRACION	Hombres		Mujeres		Total	
	Count	Percentage	Count	Percentage	Count	Percentage
DIRECCIÓN	2	33,33%	2	9,09%	4	14,29%
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	4	66,67%	20	90,91%	24	85,71%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

*\*Plantilla activa a 31/12/2018*

La distribución por edad de la plantilla de Gesfinor al término del ejercicio 2018 se detalla a continuación:

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL GESFINOR ADMINISTRACION	Hombres	Mujeres	Total
	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Mayor de 50	2	0	2
Entre 30 y 50	0	2	2
<b>ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>24</b>
Mayor de 50	3	7	10
Entre 30 y 50	1	4	5
Menor de 30	0	9	9
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>22</b>	<b>28</b>

*\*Plantilla activa a 31/12/2018*

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de tipo de contratación de la plantilla de Gesfinor:

Tipo contrato GESFINOR ADMINISTRACION	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	6	18	24
Temporal	0	4	4
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>22</b>	<b>28</b>

El administrador único de la sociedad a 31/12/2018 es un hombre.

Ningún empleado de Gesfinor es considerado como personal de Alta Dirección, de modo que las funciones de Alta dirección son desempeñadas por el administrador único. El 100% de la plantilla procede de la CAPV.

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, una persona ha disfrutado de algún día de descanso por maternidad. El 100% de los empleados y empleadas con derecho al permiso de maternidad o paternidad, lo han podido disfrutar y se han incorporado al trabajo.

### 8.1.7. Norbolsa

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución vertical de la plantilla de Norbolsa durante el ejercicio 2018, desglosados por sexo:

DISTRIBUCIÓN VERTICAL NORBOLSA	Hombres		Mujeres		Total	
	Count	Percentage	Count	Percentage	Count	Percentage
DIRECCIÓN	3	15,79%	2	9,09%	5	12,20%
JEFATURAS Y TÉCNICOS	7	36,84%	3	13,64%	10	24,39%
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	0	0	4	18,18%	4	9,76%
OFICIOS VARIOS	9	47,37%	13	59,09%	22	53,66%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

\* Plantilla activa a 31/12/2018

Por otro lado, la composición de los órganos de gobierno de Norbolsa, por sexo, es la siguiente:

	2016			2017			2018		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Consejo de Administración	8	0	8	8	0	8	7	1	8
Comisión de Nombramientos y Retribuciones	3	0	3	3	0	3	2	1	3

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de tipo de contratación de la plantilla de Norbolsa desglosado por sexo:

Tipo contrato NORBOLSA	Hombres	Mujeres	Total
------------------------	---------	---------	-------

Indefinido	19	22	41
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>41</b>

Además, durante el 2018, Norbolsa ha realizado 2 contrataciones de carácter indefinido (dos hombres).

El trabajo sustancial propio de la actividad de la Entidad, es prestado por empleados y empleadas de la entidad, con contratos laborales, indefinidos.

Tipo contrato 2018	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	2	0	2
Prácticas		1	1

La distribución de la plantilla de Norbolsa por región es la siguiente:

Región	Hombres	Mujeres	Total
CAPV	19	19	38
NO CAPV		3	3
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>41</b>

En este caso el 100% de los directivos del Comité de Dirección procede de la comunidad local (CAPV).

En relación con el total de empleados y empleadas que durante 2018 tuvieron derecho a una baja de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad NORBOLSA	Derechos generados durante 2018	Derechos disfrutados durante 2018
Hombres	-	-
Mujeres	1	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, 1 persona de Norbolsa ha podido disfrutar de algún día de descanso por maternidad.

El 100% de las trabajadoras con derecho al permiso de maternidad, lo ha podido disfrutar y se ha incorporado al trabajo.

Norbolsa, en coherencia con sus valores de facilitar el desarrollo profesional de su plantilla y fomentar la igualdad de oportunidades, establece 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.

## 8.2. Medidas de conciliación y beneficios sociales

### 8.2.1. Kutxabank y Cajasur

En 2018 ha finalizado la vigencia II Convenio Colectivo de Kutxabank, que fue suscrito en marzo de 2017 por el 58,34% de la representación de la mesa negociadora.

	2016	2017	2018
% Personas dentro de Convenio	99,6%	99,56%	99,55%

Los beneficios sociales de la plantilla de Kutxabank están ligados a las condiciones establecidas en este Convenio. El marco no diferencia su aplicación en función del tipo de jornada, es decir, no se establecen diferencias entre personas con jornada completa y jornada reducida.

El convenio Kutxabank fija en qué casos los trabajadores provenientes de cada Caja mantendrán el derecho a los beneficios sociales establecidos en su Entidad de origen.

Con el mismo criterio, se continúan aplicando 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

A cualquier persona contratada para una duración determinada se le reconocen los mismos derechos que a los indefinidos, excepto aquellos que por su propia naturaleza corresponden exclusivamente a empleados y empleadas de la plantilla fija, como son la previsión social complementaria y los préstamos a empleados y otros que pudieran ser considerados como tales.

Asimismo, en 2017 se acordó extender este tratamiento al personal con contratos formativos en prácticas.

Por otro lado, cabe mencionar la siguiente regulación en los supuestos de movilidad geográfica con carácter definitivo, y que requieran un traslado domiciliario que, como referencia, se entiende necesario a partir de los 120 km de distancia: la persona afectada tendrá derecho a que el traslado se le comunique con una antelación mínima de 30 días respecto a la fecha de su efectividad y podrá disfrutar de 5 días de permiso retribuido, que será sustitutivo y no acumulable al que pudiera existir en cada Entidad.

Por otro lado, Cajasur se rige por el Convenio Colectivo para las cajas y entidades financieras de ahorro de que fue suscrito con fecha 30/06/2016 de una parte, por la organización empresarial Asociación de Cajas de Ahorros para Relaciones Laborales (ACARL) y de otro por las organizaciones sindicales, con una representación del 85,13% del banco social, y cuya vigencia finaliza el 31/12/2018.

	2016	2017	2018
% Personas dentro de Convenio	<b>99,78%</b>	<b>99,72%</b>	<b>99,77%</b>

Los beneficios sociales de la plantilla de Cajasur están ligados a las condiciones establecidas en el Convenio y otros acuerdos con la representación sindical. El marco no diferencia su aplicación en función del tipo de jornada del empleado o empleada, es decir, no se establecen diferencias entre personas con jornada completa y jornada reducida.

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

- Ayudas para hijos/as hasta los 25 años
- Ayudas para hijos/as con minusvalías
- Ayudas de estudios de la plantilla
- Seguro de vida
- Préstamos en condiciones preferentes
- Seguro de asistencia sanitaria

En el ámbito interno de ambas entidades, se han establecido mecanismos que permiten que la representación sindical pueda realizar un análisis previo y un posterior seguimiento y supervisión de cualquier medida de movilidad no acordada, así como de supuestos específicos de movilidad en determinadas zonas de Expansión.

## 8.2.2. Grupo Fineco

Como marco general, los beneficios sociales de la plantilla de Grupo Fineco están ligados a las condiciones establecidas en el Convenio de Oficinas y Despachos. El 100% de la plantilla se encuentra dentro de dicho Convenio Colectivo. Concretamente, la plantilla está adherida a diferentes Convenios Colectivos en función de la localización geográfica de las oficinas:

- CONVENIO COLECTIVO BIZKAIA (Ultimo aplicable: 2009-2012. Vencido)
- CONVENIO COLECTIVO GIPUZKOA (Ultimo aplicable: 2006-2009. Vencido)
- CONVENIO COLECTIVO COMUNIDAD DE MADRID (Ultimo aplicable: 2013-2018. Vencido y Activo)
- CONVENIO COLECTIVO NAVARRA (Ultimo aplicable: 2015-2018. Vencido y Activo)

El marco no diferencia su aplicación en función del tipo de jornada, por lo que no se establecen diferencias entre personas con jornada completa y jornada reducida.

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

- Seguro Médico
- Teléfono móvil de empresa
- Formación y Masters
- Productos Kutxabank en condiciones preferentes

Actualmente no existen contrataciones para una duración determinada, pero de ser así, se le reconocerían los mismos derechos que al personal indefinido, excepto aquellos que por propia naturaleza corresponden exclusivamente a empleados y empleadas de la plantilla fija.

