

Informe de Progreso Responsabilidad Social Corporativa 2019

Informe de Progreso Responsabilidad Social Corporativa 2019

1.	Carta del Presidente	3
2.	Grupo Liberbank. Banca Responsable y Sostenible.	4
2.1.	Marco Regulatorio	4
2.2.	Modelo de negocio	5
2.3.	Principios y Valores Corporativos	6
3.	Política de RSC y Grupos de Interés	7
4.	Aspectos Materiales No Financieros	10
5.	Riesgos e impactos.....	13
6.	Políticas desarrolladas para nuestros Profesionales	17
6.1.	Estabilidad y Gestión del Talento.....	17
6.2.	Igualdad y no discriminación.....	23
6.3.	Planes de formación.....	24
6.4.	Seguridad y Salud en el trabajo.....	25
6.5.	Relaciones sociales.....	28
6.6.	Absentismo	29
6.7.	Experiencia de Empleado.....	30
7.	Políticas desarrolladas para accionistas e inversores	31
8.	Políticas desarrolladas para la protección del medio ambiente	31
8.1.	Gestión ambiental	31
8.2.	Contaminación	32
8.3.	Economía circular y prevención y gestión de residuos	32
8.4.	Uso sostenible de los recursos.....	32
8.5.	Cambio climático y Protección a la biodiversidad.....	33
9.	Políticas elaboradas para los proveedores de Liberbank.....	34
10.	Políticas desarrolladas para otros Grupos de Interés	34
10.1.	Educación financiera para la sociedad	34
10.2.	Compromiso con la sociedad	35
10.3.	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	36
10.4.	Políticas contra la corrupción y el soborno	37
10.5.	Respeto a los Derechos Humanos.....	39
10.6.	Información fiscal de la Sociedad.....	39
11.	Anexo 1. Índice GRI	41

1. Carta del Presidente

El Grupo Liberbank ha avanzado en el desarrollo del compromiso con el Pacto Mundial y con las mejores prácticas en materia de Responsabilidad Social Corporativa durante el ejercicio de 2019, a través, entre otras actuaciones relevantes, del establecimiento de unas bases sólidas con la definición de un nuevo Plan Director de RSC. Este avance ha sido el eje central de otras acciones, algunas de ellas de evidente carácter simbólico, y muy importante por ello, como la firma del “Compromiso Colectivo de Acción Climática”, suscrito en el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25 2019), celebrada en diciembre en Madrid.

Liberbank, desde esta estrategia de trabajo continuado, sostenido y permanente, basado en una actuación sobre bases sólidas y estables, renueva (y refuerza) su compromiso con el Pacto Mundial, con sus diez principios y con todo lo que ellos implican, mediante la definición y la ejecución de una estrategia de responsabilidad social empresarial articulada en líneas maestras que se ajustan y engarzan en el Pacto Mundial, suscrito en 2016, y en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la agenda 2030.

Así pues, y en este marco, Liberbank ha puesto en marcha un proyecto, con un amplio e interdisciplinar equipo de técnicos y expertos, de Finanzas Sostenibles, de tal forma que el compromiso con la responsabilidad social empresarial se incardine incluso en la definición de productos, en un área tan concreta y específica, complementando la acción de RSE en el resto de ámbitos de la gestión empresarial y corporativa de Liberbank como agente económico y social de relevancia.

En consecuencia, alcanzar un estilo de gestión responsable, sostenible y capaz de responder a los legítimos intereses de los grupos de interés, todo ello, en el marco de las estrategias mundiales de desarrollo sostenible, es el objetivo que persigue Liberbank y que lo afronta desde la perseverancia, la constancia y la colaboración de todos los agentes implicados.

2. Grupo Liberbank. Banca Responsable y Sostenible.

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

Tanto la política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como el resto de políticas del Grupo tienen el propósito de fomentar el desarrollo de comportamientos responsables que conduzcan a la sostenibilidad del negocio y que, por una parte, y a través de una gestión rigurosa y eficiente, (i) generen valor y confianza para clientes y accionistas, y (ii) conserven la capacidad de obtener recurrentemente resultados positivos compatible con los principios de transparencia y ética financiera; y por otra, (iii) favorezcan el desarrollo de las personas y el respeto al medio ambiente.

Para la implementación interna de estos principios, Liberbank, S.A. cuenta con un Comité de Auditoría, en el que se encuentran delegadas las funciones y responsabilidades en materia de RSC.

El Comité de Auditoría es un órgano consultivo, de supervisión, apoyo y asesoramiento al Consejo de Administración. Tiene como objetivo básico supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, la auditoría interna, los sistemas de gestión de riesgos, la aplicación de la Política de RSC y seguimiento de su Plan Director de RSC, así como realizar el seguimiento del proceso de la auditoría externa de cuentas.