Estos beneficios sociales no se han extendido todavía al personal con contratos formativos en prácticas.

## 8.2.3. Kutxabank Gestión

En 2018 ha finalizado la vigencia del acuerdo laboral de Kutxabank Gestión, S.G.I.I.C., S.A.U., que fue suscrito en septiembre de 2017 por el 100% de la representación de la mesa negociadora en el que se establecían las condiciones laborales y el marco de referencia y normativa aplicable respecto de los empleados y empleadas de la organización. En relación con lo que no se encuentre previsto en el acuerdo laboral se tiene en cuenta lo establecido en el Convenio de oficinas y despachos de Bizkaia.

2016

2017

2018

% Personas dentro del Acuerdo	<b>94,64%</b>	<b>94,64%</b>	<b>94,64%</b>
-------------------------------	---------------	---------------	---------------

Los beneficios sociales de la plantilla de Kutxabank Gestión, S.G.I.I.C., S.A.U., están ligados a las condiciones establecidas en el Acuerdo Laboral / Convenio. El marco no diferencia su aplicación en función del tipo de jornada, es decir, no se establecen diferencias entre personas con jornada completa y jornada reducida.

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

- Iguala médica colectiva
- Complemento de las prestaciones de la Seguridad Social por I.L.T. o maternidad
- Préstamos en condiciones preferentes
- Días adicionales de libre disposición y un día adicional para supuestos del art. 37 del Estatuto de los Trabajadores.

A cualquier persona contratada para una duración determinada se le reconocen los mismos derechos que a los indefinidos, excepto aquellos que por su propia naturaleza corresponden exclusivamente a empleados y empleadas de la plantilla fija, como es la iguala médica.

#### 8.2.4. Kutxabank Seguros

El Convenio Colectivo General de Ambito estatal para las Entidades Aseguradores se firmó por un periodo de cuatro años (2016-2019). El Acuerdo Socio-Económico de Kutxabank Seguros que incluye alguna mejora sobre el Convenio de Ámbito estatal se firmó también por el mismo período.

En el siguiente cuadro se muestra el porcentaje de plantilla sujeta a convenio:

	2016	2017	2018
% Personas dentro de Convenio	<b>98,88%</b>	<b>98,94%</b>	<b>98,98%</b>

Los beneficios sociales de la plantilla de Kutxabank Seguros están ligados a las condiciones establecidas en este Convenio y en el Acuerdo Socio-Económico. El marco no diferencia su aplicación en función del tipo de jornada, es decir, no se establecen diferencias entre personas con jornada completa y jornada reducida.

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

- Seguro de vida
- Seguro de aportación definida

A cualquier persona contratada para una duración determinada se le reconocen los mismos derechos que a los indefinidos, excepto aquellos que por su propia naturaleza corresponden exclusivamente a empleados y empleadas de la plantilla fija.

#### 8.2.5. Grupo Harri

El personal de CPCE Donostia está acogido al convenio de oficinas y despachos de Gipuzkoa, el de CPCE Estepona al convenio de Construcción de Málaga y el de Golf VR al de instalaciones deportivas y gimnasios estatal.

	2016	2017	2018
% Personas dentro de Convenio	100%	100%	100%

En dichos convenios no se recogen beneficios sociales.

#### 8.2.6. Gesfinor

Los beneficios sociales de la plantilla de Gesfinor están ligados a las condiciones establecidas en el Convenio Colectivo Provincial de Oficinas y Despachos para Bizkaia. A cualquier persona contratada para una duración determinada, incluido el personal con contrato formativo en prácticas, se le reconocen los mismos derechos que a los indefinidos, excepto a aquellos que por su propia naturaleza corresponden exclusivamente a empleados y empleadas de la plantilla fija.



## 8.2.7. Norbolsa

En 2018 está vigente el Convenio Colectivo de Norbolsa, que fue suscrito en Octubre de 2017 por el 100% de la representación de la mesa negociadora .

	2016	2017	2018
% Personas dentro de Convenio	97,56%	97,56%	97,56%

Los beneficios sociales de la plantilla de Norbolsa están ligados a las condiciones establecidas en este Convenio. El marco no diferencia su aplicación en función del tipo de jornada, es decir, no se establecen diferencias entre personas con jornada completa y jornada reducida.

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

- Ayudas para hijos/as con minusvalías
- Seguro de vida

## 8.3. Capacitación y educación

### 8.3.1. Kutxabank y Cajasur

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 conseguidos por Kutxabank en 2018 destacaron:

- Respuesta a los requerimientos legales canalizados a través de Cumplimiento Normativo. En 2018 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, sin dejar de lado la formación continua en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo y la Nueva Ley de Protección de Datos.
- Formación de Continuidad en materia de Cambios Normativos en Seguros.
- Formación en políticas y criterios de Riesgos y Recuperaciones.
- Continuación de los programas de acogida para reforzar los conocimientos ya adquiridos y facilitar la incorporación a las nuevas funciones.

Como principales retos y objetivos de Kutxabank para el año 2019 caben señalar:

- Reforzar la actividad de la Escuela de Desarrollo Directivo, así como la Escuela Comercial, con el fin de dar apoyo al cumplimiento del Plan Estratégico.
- Dar respuesta a los requerimientos legales canalizados a través de Cumplimiento Normativo. En 2019 se pondrá especial atención en aspectos normativos como GDPR, PBCFT, Protección al Consumidor y a los requerimientos de la Nueva Ley de Contrato Inmobiliario.
- Dar respuesta a los requerimientos de la Nueva Ley de Distribución de Seguros.
- 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.

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)	2016			2017			2018		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Puesto directivo	13,15	8,13	<b>12,48</b>	10,12	42,75	<b>14,47</b>	29,12	134,25	<b>43,14</b>
Puesto técnico	22,18	46,98	<b>30,82</b>	15,01	25,57	<b>18,59</b>	49,18	41,76	<b>46,29</b>

Puestos administrativos/comerciales	57,15	52,83	<b>54,87</b>	75,59	76,94	<b>76,31</b>	60,35	63,77	<b>62,18</b>
Oficios varios	5,42		<b>5,42</b>	6,96		<b>6,96</b>	4,25		<b>4,25</b>
Formación TOTAL	54,47	52,59	<b>53,50</b>	71,24	75,72	<b>73,57</b>	59,01	63,10	<b>61,15</b>

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, lo que favorece la implantación y la ejecución de la estrategia de Kutxabank, y 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 2018 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 490 personas.
  - Organización del trabajo con Clientes. Píldora online formativa que realizaron más de 1.880 personas de la Red Comercial.
  - Actualización Digital para Kutxabank. Dirigido al equipo de Banca Personal. En esta acción formativa participaron 193 personas en formato presencial.
- **Escuela Financiera Kutxabank**
  - Programa Experto en Asesoramiento Financiero de DBS. En 2018 se obtuvieron 1.058 certificaciones.
  - Cambios Normativos en Seguros. Programa online dirigido a gestores y gestoras comerciales que fue finalizado por más de 2.400 personas.
  - Nueva Ley de Protección de Datos (GDPR). Píldora online dirigida a toda la plantilla y cumplimentada por más de 3.650 personas.
  - MiFID: Modelo de Negocio y Operatoria. Acción formativa online sobre la Implementación de MiFID II. Más de 2.850 personas participaron en esta iniciativa.
- **Escuela de Desarrollo Directivo Kutxabank.** Cabe destacar la participación de dos personas en programas de Desarrollo Directivo de Escuelas de Negocios.

- **Idiomas.** Cursos de euskera y otros idiomas como inglés, francés o alemán que suman más de 12.000 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 2018 fueron evaluadas 3.303 personas, que representan el 88,27 % de la plantilla.

Personas evaluadas por cargo KUTXABANK 2018	H	%	M	%	Total	%
Jefaturas y Técnicos	738	99,86%	918	99,89%	1656	99,88%
Administrativos/Comerciales	589	82,72%	1057	78,35%	1646	79,86%
Oficios Varios	1	100%	0	0%	1	100%
<b>Total</b>	<b>1328</b>	<b>90,40%</b>	<b>1975</b>	<b>86,89%</b>	<b>3303</b>	<b>88,27%</b>

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

DIRECCIÓN KUTXABANK 2018	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CON EVALUACIÓN	17	5	<b>22</b>
SIN EVALUACIÓN	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>22</b>

Durante los ejercicios 2016, 2017 y 2018 se evaluó al 93,6%, 94,78% y 88,27% de la plantilla respectivamente, porcentajes similares al presente ejercicio.

Por otro lado, Cajasur 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 2018 destacaron:

- Formación para el desarrollo profesional de las personas con responsabilidad sobre equipos, a través de la Escuela de Negocio.
- Dar respuesta a los requerimientos legales canalizados a través de Cumplimiento Normativo, con 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. En 2018 se han certificado como Asesores/as Financieros/as 616 personas, lo que hace un total de 1.204 personas certificadas según MiFID II.
- Formación de acogida para reforzar los conocimientos ya adquiridos y facilitar la incorporación a las nuevas funciones.
- Formación en Políticas y Criterios de Riesgos.
- Formación continua en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

Como principales retos y objetivos para el año 2019 cabe señalar:

- Continuar reforzando la actividad de desarrollo directivo y comercial, con el doble fin de seguir desarrollando las habilidades directivas y dar apoyo al cumplimiento de los planes de negocio.
- Continuar con el cumplimiento de los requerimientos legales, canalizados a través de Cumplimiento Normativo, respecto a los requerimientos de la CMNV en lo que se refiere a la Directiva MiFID II. En 2019 se pondrá especial atención en aspectos normativos como GDPR, PBCFT, Protección al Consumidor y a los requerimientos de la Nueva Ley de Contrato Inmobiliario.
- Dar respuesta a los requerimientos de la Nueva Ley de Distribución de Seguros
- Continuar con los programas de acogida para reforzar y facilitar la incorporación a las nuevas funciones.
- Impulsar la formación en políticas y criterios de Riesgos y Recuperaciones.

Se recoge a continuación la formación realizada al personal según la clasificación existente, calculada según el número de horas de formación realizada en relación al número total de personas de dicha categoría profesional.

FORMACIÓN CAJASUR (h/persona)	2016			2017			2018		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Puesto directivo	13,15	8,13	<b>21,28</b>	10,12	42,75	<b>52,87</b>	29,12	134,25	<b>163,37</b>
Puesto técnico	22,18	46,98	<b>69,16</b>	15,01	25,57	<b>40,58</b>	49,18	41,76	<b>90,94</b>
Puestos administrativos/comerciales	57,15	52,83	<b>109,98</b>	75,59	76,94	<b>152,54</b>	60,35	63,77	<b>124,13</b>
Oficios varios	5,42		<b>5,42</b>	6,96		<b>6,96</b>	4,25		<b>4,25</b>
Formación TOTAL	54,47	52,59	<b>107,06</b>	71,24	75,72	<b>146,95</b>	59,01	63,10	<b>122,11</b>

Cajasur 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 Cajasur, 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 de Negocio Cajasur.** Durante 2018 se han impartido distintos cursos, tales como:
  - Acción formativa presencial sobre Crédito Comercio, dirigido a gestores y gestoras comerciales en diferentes localidades de nuestra entidad. Contó con una participación superior a las 300 personas.
  - Programa Vestibular Gestión Pymes. Con el objetivo de facilitar la asunción de nuevas funciones, se organizaron diferentes sesiones formativas relacionadas con los productos dirigidos a este segmento y su análisis de riesgos, en las que han participado 50 personas.
  - Jornadas formativas sobre fondos de inversión y mercados financieros con una participación superior a las 1.000 personas.
  - Distintas acciones de formación comercial de bancas especializadas como Banca de Empresas, Instituciones, y Banca Personal.
  - Se ha continuado con la actividad en el campo del desarrollo directivo tanto de forma específica como transversal, y se han organizado 1.890 horas.

- **Escuela Financiera y de Riesgos Cajasur**
  - Asesor Financiero. En 2018 se obtuvieron 616 certificaciones.
  - Módulo online sobre Mifid II: Modelo de Negocio y Operativa. La participación en el curso superó las 1.300 personas (2.606 horas de formación)
  - Módulo online sobre Novedades y Actualización Fiscalidad de los Productos financieros, con un total de 7.236 horas de formación.
  - Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo. Se han organizado diferentes sesiones presenciales dirigidas a todos los Puestos Técnicos de la red comercial, y a determinadas direcciones y subdirecciones de oficina, con un total de 95 horas.
  - En respuesta a la formación de continuidad exigida por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, se han organizado diferentes talleres prácticos y acciones formativas online con una asistencia superior a 1.300 personas.
- Formación en Herramientas Ofimáticas y Aplicaciones Informáticas propias.

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

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

Se presentan a continuación el resultado de las evaluaciones generadas del ejercicio 2018:

PERSONAS EVALUADAS POR CARGO 2018 CAJASUR	Hombres		Mujeres		Total
	Nº	%	Nº	%	
JEFATURAS Y TÉCNICOS	55	98,21%	34	97,14%	89
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	764	98,58%	876	98,21%	1.640
OFICIOS VARIOS	1	50,00%			1
<b>Total</b>	<b>820</b>	<b>97,40%</b>	<b>910</b>	<b>98,06%</b>	1.730

Respecto al personal directivo, las enviadas han sido las siguientes:

DIRECCIÓN 2018	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CON EVALUACIÓN	10	2	12
SIN EVALUACIÓN	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>12</b>

Durante los ejercicios 2016 y 2017 se evaluó al 96,6% y 98% de la plantilla respectivamente, porcentajes similares al presente ejercicio. En el 2018 se han generado evaluaciones para el 97,7% de la plantilla.

### 8.3.2. Grupo Fineco

Fineco 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 conseguidos por el Grupo Fineco en 2018 destacan:

- Respuesta a los requerimientos legales canalizados a través de Cumplimiento Normativo. En 2018 se ha puesto especial atención a los requerimientos de la CNMV en lo que se refiere a la Directiva MiFID II a través de certificaciones de Asesor Financiero, sin dejar de lado la formación continua en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo y la Nueva Ley de Protección de Datos.
- Continuación de los programas de acogida para reforzar los conocimientos ya adquiridos y facilitar la incorporación a las nuevas funciones.

Como principales retos y objetivos de Grupo Fineco para el año 2019 caben señalar:

- Dar respuesta a los requerimientos legales canalizados a través de Cumplimiento Normativo. En 2019 se pondrá especial atención en aspectos normativos como GDPR y PBCFT.
- Continuar atendiendo 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.



Se recoge a continuación la formación realizada al personal según la clasificación existente, calculada según el número de horas de formación realizadas en relación con el número total de personas de dicha categoría profesional.

FORMACIÓN FINECO (h/persona)	2018		
	Hombres	Mujeres	TOTAL
Puestos directivos	15,00	10,50	14,00
Puestos técnicos	49,75*	27,00	42,17
Puestos cualificados	55,22*	26,63	41,76
TOTAL FINECO	44,76	25,05	36,71

*(\*) La diferencia entre hombres y mujeres en las cifras en 2018 en Puestos técnicos y Puestos cualificados corresponde principalmente a dos personas (hombres) que están obteniendo dos certificaciones*

Fineco 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, lo que favorece la implantación y la ejecución de la estrategia de Fineco, y para incrementar el grado de capacitación futuro de la plantilla.

### 8.3.3. Kutxabank Gestión

Kutxabank Gestión realiza un plan de formación anual en el que se estudian las diferentes necesidades formativas para dar cobertura a las siguientes carencias:

- Necesidades derivadas de las políticas, planes y estrategias de la Entidad
- 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

Las actuaciones de formación de cada ejercicio y el plan de formación para el ejercicio siguiente se presentan al Consejo de Administración.

Desde la óptica formación-desarrollo, entre los logros conseguidos por Kutxabank Gestión en 2018 destacan:

- Realización del Programa Superior de Gestión Patrimonial. Curso preparatorio para la titulación EFA, que dio respuesta a los requerimientos legales correspondientes.
- Formación de continuidad en ofimática más especializada.
- Formación de continuidad en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo y la Nueva Ley de Protección de Datos.
- Formación de Continuidad en materia de novedades Normativas.
- Continuación de los programas de acogida para reforzar los conocimientos ya adquiridos y facilitar la incorporación a las nuevas funciones.