De forma complementaria a este Comité, la organización cuenta con un grupo de trabajo de RSC, formado por integrantes de distintas unidades, que se encarga de recopilar la información necesaria para su aportación y publicación en los estados de información no financiera y otros informes realizados por la organización en materia de Responsabilidad Social Empresarial, así como de reportar e implementar aquellos avances realizados en sus áreas de conocimiento en relación a los valores y principios de RSC de Grupo Liberbank.

El presente informe resume las actividades que el Grupo Liberbank ha desarrollado en 2019 en aplicación de su estrategia corporativa, orientada a su interacción con sus grupos de interés, respondiendo a las preocupaciones de los mismos y garantizando una actuación transparente y de calidad. Asimismo, se presenta el nuevo Plan Director de RSC 2020/2022 aprobado por el Consejo de Administración el pasado octubre de 2019.

2.1. Marco Regulatorio

El presente informe se ha elaborado de acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio, en su redacción dada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, de Información no Financiera y Diversidad (LINF), cuya promulgación culmina la efectiva trasposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014, por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad, trasposición iniciada a través del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre, que introdujo por primera vez el concepto de información no financiera en el ordenamiento jurídico español.

Este nuevo texto eleva las exigencias de transparencia recogidas en el Real Decreto-ley 18/2017, ampliando el contenido exigido en el Informe Anual de Gobierno Corporativo que deben publicar las sociedades anónimas cotizadas, en aras de facilitar la comprensión de la organización empresarial y de los negocios de la empresa.

A tales efectos impone a las empresas sujetas la obligación de incorporar en su Informe de Gestión o, en su caso, en un informe separado correspondiente al mismo ejercicio, con el mismo contenido y requisitos exigidos a aquel, “información relativa, por lo menos, a cuestiones medioambientales y sociales, así como relativas al personal, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno”.

En su compromiso con el reporte de la información no financiera, el Grupo Liberbank opta por la elaboración de un informe separado, siguiendo en su desarrollo los criterios de las normas internacionales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes de Sostenibilidad del GRI (GRI Sustainability Reporting Standards) y siguiendo la metodología aplicable a la presentación de información no financiera promovida por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) en la «Guía para la elaboración del informe de gestión de las entidades cotizadas» y en el modelo sobre información integrada de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), recogido en el «Cuadro Integrado de Indicadores (CII-FESG) y su taxonomía XBRL», referenciado, a su vez, por la citada Guía de la CNMV.

Asimismo, se han tenido en cuenta, en el proceso de redacción y aprobación del contenido de este informe, las prioridades supervisoras en los informes financieros anuales de 2019 emitidas por la Autoridad Europea de Seguridad de los Mercados (ESMA por sus siglas en inglés) en relación a las “Principales cuestiones de información no financiera y medidas de rendimiento alternativas”.

En este sentido, la ESMA destaca los principios que deben guiar la presentación de información no financiera, que incluye la divulgación de información sobre cuestiones ambientales y relacionadas con el cambio climático, indicadores clave de desempeño, el uso de marcos de divulgación y cadenas de suministro.

Asimismo, la organización se prepara para la publicación del Estado de Información Financiera correspondiente al ejercicio 2020 conforme a los requisitos exigidos por el formato único europeo de información (ESEF), que empezarán a aplicarse en los estados financieros anuales correspondientes al ejercicio 2020. Estas indicaciones serán, asimismo, aplicadas al Estado de Información No Financiera en la medida en que sea preciso.

2.2. Modelo de negocio

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

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

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

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

Así, sobre la base de su claro compromiso con la sostenibilidad, la entidad ha realizado diferentes acciones a lo largo de 2019, entre las que destacan:

- Productos de financiación específicos que favorecen el desarrollo de proyectos sostenibles, como por ejemplo el préstamo anticipo subvenciones del programa de eficiencia energética para Pyme y gran empresa.
- Acciones especiales para favorecer que nuestros clientes asuman un compromiso claro con la economía sostenible. Cabe mencionar entre estas, la reducción del correo postal, sustituyéndolo por el correo electrónico, reduciendo la correspondencia en papel en más de un 30%, pasando de 10,4 millones de envíos en 2018 a 7,2 millones en 2019.

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

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

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

2.3. Principios y Valores Corporativos

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

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

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

- Honorabilidad.
- Diligencia.
- Lealtad y buena fe.

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

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

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

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

3. Política de RSC y Grupos de Interés

Liberbank, S.A. cuenta con una Política de Responsabilidad Social Corporativa, actualizada en octubre de 2019 para su adaptación al propósito y Plan Director de Grupo Liberbank en materia de RSC. Como parte de esta actualización, se revisó la definición de los Grupos de Interés corporativos, cuya clasificación es la siguiente:

- Clientes
- Profesionales
- Accionistas
- Medio ambiente
- Proveedores
- Sociedad
- Otros

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

En la medida en que, debido al enfoque integrador en el alcance de la RSC, confluyen una diversidad de materias y actividades cuya gestión corresponde, según el modelo de negocio, a diferentes áreas y estructuras, la gestión de la RSC se configura bajo una estrategia integrada y de coordinación, que se complementa mediante otras Políticas específicas que, por su contexto legal y su naturaleza, se gestionan de forma independiente.