Como principales retos y objetivos de Kutxabank Gestión para el año 2019 caben señalar:

- Cumplir con las exigencias normativas que requieren diferentes Certificación Profesional del personal y su formación continua.
- Formación en Herramientas Ofimáticas.
- Dar respuesta a los requerimientos de las nuevas leyes o actualizaciones normativas.
- Continuar dando respuesta a los requerimientos de las directrices de MIFID II.
- Formación para la Inversión Sostenible y Responsable.
- Normativa Fiscal.

Se recoge a continuación la formación realizada al personal según la clasificación existente, calculada según el número de horas de formación realizada en relación al número total de personas de dicha categoría profesional.

FORMACIÓN KUTXABANK GESTIÓN (horas)	2016			2017			2018		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Puestos directivos	16	28	44	45.92	12	57.92	64.5	5	69,5
Mandos Intermedios	56	38	94	10	15	25	54	28	82
Puestos Técnicos	26	86	112	0	52	52	7	164	171
Puestos Administrativos	26	538	564	268	112	380	39	480	519
	124	690	814	323,92	191		164,50	677	841,50

FORMACIÓN KUTXABANK GESTIÓN (horas)	2016			2017			2018		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Formación KUTXABANK GESTIÓN TOTAL						514,9 2			

Kutxabank Gestión apuesta decididamente por la formación como un factor de excelencia y motivación, uno de los pilares fundamentales del desarrollo de las personas en la Empresa.

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, lo que favorece la implantación y la ejecución de la estrategia de Kutxabank Gestión, y para incrementar el grado de capacitación futuro de la plantilla.

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 2018 fueron evaluadas 55 personas (incluidos los directivos), que representan el 100 % de la plantilla indefinida.

Personas evaluadas por cargo KUTXABANK GESTIÓN 2018	H	%	M	%	Total	%
Jefaturas y Técnicos	4	100%	6	100%	10	100%
Administrativos/Comerciales	9	100%	32	100%	41	100%
Oficios Varios	0	-	0	-	0	-
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

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

DIRECCIÓN KUTXABANK GESTIÓN 2018	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CON EVALUACIÓN	3	1	4
SIN EVALUACIÓN	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

Durante los ejercicios 2016, 2017 y 2018 se evaluó al 100% de la plantilla.

### 8.3.4. Kutxabank Seguros

Kutxabank Seguros realiza actividades formativas que responden a distintos tipos de necesidades:

- Exigencias de regulación del sector seguros
- Necesidades específicas por la especialización de determinadas áreas
- Necesidades particulares derivadas del desarrollo profesional

Las acciones formativas más destacables de Kutxabank Vida y Pensiones en 2018 han sido:

- Respuesta a los requerimientos legales. En 2018 se ha puesto especial atención en la formación preparatoria para la adecuación a la nueva normativa contable IFRS 17, adecuación a la nueva Ley de distribución IDD y la formación necesaria para la adaptación de Kutxabank Seguros al nuevo Reglamento General de Protección de Datos además de formación continua en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo-2018.
- Se han llevado a cabo diversas acciones específicas para la especialización del personal de las diferentes Áreas, Destaca la realización de un curso de Posgrado en Solvencia II en el Área técnica.

Como principales objetivos para el año 2.019 caben señalar:

- Dar respuesta a los requerimientos para la adecuación a la nueva normativa contable IFRS 17, la nueva Ley de distribución IDD y la nueva normativa de RGPD/LOPD.
- Seguir reforzando la cualificación técnica del personal clave de las diferentes Áreas.

Se recoge a continuación la formación realizada al personal según la clasificación existente, calculada según el número de horas de formación realizada en relación con el número total de personas de dicha categoría profesional.

FORMACIÓN KUTXABANK (h/persona)	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Puestos directivos	29,5	-	29,5	46,25	-	46,25

FORMACIÓN KUTXABANK (h/persona)	2017			2018		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Jefes y Técnicos	17,75	15	17,20	33,18	23,5	31,25
Puestos administrativos/co merciales	4,18	4,60	4,45	22,06	20,47	21,03
Oficios varios	-	-	-	-	-	-
Formación KUTXABANK SEGUROS	6,27	4,77	5,35	23,87	20,38	21,72

Todos los años se plantean acciones formativas que se planifican, diseñan y ejecutan de acuerdo con las necesidades planteadas previamente por cada Director de Área, por demanda o por las necesidades detectadas.

En Kutxabank Seguros se lleva a cabo la evaluación del desempeño anual del personal de acuerdo con los procedimientos establecidos para cada colectivo, y se fijan las acciones de mejora y planes de acción para el ejercicio siguiente.

En 2018 han sido evaluadas 97 personas, que representan el 98,97 % de la plantilla, tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

Personas evaluadas por cargo Kutxabank Seguros 2018	H	%	M	%	Total	%
Jefaturas y Técnicos	4	100%	1	100%	5	100%
Administrativos/Comerciales	33	100%	59	98%	92	99%
Oficios Varios	-	-	-	-	-	-
Total	37	100%	60	98%	97	99%

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

DIRECCIÓN Kutxabank Seguros 2018	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CON EVALUACIÓN	1	0	1
SIN EVALUACIÓN	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

Durante los ejercicios 2016 y 2017 se evaluó al 95,50% y 96,84% de la plantilla de Kutxabank Seguros respectivamente, porcentajes similares al presente ejercicio.

### 8.3.5. Grupo Harri

Durante 2018 no se ha realizado ninguna actividad formativa particular. Asimismo, tampoco se realizan evaluaciones del desempeño de la plantilla.

### 8.3.6. Gesfinor

Gesfinor ha realizado diversas acciones de formación e instrucción interna durante el ejercicio 2018 propias de su actividad. Se ofrece e imparte formación por profesionales externos en idiomas.

### 8.3.7. Norbolsa

Todos los años se diseña y aprueba un Plan de Formación para dar respuesta a las necesidades de conocimiento del día a día en las diversas ocupaciones, lo que favorece la implantación y la ejecución de la estrategia de Norbolsa, y para incrementar el grado de capacitación futuro de la plantilla.

Norbolsa realiza las siguientes actividades formativas incluidas en el plan de formación de la entidad:

#### **Acciones de formación generales:**

Con el objetivo de mejorar la preparación de los empleados para asumir con capacidad y en las mejores condiciones las necesidades de servicio y la mejora continua.

#### **Acciones de formación específicas:**

De acuerdo con el plan de gestión y sus objetivos planteados, y con base en los retos que se plantean, se establecen las líneas de formación necesarias para cada departamento.

En 2018 han destacado:

- 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 e Informador Financiero.
- Formación continua en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo y la Nueva Ley de Protección de Datos.
- Riesgo Penal
- Nuevas Ley de Protección de Datos RGPD y Conceptos básicos de seguridad de la información

Se realiza todos los años una evaluación del desempeño.

En 2018 han sido evaluadas 27 personas, que representan el 65,85 % de la plantilla.

Personas evaluadas por cargo NORBOLSA 2018	H	%	M	%	Total	%
Jefaturas y Técnicos	7	70%	4	80%	<b>11</b>	<b>77,3%</b>
Administrativos/Comerciales	0		2	50%	<b>2</b>	<b>50%</b>
Oficios Varios	6	66,7%	8	61,5%	<b>14</b>	<b>63,6%</b>
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>68,4%</b>	<b>14</b>	<b>63,6%</b>	<b>27</b>	<b>65,9%</b>

## 8.4. Seguridad y salud en el trabajo

### 8.4.1. Kutxabank y Cajasur

Kutxabank y Cajasur cuentan con delegados de prevención con competencias y facultades específicas en materia de prevención de riesgos y seguridad y salud laboral. Estos delegados de prevención son designados por los Comités de Empresa previamente constituidos entre sus miembros, o en su defecto, entre los delegados de personal electos. Además, en aquellos órganos de representación en los que se hayan elegido dos o más delegados de prevención, se ha constituido un Comité de Seguridad y Salud, que es el órgano paritario destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales.

Además, tal y como se recoge en su II Convenio Colectivo, Kutxabank cuenta con una comisión de salud laboral, de carácter paritario, con representación de la empresa y de los representantes de los trabajadores y trabajadoras, a través de la cual se han desarrollado la organización, la estructura, el funcionamiento y otras medidas relacionadas con los Comités de Seguridad y Salud

en la Entidad, todo ello de conformidad con lo establecido en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y demás normativa vigente a estos efectos.

En Cajasur existe un Comité Intencentros de Seguridad y Salud, de carácter paritario, con 6 representantes de la empresa y otros 6 representantes de los trabajadores. Este Comité ha desarrollado la organización, la estructura, el funcionamiento y otras medidas relacionadas con los Comités de seguridad y salud de la entidad, todo ello de conformidad con lo establecido en la Ley 31/1995 de Prevención de riesgos Laborales y demás normativa vigente a estos efectos.

En Kutxabank los 43 Delegados de Prevención designados representan 95,5% de la plantilla, mientras que en Cajasur hay 28 delegados que representan al 100% de la plantilla, con representación de todas las provincias andaluzas.

Los delegados y delegadas de prevención son invitados a acompañar a los técnicos del Servicio de Prevención en sus evaluaciones de riesgos, a quienes pueden formular las observaciones que estimen oportunas. Por otro lado, en los Comités de Seguridad y Salud se informa sobre la actividad preventiva que desarrollan las entidades, así como sobre los accidentes laborales ocurridos, su investigación y posterior seguimiento.

Todos los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que se producen en Kutxabank y Cajasur son comunicados a las autoridades competentes a través del procedimiento establecido por el reglamento, y denominado 'Sistema de Declaración Electrónica de Accidentes de Trabajo Delt@'.

Durante el año 2018 no se ha declarado ninguna enfermedad profesional que haya afectado a trabajadores de Kutxabank y Cajasur.

Como logro, destacar que en el año 2018 se ha cerrado satisfactoriamente las Auditorías Reglamentarias del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales implantado en en Kutxabank y Cajasur.

Se presentan a continuación los índices estadísticos de siniestralidad de ambas entidades:

#### KUTXABANK:

	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
Año 2016	8,22	0,09	0,01	0,15	11,35
Año 2017	12,94	0,13	0,02	0,20	9,74
<b>Año 2018</b>	11,59	0,14	0,02	0,21	11,68

- *Índice de frecuencia: (Número de accidentes / Horas trabajadas) \* 10<sup>6</sup>*
- *Índice de gravedad: (Número de jornadas perdidas / Número de horas trabajadas) \* 10<sup>3</sup>*



- Índice de incidencia: (Número de accidentes / Número medio de trabajadores) <sup>1</sup>
- Índice de ausencia: Número de jornadas perdidas / Número medio de trabajadores
- Índice de duración media: Número de jornadas perdidas / Número de accidentes

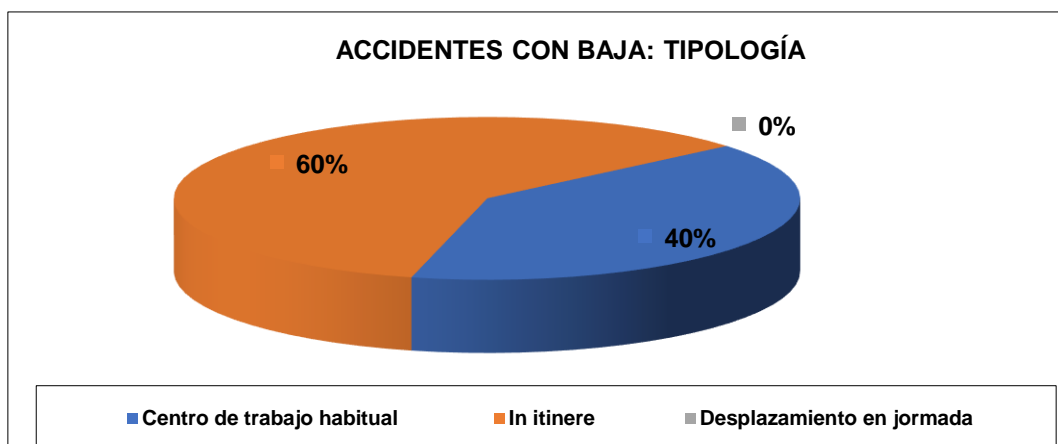
Se recoge a continuación la información del ejercicio 2018 desglosada por región:

2018	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA (días naturales)
BIZKAIA	13,25	0,22	0,02	0,34	16,45
GIPUZKOA	8,70	0,11	0,01	0,17	12,62
ALAVA	7,54	0,06	0,01	0,10	8,25
FUERA C.A.V.	13,21	0,06	0,02	0,10	4,71
<b>TOTAL:</b>	<b>11,59</b>	<b>0,14</b>	<b>0,02</b>	<b>0,21</b>	<b>11,68</b>

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

2018	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Accidentes SIN BAJA	16	28	44
Accidentes CON BAJA	7	18	25
<b>TOTAL:</b>	<b>23</b>	<b>46</b>	<b>69</b>

En relación con la tipología, los accidentes con baja han sido del siguiente tipo:



<sup>1</sup> Nº de trabajadores calculado contabilizando personal activo.

## CAJASUR

AÑO	INDICE DE FRECUENCIA	INDICE DE GRAVEDAD	INDICE DE INCIDENCIA	INDICE ABSOLUTO DE FRECUENCIA	INDICE DE DURACION MEDIA
2016	4,28	0,10	7,19	10,39	23
2017	3,51	0,09	5,89	7,02	26,93
<b>2018</b>	<b>2,46</b>	<b>0,04</b>	<b>4,43</b>	<b>4,92</b>	<b>23,21</b>

- Índice de frecuencia: (número de accidentes/Horas trabajadas)\*10<sup>6</sup>
- Índice de gravedad: (número de jornadas/número de horas trabajadas)\*10<sup>3</sup>
- Índice de incidencia: (número de accidentes/número medio de trabajadores)\*1000
- Índice Absoluto de Frecuencia: número total de accidentes \*1.000.000/horas trabajadas en periodo seleccionado\*media de trabajadores
- Índice de duración media: número jornadas perdidas/ número de accidentes

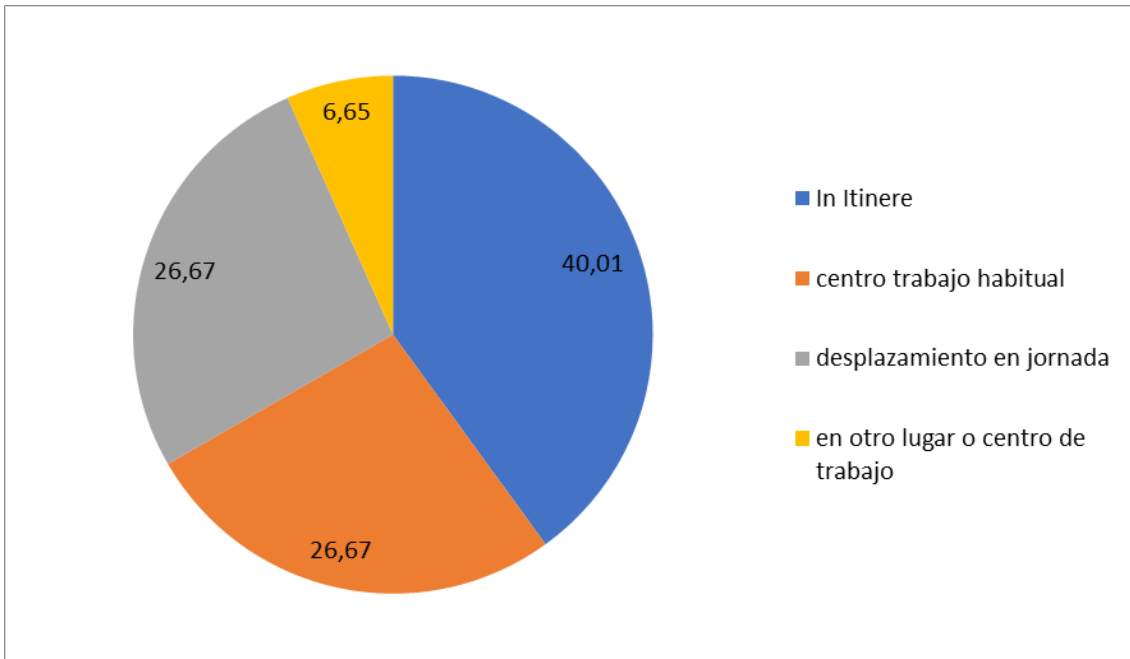
PROVINCIA	PLANTILLA	PROC/S BAJA	PROC/C BAJA	INDICE INCIDENCIA	DURACION MEDIA
ALMERIA	33,27	0	1	0	59
CADIZ	71,45	1	-	0	-
CORDOBA	1030,18	9	7	3,88	28,57
GRANADA	78,55	0	-	0	-
HUELVA	34,09	0	-	0	-
JAEN	192,73	2	1	0	14
MALAGA	193,00	2	-	0	-
SEVILLA	172,36	0	5	23,21	10,40
	<b>1.805,63</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>4,43</b>	<b>23,21</b>