Corresponde:

- Al Consejo de Administración: (i) establecer la Política de RSC, para lo que recibe el reporte de la implantación de la misma a través del Comité de Auditoría del Consejo (ii) establecer las estrategias y/o planes directores vinculados con la RSC, aprobar su presupuesto y realizar la supervisión general de su desarrollo; y (iii) formular el Estado de Información no Financiera de acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio, en su redacción dada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.
- Al Departamento Relaciones Institucionales y Responsabilidad Social Corporativa (Área de Relaciones Institucionales y Comunicación): (i) proponer la estrategia y/o plan director en materia de RSC; (ii) coordinar la aplicación de la estrategia aprobada; (iii) dirigir la elaboración del Estado de Información no Financiera; y (iv) recabar información a través de los Consejos Consultivos.

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

Tal y como se especifica en el cuadro adjunto, esta Política establece los siguientes interlocutores con los grupos de interés identificados:

Ámbito de Liberbank	GRUPOS DE INTERÉS						
	Clientes	Profesionales	Accionistas	Medio ambiente	Proveedores	Sociedad	Otros
DG Negocio							
<i>SDG Banca Comercial</i>	■			■		■	■
<i>SDG Banca de Empresas</i>							
<i>SDG Estrategia Comercial y Marketing</i>	■			■		■	■
DG Corporativa y Finanzas							
<i>SDG Banca Corporativa</i>	■		■				■
<i>SDG Desarrollo Corporativo y Relación con Inversores</i>			■				
DG Riesgos							
<i>SDG Gestión del Riesgo de Crédito</i>	■			■		■	■
<i>SDG Estrategia y Metodología de Riesgo</i>	■			■			■
DG Control Integral de Riesgos (CRO)			■				■
DG Auditoría Interna			■				■
DG Personas y Medios							
<i>SDG Personas y Cultura Corporativa</i>		■					■
<i>SDG Medios</i>				■	■	■	■
DG Secretaría General							
<i>Área de RRII y Comunicación</i>	■	■	■	■		■	■
Área de Órganos de Dirección y Cumplimiento	■	■	■	■		■	■

El Grupo, además de cumplir con la normativa y regulación aplicables en los diferentes ámbitos, ha suscrito compromisos y códigos nacionales e internacionales y dispone de normas internas con las que pretende garantizar el comportamiento ético y responsable del conjunto de la Entidad.

En tal sentido, Liberbank está comprometida con los principales códigos de buenas prácticas y de responsabilidad social, como el *Global Compact* (pacto mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción) y ha publicado su último Informe de Progreso en noviembre de 2019.

A nivel interno, la Entidad se ha dotado de un conjunto de códigos y normas que avalan su compromiso con la gestión responsable, rigurosa y sostenible, y que forman parte del núcleo esencial de los principios y políticas de RSC. Todos estos documentos forman parte de la Estructura Normativa Interna y se encuentran disponibles para nuestros profesionales a través de la intranet corporativa.

Enmarcada en estas Políticas y Reglamentos internos, se encuentra nuestra Política de RSC, cuya aprobación e implementación dependen del Comité de Auditoría y el Consejo de Administración.

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

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

4. Aspectos Materiales No Financieros

Grupo Liberbank ha realizado un nuevo análisis de materialidad en 2019 para conocer aquellos aspectos de su actividad y gestión más relevantes para el negocio y sus distintos grupos de interés.

Para ello, ha analizado información interna y externa a la sociedad, a partir de la cual se han identificado una relación de asuntos materiales en alineación con los valores corporativos y el plan estratégico existente.

Grupo Liberbank ha realizado el cierre del Plan Director 2015-2019 y ha realizado y aprobado un nuevo Plan Director 2020-2022 para cuya definición se han tenido en cuenta los resultados de la matriz de materialidad obtenida como resultado del proceso anteriormente descrito.

La totalidad de los aspectos materiales identificados, se encuentran alineados con una o varias líneas estratégicas del Plan Director de RSC vigente.

LÍNEAS ESTRATÉGICAS

GRUPO LIBERBANK

LÍNEA ESTRATÉGICA 1

MEJORA DE LA EXPERIENCIA DE LOS PROFESIONALES DEL GRUPO LIBERBANK



VIDA SALUDABLE

Desarrollo de iniciativas internas para fomentar la vida saludable (actualmente LBK Saludable) dentro del marco de la iniciativa Empresa Saludable y la Declaración de Luxemburgo.