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

Accidentes Laborales Totales 2018	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Con baja	4	10	14
Sin baja	3	11	14
Incidentes	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>28</b>

En relación con la tipología, los accidentes con baja han sido del siguiente tipo:

### ACCIDENTES CON BAJA: TIPOLOGIA



#### 8.4.2. Grupo Fineco

El Grupo Fineco cuenta con delegados de prevención con competencias y facultades específicas en materia de prevención de riesgos y seguridad y salud laboral. Estos delegados de prevención son designados por los diferentes Comités de Empresa, previamente constituidos entre sus miembros, o en su defecto, entre los delegados de personal electos. Los 2 Delegados de Prevención designados representan al 100% de la plantilla.

Los delegados y delegadas de prevención son invitados a acompañar a los técnicos del Servicio de Prevención Ajeno, modalidad preventiva elegida por la organización, en sus evaluaciones de riesgos, a quienes pueden formular las observaciones que estimen oportunas. Por otro lado, en los Comités de Seguridad y Salud se informa sobre la actividad preventiva que desarrollan las entidades, así como sobre los accidentes laborales ocurridos, su investigación y posterior seguimiento.

El Servicio de prevención realiza todos los procedimientos oportunos establecidos en la normativa vigente para:

- Garantizar a los trabajadores al servicio de todas las sociedades integradas en el Grupo Fineco la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo, a tenor de lo establecido en el artículo 22 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Informar a los trabajadores, a través de sus representantes, los delegados de prevención, de las actuaciones realizadas en el ámbito de la Vigilancia de la Salud,

cumpliendo así con el Apartado 2.d del artículo 39 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

No se han detectado incidencias en los exámenes de salud realizados, ni se han declarado enfermedades profesionales a Osalan. Asimismo, no se han producido accidentes de ningún tipo entre los empleados del Grupo Fineco.

En consecuencia, a lo largo de 2018 se han completado satisfactoriamente las Auditorías Reglamentarias realizadas por el experto externo IMQ Prevención.

### 8.4.3. Kutxabank Gestión

Kutxabank Gestión, S.G.I.I.C., S.A.U. cuenta con delegados de prevención con competencias y facultades específicas en materia de prevención de riesgos y seguridad y salud laboral. Estos delegados de prevención son elegidos a través de Elecciones Sindicales, uno en cada territorio, Bizkaia, Gipuzkoa y Álava.

Los delegados y delegadas de prevención son invitados a acompañar a los técnicos del Servicio de Prevención en sus evaluaciones de riesgos, a quienes pueden formular las observaciones que estimen oportunas, por lo que conocen en todo momento la actividad preventiva que desarrolla cada Sede, así como conocen los accidentes laborales ocurridos, su investigación y posterior seguimiento.

Durante el año 2018 no se ha declarado ninguna enfermedad profesional que haya afectado a trabajadores de Kutxabank Gestión, S.G.I.I., S.A.U..

Se presentan a continuación los índices estadísticos de siniestralidad:

	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
Año 2016	0	0	0	0	0
Año 2017	0	0	0	0	0
<b>Año 2018</b>	10,64	0	0,01853	0	0

- *Índice de frecuencia: (Número de accidentes / Horas trabajadas) \* 10<sup>6</sup>*
- *Índice de gravedad: (Número de jornadas perdidas / Número de horas trabajadas) \* 10<sup>3</sup>*
- *Índice de incidencia: (Número de accidentes / Número medio de trabajadores) <sup>2</sup>*
- *Índice de ausencia: Número de jornadas perdidas / Número medio de trabajadores*
- *Índice de duración media: Número de jornadas perdidas / Número de accidentes*

Se recoge a continuación la información del ejercicio 2018 desglosada por territorio:

2018	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA (días naturales)
BIZKAIA	0	0	0	0	0
GIPUZKOA	0	0	0	0	0
ALAVA	56,88	0	0,09908	0	0
<b>TOTAL:</b>	<b>10,64</b>	<b>0</b>	<b>0,01853</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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

2018	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Accidentes SIN BAJA	0	1	1
Accidentes CON BAJA	0	0	0
<b>TOTAL:</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

#### 8.4.4. Kutxabank Seguros

Kutxabank Seguros tiene como modalidad preventiva el Servicio de Prevención ajeno para todos sus centros de trabajo y todas las especialidades requeridas.

Además, cuenta con un coordinador preventivo e interlocutor con el Servicio de Prevención Ajeno en cada centro de trabajo. No existen Delegados de Prevención.

En 2018 no se ha declarado ninguna enfermedad profesional que haya afectado a trabajadores de Kutxabank Seguros.

Se presentan a continuación los índices estadísticos de siniestralidad de ambas entidades:

#### KUTXABANK SEGUROS:

	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
Año 2016	0	0	0	0	0
Año 2017	0	0	0	0	0
<b>Año 2018</b>	<b>0,001</b>	<b>0</b>	<b>0,02</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

- Índice de frecuencia: (Número de accidentes / Horas trabajadas) \* 10<sup>6</sup>
- Índice de gravedad: (Número de jornadas perdidas / Número de horas trabajadas) \* 10<sup>3</sup>
- Índice de incidencia: (Número de accidentes / Número medio de trabajadores)<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Nº de trabajadores calculado contabilizando personal activo.

- *Índice de ausencia: Número de jornadas perdidas / Número medio de trabajadores*
- *Índice de duración media: Número de jornadas perdidas / Número de accidentes*

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

2018	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Accidentes SIN BAJA	2	0	2
Accidentes CON BAJA	0	0	0
<b>TOTAL:</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

En relación con la tipología, los dos accidentes sin baja indicados en la tabla anterior fueron de la modalidad In itinere.

#### 8.4.5. Grupo Harri

Las sociedades disponen de un servicio de prevención ajeno que se encarga de verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa de prevención de riesgos laborales.

Asimismo, se dispone de un servicio de vigilancia de la salud externo que realiza un reconocimiento médico anual a los empleados que lo soliciten.

Durante 2018 no se han declarado enfermedades profesionales ni accidentes laborales.

#### 8.4.6. Gesfinor

La modalidad preventiva elegida por Gesfinor es el Servicio de Prevención Ajeno. Además, cuenta con un delegado en materia de prevención de riesgos y seguridad y salud laboral, que es así mismo representante sindical de los trabajadores de la empresa.

El delegado de prevención representa al 3,57% de la plantilla.

En 2018 no se ha declarado ninguna enfermedad profesional ni accidente de trabajo que haya afectado al personal de la organización.

#### 8.4.7. Norbolsa

Norbolsa, dispone de un servicio de prevención ajeno para el desarrollo de actividades preventivas.

En 2018 no se ha declarado ninguna enfermedad profesional ni accidente de trabajo que haya afectado al personal de la organización.

## 8.5. Inclusión y accesibilidad financiera

Hasta hace unos años, el acceso a los servicios bancarios requería la presencia de una oficina o de un cajero automático. Esto ha cambiado radicalmente con el auge imparable de Internet, que 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.