PLAN DE IGUALDAD

Implementación paulatina de las medidas que se incluyan en el Plan de Igualdad para la mejora de las garantías de igualdad de oportunidades en todos los niveles la compañía.



PROYECTO EXPERIENCIA DEL EMPLEADO

Proyecto de experiencia del empleado "Nos movemos juntos", con el objetivo de crear una cultura basada en las personas.



COMUNICACIÓN INTERNA

Puesta en valor y comunicación interna de las iniciativas existentes en la compañía. Ampliación de los contenidos y visibilidad en la intranet.



LÍNEAS ESTRATÉGICAS

GRUPO LIBERBANK

LÍNEA ESTRATÉGICA 2

AVANCE HACIA UNA NUEVA BANCA SOSTENIBLE



5. Riesgos e impactos

El Consejo de Administración de Liberbank establece en el “Marco Corporativo de Riesgos” y en las políticas corporativas que lo desarrollan, los principios generales de gestión y gerencia de los riesgos. Asimismo, el Consejo establece el apetito al riesgo de la Entidad, que expresa en el “Marco de Apetito al Riesgo”. Estos documentos, que tienen carácter corporativo y cuyos principios y contenidos son de aplicación y obligado cumplimiento por todas las entidades del Grupo, son la base sobre la que se desarrolla la estrategia y la gestión de riesgos de Liberbank.

El Marco corporativo de Riesgos tiene por objeto definir, regular, difundir e implantar unos principios de actuación comunes que sirven de referencia y permiten consolidar las reglas básicas de la gestión integral de los riesgos en Liberbank. En este sentido, la entidad tiene implantado un modelo de gestión y control de riesgos que asegura el mantenimiento del perfil de riesgo dentro de los niveles fijados por el apetito de riesgo y, al mismo tiempo, incorpora la adopción de medidas correctoras y de mitigación necesarias para mantener los niveles de riesgo en consonancia con los objetivos definidos.

Los principios generales sobre los cuales la entidad desarrolla su estrategia y que, en coherencia con su visión y apetito al riesgo, responden al compromiso que la Alta Dirección adquiere en la gestión de los riesgos son:

- Gestionar la calidad de la inversión crediticia con el objetivo de: a) maximizar el valor para el accionista a largo plazo; y b) preservar la continuidad de la empresa como objetivo común de los intereses de los grupos de interés.
- Implantar políticas de riesgos en coordinación con las estrategias definidas por la Alta Dirección, acompañando el crecimiento de la inversión con los estándares de solvencia, rentabilidad y liquidez óptimos.
- Salvaguardar la solvencia presente y futura del Grupo en consonancia con el principio de buen gobierno corporativo y con las recomendaciones de las autoridades supervisoras.
- Implantar valores y principios que fomenten la evolución positiva de la competitividad frente al sector en términos de calidad, servicio, eficiencia, agilidad y precio.

Desempeñar la función de riesgos manteniendo, entre otros principios,

- i. la independencia de las funciones de definición de políticas y de planificación de riesgos y de la función de control de riesgos respecto de las unidades generadoras de negocio, y
- ii. el establecimiento de circuitos, procedimientos, responsables y mecanismos de gestión para el tratamiento de los riesgos a lo largo de todo su ciclo de vida, respondiendo a las exigencias y mejores prácticas de transparencia informativa de los procesos, métodos y resultados.

Por su parte, el Marco de Apetito al Riesgo de Liberbank es una herramienta de gestión que permite al Consejo de Administración:

- i. formalizar la declaración de apetito al riesgo del Grupo;
- ii. formalizar el mecanismo de supervisión y vigilancia de los riesgos, de manera que se asegure el cumplimiento del apetito al riesgo y
- iii. reforzar la cultura de riesgos del Grupo. El apetito al riesgo es la referencia básica en la planificación tanto estratégica como de negocio, recogiendo el posicionamiento que el Banco desea adoptar o mantener en el desarrollo del modelo de negocio a 3 años.

En lo referente a la formalización de la declaración de apetito al riesgo, el Marco de Apetito al Riesgo contiene aspectos tanto cuantitativos como cualitativos, y está directamente vinculado a la estrategia a través de la fijación de los objetivos y niveles de referencia que el Grupo está dispuesto a asumir para las distintas tipologías de riesgo, dentro de su capacidad, para alcanzar sus objetivos. Los correspondientes ejercicios de planificación y de stress test de capital y liquidez complementan el marco de establecimiento de la declaración de apetito de riesgo.

El Marco de Apetito al Riesgo de Liberbank es la referencia básica en la planificación tanto estratégica como de negocio y abarca todos los riesgos a los que el Banco se expone en el ejercicio de su actividad, tanto financieros como no financieros, identificados como materiales en los procesos de evaluación de la adecuación del capital interno y de la liquidez interna (ICAAP/ILAAP) o considerados relevantes a efectos estratégicos o de gestión.

El Marco de Apetito al Riesgo también recoge el compromiso de Liberbank con la sostenibilidad económica y social, a través de un conjunto de indicadores entre los que destacan la valoración de la satisfacción de los clientes, el nivel de calidad de servicio, la evolución de las quejas y reclamaciones al Servicio de Atención al Cliente y la evaluación del riesgo de cumplimiento y del riesgo reputacional. Además, en el Marco de Apetito al Riesgo y su sistema de seguimiento periódico también se valoran aspectos relacionados con la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, el cumplimiento normativo y el código de conducta y se incluyen indicadores de la percepción del riesgo y de evaluación del entorno de control y otros indicadores entre los que se encuentran la evolución de la cotización de la acción y de los bonos computables como capital Tier 2, las calificaciones de rating de Liberbank, etc.

En cuanto a la gestión operativa diaria de los riesgos, Liberbank potencia y profundiza la difusión y fortalecimiento de la cultura corporativa en materia de riesgos con los documentos y procesos que detallan y desarrollan el Marco Corporativo de Riesgos, el Marco de Apetito al Riesgo y las políticas corporativas. Liberbank establece para la consecución de los objetivos de gestión, tanto en los procesos de admisión de nuevas operaciones como en los procesos de recuperación, el principio de preservar en todo momento la protección al consumidor, no permitiendo la vulneración de los derechos básicos de las personas y consumidores.

Entre estos documentos y procesos destacan los límites operativos de riesgo que, como desarrollo y aplicación de la declaración de apetito al riesgo a las distintas líneas y ámbitos de negocio, establecen los niveles máximos de riesgo que se consideran aceptables y que por tanto no se desea superar.

En este ámbito, y como aplicación al negocio del compromiso de Liberbank, el actual proceso de establecimiento de los límites a la concentración de riesgo permite la posibilidad de ampliar los límites de financiación fijados para acreditados individuales, siempre y cuando los riesgos se asuman con:

- i. exposiciones relacionadas con objetivos medioambientales o sociales, o
- ii. entidades que gestionen o financien estructuras, instalaciones físicas, sistemas y redes o que presten o apoyen servicios públicos esenciales.

Asimismo es necesario mencionar en este ámbito las metodologías y manuales operativos, que, junto con herramientas específicas de formación y comunicación, impulsan y potencian la implantación efectiva de la cultura de riesgos en todos los niveles de la organización, teniendo en cuenta las responsabilidades de todo el personal en la asunción y gestión de los riesgos.

En lo referente a la gobernanza del modelo de supervisión y control, el Banco cuenta con una estructura de control interno alineada con las mejores prácticas y que sigue el enfoque de las tres líneas de defensa,

recogidas en el Marco Corporativo de Riesgos y en el Marco corporativo de Control interno, aprobados por el Consejo de Administración.

Esta estructura de control cuenta, por tanto, con una primera línea de defensa en cada unidad implicada en el ámbito de planificación, gestión y ejecución de riesgos; una segunda línea, integrada por la Dirección General de Control Integral de Riesgos y el Departamento de Cumplimiento Normativo y Prevención de Blanqueo de Capitales y una tercera línea en la Dirección General de Auditoría Interna.

Todo ello permite al Banco contar con una visión integradora de todos y cada uno de los diferentes riesgos asumidos y establecer un mapa de gestión de los mismos, cuyo propósito es reflejar los roles y responsabilidades generales existentes, atendiendo a cada tipología de riesgo y bajo los pilares básicos de su estrategia de gestión. Así, la gestión de riesgos se basa en la adecuada definición, declaración, separación y especialización de las funciones: planificación y políticas, toma y gestión de riesgos, seguimiento y control.

En la nota 3 de las cuentas anuales (individuales/consolidadas) se detallan los órganos de gobierno que tienen delegada la responsabilidad de la supervisión y control de los riesgos del Grupo, así como los principios generales, el modelo organizativo, las políticas y los métodos de control y medición de los distintos riesgos a los que está sujeta la Entidad como consecuencia de su actividad.

Políticas desarrolladas para nuestros clientes

El Grupo Liberbank apuesta por la cercanía, sencillez y transparencia en su relación con los clientes con el fin de dar respuesta a sus necesidades y de generar valor para todos sus grupos de interés. La información clara y veraz es la premisa de esa relación, que requiere, entre otras medidas, el uso de materiales publicitarios responsables y rigurosos, sometidos a Autocontrol, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial adherida a la European Advertising Standards Alliance que garantiza esos principios recogidos en el Código Ético de Liberbank.

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

En el EQUOS (Estudio de referencia sectorial a la hora de valorar de manera objetiva la Calidad de servicio desplegada en el Canal Oficina). Liberbank obtuvo en 2019 una valoración de 8,46 en el índice IQUOS, la mejor valoración de todas las entidades nacionales, registrando además la mejor evolución de todo el sector (90 p.b. de crecimiento respecto a 2018).