Kutxabank y Cajasur aseguran 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 y de Cajasur en Córdoba, el nivel de acceso a los servicios financieros es alto y satisfactorio para toda la población.

Además de la red de oficinas como canal de atención y servicio al cliente, Kutxabank posee una red de 1.495 cajeros automáticos y de 384 Cajasur. Todas las oficinas disponen de cajeros automáticos y otras máquinas de autoservicio, por lo que el acceso a los servicios financieros de la entidad queda plenamente garantizado.

<b>ACCESIBILIDAD FINANCIERA KUTXABANK, CAJASUR Y FINECO</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Oficinas en País Vasco	388	368	356
Oficinas en Andalucía	337	331	326
Oficinas en el Estado	233	232	232
<b>Total Grupo Kutxabank</b>	<b>958</b>	<b>931</b>	<b>914</b>

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, en las nuevas obras y en la reforma de sus locales se eliminan las barreras arquitectónicas siempre que sea posible. No obstante, existen locales en los que es imposible subsanar las exigencias de accesibilidad, debido a la propia estructura de los edificios.

En línea con los ejercicios previos, en 2018 se han eliminado las barreras físicas de un total de 6 oficinas. En la actualidad, Kutxabank y Cajasur disponen 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
2016*	650	250	1.588
2017**	646	324	1.969
2018**	721	383	1.879

\*Solo Kutxabank

\*\*Estimación sobre el parque total de cajeros instalados

Kutxabank emitió en el año 2015 cédulas hipotecarias ligadas, con un plazo de amortización de 10 años, a la financiación de préstamos para la compra, alquiler y promoción de viviendas de protección oficial (VPO), en el País vasco. Son los denominados 'social covered bonds' o bonos destinados a proyectos socialmente responsables. Así, durante 2018 se han realizado un total de 375 operaciones para la adquisición de VPO y para la construcción, y se ha llegado a un total de 500 personas beneficiarias con una financiación de 54.786.000 euros. Desde el inicio del programa se han realizado más de 1.500 operaciones, y se ha llegado a más de 2.000 personas beneficiarias, con una cuantía de 225.492 miles de euros.

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	2016		2017		2018	
	Nº	Valor monetario	Nº	Valor monetario	Nº	Valor monetario
<b>Ahorro Solidario</b>	1.125 contratos	8.823 miles €	854 contratos	7.136 miles €	665 contratos	5.508 miles €
<b>Kutxabank Fondo Solidario, FI</b>	510	14.766 miles €	705	23.676 miles €	645	22.337 miles €
<b>Tarjeta Nakar</b>	--	Importe cedido: 225,93€	--	Importe cedido: 235,13€	--	Importe cedido: 239,21€

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

Donación al banco de alimentos	2016	2017	2018
	13.171,60€	21.092,66€	9.538,45€

El Grupo Kutxabank es una entidad fuertemente enraizada en los territorios en los que desarrolla su actividad, en especial, en el País Vasco y en Córdoba. Cuenta, por ello, con una importante capacidad tractora para las economías locales, con las que mantiene un fuerte compromiso.

Los indicadores económicos han confirmado en 2018 la recuperación del consumo, que se ha reflejado en un mayor ritmo en la contratación de productos financieros, principalmente en la financiación destinada a personas, familias y pymes.

Con una demanda cada vez más recuperada y un mercado hipotecario al alza, los créditos destinados a la compra de viviendas han crecido un 26%.

## 8.6. Acción social y voluntariado

### 8.6.1. Kutxabank y Cajasur

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 14 a 17 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 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.

En el último trimestre del 2018, Cajasur dio comienzo a esta iniciativa en 26 aulas de 15 centros diferentes, y con la participación de 619 alumnas y alumnos.

Además, este año como novedad se ha extendido el programa a alumnos y alumnas de Formación Profesional Básica. La experiencia se ha desarrollado en 8 aulas de 4 centros educativos diferentes.

Así, durante todo el año 2018, los datos globales del Grupo Kutxabank alcanzan a 2.467 estudiantes que han participado en el programa, en 118 aulas de 67 centros educativos. También es reseñable que un total de 42 profesionales del Grupo, han participado como dinamizadores educativos en la jornada de cierre del programa.

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.

A continuación, se relaciona el listado de las noticias publicadas en las distintas intranets corporativas que incluyen las convocatorias realizadas:

Título	Fecha
Voluntariado corporativo: donaciones de sangre	15/05/2018

Título	Fecha
Voluntariado corporativo: donaciones de sangre	14/11/2018
Recordatorio Voluntariado corporativo: donaciones de sangre	20/11/2018

En junio se ofreció a la plantilla la posibilidad de participar en la campaña de recogida de fondos impulsada en conjunto por Médicos sin fronteras y Gipuzkoa Kutxa Fundazioa, con el objetivo de dar respuesta a las necesidades planteadas ante la llegada masiva de personas migrantes. La iniciativa, puesta en marcha a través de la intranet, destinó los fondos recaudados a Médicos sin fronteras, que trabaja en la recepción y acogida de estas personas.

Entre las actividades sociales, deportivas y culturales que ha apoyado Kutxabank en 2018 se pueden citar las siguientes:

- Los clubes de fútbol Athletic Club, Real Sociedad
- Festivales BilbaoBKKLive, Azkena Rock, Donostia Festibala y Mundaka Festival, con más de 170.000 asistentes
- Zinemaldia de Donostia, con más de 175.000 espectadores y un impacto económico de más de 30 millones de euros
- Deportes vascos como el Remonte en Gipuzkoa, el Campeonato de Pala Kutxabank en el Frontón Bizkaia y las Regatas de la Concha
- Maratón Martín Fiz y el festival de Jazz de Vitoria
- El Puente Bizkaia, declarado patrimonio de la humanidad por la Unesco
- Cerca de mil actividades locales más en Bizkaia, Gipuzkoa y Araba, fundamentalmente fiestas y eventos locales

En línea con Kutxabank, **Cajasur** ha patrocinado diversos eventos y acciones en 2018:

- Córdoba Club de Fútbol y acciones con clientes con el Real Betis Balompié
- Jaén Paraíso Interior de fútbol-sala.
- Deportes como el mountain bike, con una de las mejores pruebas nacionales como la Andalucía Bike Race.
- A través de Riff Producciones, Cajasur ha estado presentes en los mejores conciertos (Fito & Fitipaldis, Dani Martín, Serrat, Manu Carrasco, Pablo López, Miguel Poveda o Manolo García, entre otros).
- Cajasur I Like Festival con Vetusta Morla.
- Festival de la Guitarra de Córdoba, con artista como Vicente Amigo, Kiss o Los secretos.
- Rally de Sierra Morena.
- Festival Tío Pepe, con Sara Baras como protagonista.
- Y más de 600 actividades locales entre todas las provincias andaluzas, principalmente ferias y fiestas locales y Semana Santa.

## 8.6.2. Grupo Fineco

Fineco muestra un compromiso hacia la comunidad en la que realiza su actividad empresarial, no sólo siendo respetuosa con los diferentes agentes con los que establece relación, sino que realiza actividades adicionales con el fin de potenciar su impacto positivo en su entorno.

Por ello, Fineco ha mostrado tradicionalmente un compromiso muy significativo con el mundo educativo y con la cultura como medio formativo adicional.

En el área de la educación, Fineco lleva más de veinte años impartiendo clases en la facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Comercial de Deusto (actualmente denominada “Deusto Business School”), actividad que ha seguido realizando en 2018. Dentro de su relación con dicha facultad, Fineco patrocinó con 1.000 euros a la Asociación estudiantil Lagunarte para la realización del evento TEDxUDeusto 2018.

Además, Fineco donó 5.500 euros a la Fundación Balia por la infancia. Según su propia definición, “esta Fundación tiene carácter docente y social, siendo sus actividades fundamentales las siguientes:

- La formación integral de niños y jóvenes de ambos sexos y de cualquier nacionalidad, que se encuentren en situaciones de desventaja social y académica, con el objeto de fomentar la igualdad de oportunidades para esos niños y jóvenes, así como facilitar su inclusión social.
- La formación y apoyo a las familias, al objeto de promover su integración en el mundo laboral, así como la conciliación de la vida familiar y laboral, fomentando medidas que permitan alcanzar la igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres, tanto en el aspecto laboral como social.”