Al mismo tiempo, el Grupo continúa esforzándose en la simplificación de los procesos de contratación, especialmente en los canales a distancia, potenciando así la autogestión de los clientes.

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

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

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

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

En base a la legislación vigente y cumpliendo con la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, no se admiten reclamaciones telefónicas ni tampoco reclamaciones a través de correo electrónico sin certificado electrónico. Los clientes o usuarios también pueden reclamar ante las oficinas de Consumo de su Ayuntamiento o Comunidad Autónoma.

Quejas y reclamaciones recibidas y resueltas en 2019

Nº de quejas y reclamaciones	Admitidas	Inadmitidas
	11.561	853
Total	11.561	853

Nº de quejas y reclamaciones resueltas	A favor del cliente	A favor de la entidad	Sin pronunciamiento	Total
	7.270	1.526	2.892	
Total	7.270	1.526	2.892	11.688

Quejas y reclamaciones recibidas y resueltas en 2018

Nº de quejas y reclamaciones	Admitidas	Inadmitidas
	12.484	868
Total	12.484	868

Nº de quejas y reclamaciones resueltas	A favor del cliente	A favor de la entidad	Sin pronunciamiento	Total
	6.325	1.058	5.179	
Total	6.325	1.058	5.179	12.562

NOTA: los datos 2018 han sido revisados y modificados para mejora de la calidad de la información.

Como se observa en los datos aportados acerca de las reclamaciones recibidas en nuestros servicios de atención al cliente, el número total se ha reducido con respecto a 2018. Asimismo, se ha rebajado la proporción de aquellas con resultado "sin pronunciamiento" lo que se traduce en que nuestros servicios se encuentran más alineados con las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

6. Políticas desarrolladas para nuestros Profesionales

Grupo Liberbank tiene el firme compromiso de mejorar los tejidos sociales y empresariales de los territorios en los que opera a través de un impacto positivo sobre sus principales grupos de interés. En este sentido, la Entidad entiende que una de las principales premisas para poder abordar con éxito proyectos relacionados con la mejora de su impacto social, medioambiental o de cualquier otra índole, pasa por una gestión adecuada de las necesidades y expectativas del cliente interno.

Los profesionales de Grupo Liberbank son esenciales para la misión de la Sociedad ya que son ellos los que, con su día a día y sus decisiones, interactúan con el resto de sus grupos de interés. En este sentido, el Grupo Liberbank aborda su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa para sus profesionales bajo diferentes líneas maestras:

- Estabilidad y Gestión del Talento
- Igualdad y no discriminación
- Planes de formación
- Seguridad y Salud en el Trabajo
- Experiencia del Empleado

6.1. Estabilidad y Gestión del Talento

La gestión de personas en el Grupo Liberbank apuesta por el crecimiento profesional. Para ello, se promueve la asunción de nuevas responsabilidades que incrementan las capacidades del empleado. Asimismo, se desarrollan procesos internos de promoción en los que se valoran cuestiones como: la experiencia del candidato, su formación académica, conocimientos especializados y el alto desempeño. Se trata, en consecuencia, de un sistema que garantiza en todo momento la igualdad de oportunidades entre los profesionales.

A continuación se presentan las principales magnitudes en materia de empleo y remuneración del Grupo Liberbank. Los resultados aportados en relación al ejercicio 2018, han sido recalculados con respecto a los publicados en el último Estado de Información No Financiera, debido a una modificación en los criterios de obtención en la información, con el fin de garantizar la comparabilidad interanual.

Plantilla total por edad, sexo y categoría profesional

2019			
EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
18-29	67	156	223
30-49	1.005	1.403	2.408
> 50	573	522	1.095
Total	1.645	2.081	3.726

2019			
CATEGORÍA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Directivos y técnicos	973	881	1.854
Personal administrativo y comercial	641	1.168	1.809
Personal auxiliar	31	32	63
Total	1.645	2.081	3.726

2018			
EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
18-29	52	138	190
30-49	1.155	1.569	2.724
> 50	482	401	883
Total	1.689	2.108	3.797

2018			
CATEGORÍA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Directivos y técnicos	950	857	1.807
Personal administrativo y comercial	719	1.231	1.950
Personal auxiliar	20	20	40
Total	1.689	2.108	3.797

En el análisis comparativo entre periodos se observa una reducción de un 1,89% en el total de la plantilla, lo que supone una reducción no significativa y relacionada con variaciones puntuales en las distintas compañías que forman parte del análisis consolidado del Grupo.