En cuanto a actividades culturales, Fineco patrocina a la “ABAO - Asociación Bilbaína de Amigos de la Ópera” por un importe de 33.000 euros. Esta colaboración potencia la oferta musical y cultural en Bilbao y alrededores, y genera un impacto positivo en la sociedad bilbaína y bizkaína.

Asimismo, varios empleados de Fineco (a título individual pero como representantes de Fineco) están participando en el programa piloto de mecenazgo “Barreras Invisibles”, organizado por la Fundación Fair Saturday, que busca la inclusión de niños y niñas sin medios económicos a través de la realización de actividades culturales (música, pintura, arte, etc.)

## 8.6.3. Kutxabank Gestión

Kutxabank Gestión dona parte de la comisión de gestión del fondo “Kutxabank fondo Solidario” (0,70% anual sobre patrimonio) a las cuatro fundaciones bancarias del Grupo Kutxabank.

Para mayor información se puede consultar los informes semestrales publicados en la web corporativa de Kutxabank a través del siguiente link:

[https://portal.kutxabank.es/cs/Satellite?pagename=PortalBBK/Page/BBK\\_FondosInversionSinMenus&cid=1298547051762&c=Page&PortalEntidad=Kutxabank&bbkgestion=si&hizkuntza=es](https://portal.kutxabank.es/cs/Satellite?pagename=PortalBBK/Page/BBK_FondosInversionSinMenus&cid=1298547051762&c=Page&PortalEntidad=Kutxabank&bbkgestion=si&hizkuntza=es)

## 8.7. Compra responsable

La mayor parte de los proveedores del Grupo Kutxabank opera en el territorio estatal y se le aplica el marco normativo español, lo cual supone un respeto por los Derechos Humanos. Se impiden, por ello, la explotación infantil y el trabajo forzoso, se asumen el derecho a la libertad de asociación, así como el derecho a acogerse a convenios colectivos, entre otros.

De la totalidad de los contratos formalizados durante 2018, el **43,89%** (El 55,7% de los contratos formalizados en Kutxabank y el 14,3% de los formalizados en Cajasur) incluye una cláusula relativa a derechos humanos en la que el proveedor debe:

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

Se excluye esta información del resto de empresas del Grupo Kutxabank ya que no se considera material, debido al porcentaje del volumen de compras realizado por ellas en relación al de Kutxabank y Cajasur, tal y como se reporta en la siguiente tabla:

Sociedad del Grupo	Valor monetario de pagos a proveedores 2018	% de proveedores del ámbito local
Kutxabank y Cajasur	243.153.229,18 €	54,21% (CAPV y Córdoba)
Fineco	1.650.323,70 €	92,32%
Kutxabank Gestión	20.596.408,63 €	57,32%
Kutxabank Seguros	17.820.457,21 €	51,84%

Kartera1	1.497.775,61 €	57,14%
Grupo Harri	44 millones de euros	Ver tabla siguiente
Gesfinor	126.956,4 €	90,84 %
Norbolsa	2.162.760 €	43%

*\*Grupo Harri está compuesto por varias sociedades localizadas en varios lugares del estado español, por lo que no se puede calcular el valor exacto de los proveedores considerados locales.*

Sociedad Grupo Harri	% de proveedores del ámbito local
Harri Inmuebles	52,63%
Harri Iparra	64,62%
Harri Hegoalde 2	28,01%
Harri Sur	22,28%
Binaria 21	81,82%
Sekilur	70,00%
IGI 1	33,33%
GPS	20,51%
Vian	32,63%
CPCE	78,42%
Yerecial	56,32%
Golf Valle Romano	2,21%

Por tanto, el impacto económico directo e indirecto que tiene el Grupo Kutxabank en su entorno es muy significativo.

## 8.8. Cumplimiento regulatorio

SANCIONES GRUPO KUTXABANK	2016*	2017	2018
Nº de sanciones administrativas/judiciales en la prestación de productos y/o servicios	2	1	1
Valor económico (euros) de sanciones administrativas/judiciales contra la organización por incumplimiento de la normativa en cuanto a los productos y servicios de la entidad	4.500	3.000	1.800
Nº de sanciones administrativas/judiciales en cuanto a la protección de datos	0	0	0
Valor económico (euros) de sanciones administrativas/judiciales contra la organización por incumplimiento de la normativa en cuanto a la protección de datos	0	0	0

*\*Solo incluye información de Kutxabank*

En 2018, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, organismo que se encarga de definir, planificar, impulsar y ejecutar las políticas del Gobierno Vasco en materia de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias, ha impuesto a Kutxabank una sanción de 1.800 euros por un procedimiento sancionador incoado frente al banco por la falta de contestación a un requerimiento remitido por dicha institución a la entidad.

## 8.9. Gestión lingüística

En materia lingüística, la prioridad de Kutxabank consiste en garantizar a los clientes un servicio de calidad acorde con la ley vigente en cada comunidad autónoma, para lo que trabaja en adaptar sus procedimientos internos de forma que sus clientes puedan relacionarse con la entidad financiera en la lengua que elijan. El objetivo final es que la entidad sea capaz de garantizar el uso de las lenguas cooficiales, tanto en sus relaciones con los clientes y en la atención que les presta, como en las relaciones administrativas, financieras y comerciales que mantiene.

Kutxabank considera que lengua es uno de los parámetros que garantiza la cercanía y la calidad de su servicio. Por eso, en las zonas en las que se utilizan dos lenguas oficiales, ha fijado una serie de normas de actuación encaminadas a garantizar el uso de ambas y, sobre todo, para ofrecer a los clientes la atención en la lengua que deseen, siempre según la realidad lingüística local y la legislación vigente.

Por esta razón, en las señales, rótulos, publicidad, impresos e información que se coloca en los tablones de anuncios de las sucursales, se prioriza la lengua propia, y se utilizan ambas lenguas

oficiales para garantizar la comprensión. Asimismo, los aparatos y soportes informáticos de las oficinas se están adaptando de forma gradual a la política lingüística de la entidad.

Dentro de este proceso de mejora y adaptación constante, se han ofrecido comunicados especiales sobre las políticas lingüísticas a los empleados de las oficinas situadas en comarcas bilingües.

En cuanto al euskara, al igual que en años anteriores se ha hecho un seguimiento del convenio de colaboración sobre la normalización del euskara, que fue suscrito por determinadas entidades financieras y por el Gobierno Vasco en 2014, y al que se adhirieron en 2016 los ayuntamientos de la Mancomunidad de Municipios Vascos (UEMA). Estos convenios establecen las bases para facilitar la promoción de los derechos idiomáticos de los habitantes, a través de una colaboración estable.

Kutxabank ha participado en el Consejo Sectorial Municipal de Donostia, y ha colaborado en el programa 'Gipuzkoa berdinago' de la Diputación Foral de Gipuzkoa, de la mano del Clúster de Sociolingüística. Este trabajo ha permitido elaborar estrategias para potenciar la utilización del euskara en las intervenciones públicas.

Una de las novedades de 2018 ha consistido en la participación del Banco en la campaña Euskaraldia, de la que ha sido entidad promotora. Su participación activa ha consistido fundamentalmente en realizar campañas de difusión entre clientes y empleados, con el objetivo de promover la participación. La respuesta se ha reflejado en que un tercio de los trabajadores y trabajadoras bilingües de Euskadi y Navarra se ha sumado a la iniciativa a través de las vías facilitadas por Kutxabank.

## 8.10 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 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 accionistas BBK, Kutxa y Vital. De esta forma, la propuesta de distribución de resultados aprobada por el Consejo de Administración de Kutxabank, elevará hasta los **166 millones de euros** el dividendo social que recibirán las tres entidades.

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 Fundaciones bancarias accionistas, que realizan actuaciones y actividades en los ámbitos asistencial, cultural, educacional, formativo y sanitario, entre otros.





# Memoria de Sostenibilidad Grupo Kutxabank

Año: 2018

Pág: 169 de  
169

La información acerca de la actividad de cada una de las Fundaciones se puede consultar en sus páginas web y en las memorias de las Obras Sociales correspondientes a 2018.