Número total y distribución de empleados modalidades de contrato. Contrato por tipo de jornada, sexo y edad

2019					
Sexo	Fijo o indefinido a tiempo completo	Fijo o indefinido a tiempo parcial	Temporal a tiempo completo	Temporal a tiempo parcial	Total
Hombres	1.578	1	66	0	1.645
Mujeres	1.929	15	135	2	2.081
Total	3.507	16	201	2	3.726
Porcentaje	94%	0%	5%	0%	100%

2019					
Edad	Fijo o indefinido a tiempo completo	Fijo o indefinido a tiempo parcial	Temporal a tiempo completo	Temporal a tiempo parcial	Total
18-29	61	2	159	1	223
30-49	2.358	9	39	1	2.407
> 50	1.088	5	3	0	1.096
Total	3.507	16	201	2	3.726
Porcentaje	94%	0%	5%	0%	100%

2019					
CATEGORÍA	Fijo o indefinido a tiempo completo	Fijo o indefinido a tiempo parcial	Temporal a tiempo completo	Temporal a tiempo parcial	Total
Directivos y técnicos	1.852	2	10	0	1.864
Personal Administrativo y comercial	1.609	11	185	2	1.807
Personal auxiliar	47	2	6	0	55
Total	3.508	15	201	2	3.726
Porcentaje	94%	0%	5%	0%	100%

2018			
TIPO DE CONTRATO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Fijo	1.641	1.998	3.639
Temporal	48	110	158
Total general	1.689	2.108	3.797

2018			
CATEGORÍA	FIJO	TEMPORAL	TOTAL
Directivos y técnicos	1.659	0	1.659
Personal Administrativo y comercial	1.944	154	2.098
Personal auxiliar	36	4	40
Total	3.639	158	3.797

2018			
TIPO DE JORNADA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
A tiempo completo	1.620	2.059	3.679
18-29	52	137	189
30-49	1.114	1.537	2.651
>50	454	385	839
A tiempo parcial	69	49	118
18-29	0	1	1
30-49	41	32	73
>50	28	16	44

No se observan diferencias significativas en el comparativo interanual en relación a las proporciones entre tipos de contratos y duración de la jornada por categoría o sexo para las sociedades del Grupo Liberbank.

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

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

Retribución media por tramos de edad y brecha salarial (en euros)

2019			
Edad	Retribución Media Hombres	Retribución Media Mujeres	Brecha Salarial
18-29	15.694	15.875	-1,15%
30-49	41.197	34.861	15,38%
> 50	51.301	45.141	12,01%

Retribución media por categoría profesional y brecha salarial (en euros)

2019			
Categoría	Retribución Media Hombres	Retribución Media Mujeres	Brecha Salarial
Directivos y técnicos	52.851	44.418	15,96%
Personal administrativo y comercial	39.504	34.104	13,67%
Personal auxiliar	20.894	25.315	-21,16%

Datos retributivos obtenidos tomando los empleados del Grupo que hayan permanecido en activo durante todo el ejercicio y considerando como remuneración todas sus percepciones (retribución fija, retribución variable, complementos, previsión social, beneficios sociales, etc.).

Dentro de cada colectivo de empleados, y a igualdad de puesto de trabajo, podrían existir diferencias retributivas ocasionadas por factores de distinta índole tales como mayor antigüedad en el puesto de trabajo o en la Entidad, percepción de conceptos consolidados derivados del historial laboral del empleado dentro de la Entidad, etc.

Retribuciones al Consejo de Administración y al personal directivo (en euros)

2019	MUJERES	HOMBRES
Personal Directivo: Integrantes de Comités de Dirección. Promedio de Retribución fija+ Aportaciones al Plan de Pensiones	79.074,28	115.206,55
Remuneración media de consejeros, incluyendo retribución variable, dietas, indemnizaciones, pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción	128.935,69	104.050,17

Con el fin de que la información refleje mejor la realidad del grupo Liberbank, se ha procedido a modificar el método de cálculo de las retribuciones medias, en consecuencia, no se presentan datos comparativos con respecto al ejercicio anterior ya que estos no resultan comparables.

Política retributiva Grupo Liberbank

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

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

Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional

2019				
Sexo	Despido colectivo	Despido disciplinario	Despido objetivo y otros	Total
Hombres	0	9	1	10
Mujeres	0	5	2	7
Total	0	14	3	17

2019				
Edad	Despido colectivo	Despido disciplinario	Despido objetivo y otros	Total
18-29	0	2	1	3
30-49	0	11	1	12
> 50	0	1	1	2
Total	0	14	3	17

2019				
Categoría Profesional	Despido colectivo	Despido disciplinario	Despido objetivo y otros	Total
Directivos y técnicos	0	4	0	4
Personal administrativo y comercial	0	10	2	12
Personal auxiliar	0	0	1	1
Total	0	14	3	17

2018			
CATEGORÍAS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
· Directivos y Técnicos			
18-29	0	0	0
30-49	4	1	5
>50	4	1	5
· Personal Administrativo y comercial			
18-29	4	10	14
30-49	4	6	10
>50	0		0
· Personal Auxiliar			
18-29	0	0	0
30-49	0	0	0
>50	0	0	0
Total	16	18	34

Se observa una importante reducción en el número de despidos de las organizaciones del Grupo Liberbank entre periodos.

En cuanto a la accesibilidad universal de las personas con discapacidad a la plantilla del Grupo Liberbank, cabe señalar que los procesos de selección del Grupo, como se ha indicado en apartados anteriores del presente Informe se basa en cuestiones objetivas relacionadas con el talento del candidato y, en ningún caso, con cuestiones personales o de otra índole.

En materia de cumplimiento normativo, no todas las sociedades incluidas en el Grupo cuentan con 50 o más trabajadores y por tanto no se encuentran afectadas por la Ley General de derechos de personas con discapacidad y de su inclusión social. En los casos en los que resulta de aplicación, las organizaciones cumplen con la correspondiente cuota de reserva en el empleo. Ejemplos: Liberbank, S.A., Liberbank IT y FK2.

6.2. Igualdad y no discriminación.

Uno de los principios de actuación del Grupo Liberbank es la igualdad y no discriminación entre sus profesionales. Así, la Entidad tiene fijada una retribución en función del puesto y/o convenio colectivo de aplicación sin existir ningún tipo de diferenciación en función del género de la persona que lo ocupe. El Grupo empresarial pretende fomentar la diversidad de perfiles que aportan valor añadido y procura la inclusión de personas con discapacidad en todas sus organizaciones miembro.

Grupo Liberbank se encuentra actualmente en fase de definición del Plan de Igualdad de LIBERBANK, S.A. El proceso consta de varias fases, de las cuales, durante el ejercicio 2019, se han llevado a cabo: la constitución de la Comisión de Igualdad, la realización de acciones formativas y divulgativas en la materia para toda la plantilla y la elaboración de un estudio diagnóstico en cuestiones relacionadas con la igualdad de oportunidades en el marco de la normativa vigente.

A partir de este diagnóstico, y a lo largo de 2020, se definirá el Plan de Igualdad Liberbank, S.A. Una vez ratificado dicho Plan por la Comisión de Igualdad, éste será publicado en la intranet corporativa y las acciones recogidas en el mismo se verán implementadas de acuerdo con el calendario definido. Dicho seguimiento periódico será realizado a través de reuniones periódicas por parte de la Comisión de Igualdad.

El Grupo Liberbank cuenta con una dirección de correo electrónico confidencial (canal.denuncias@liberbank.es) que permite a todos los empleados del Grupo actuar frente a posibles situaciones de discriminación o acoso, de acuerdo a lo recogido en nuestro Protocolo para la Prevención y Tratamiento del Acoso Moral.

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

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

6.3. Planes de formación.

El Grupo Liberbank apuesta por la formación continua de sus empleados como un pilar necesario para el desarrollo de su estrategia. Así, durante 2019, se han realizado 245.968,71 horas de formación, de las cuales 12.304,50 se corresponden con formación específica en materia de blanqueo de capitales.

La formación persigue la capacitación continua de sus empleados con el objetivo de fomentar su desarrollo profesional y personal, permitiendo que los profesionales del Grupo estén preparados para dar respuesta a:

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

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

- Ley de Crédito Inmobiliario.
- MiFID II.
- Seguros.
- Gestión de Riesgos.
- Negocio de Empresas.
- Cumplimiento Normativo y PBC.
- Metodologías ágiles.
- Otros: formación especializada para diferentes roles de Servicios Centrales, aplicaciones y herramientas informáticas, actualización normativa e idiomas...

Su ejecución se realiza mediante acciones formativas desarrolladas en formato principalmente online y a distancia y responde a principios considerados clave para el desarrollo bajo criterios de excelencia: igualdad, crecimiento profesional, aportación de valor, transferencia al puesto de trabajo, flexibilidad, empleo de nuevas tecnologías y eficiencia de los recursos disponibles.

Para su ejecución, Grupo Liberbank dispone de un Portal de Formación propio, lo que permite a los participantes acceder a la formación en cualquier momento y lugar.

Horas formación por categoría profesional

AÑO	HORAS FORMACIÓN REALIZADAS	RATIO DE HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO
2019	245.969	66
2018	240.685	63

2019			
CATEGORÍAS PROFESIONALES	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Directivos y técnicos	48.678	39.170	87.849
Personal administrativo y comercial	61.912	96.160	158.072
Personal auxiliar	44	4	48
TOTAL	110.634	135.334	245.969

2018			
CATEGORÍAS PROFESIONALES	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Directivos y técnicos	49.269	53.182	102.451
Personal administrativo y comercial	47.902	88.800	136.702
Personal auxiliar	417	1.114	1.532
TOTAL	97.589	143.096	240.685

En el análisis comparativo interanual, se observa un aumento en la dedicación de las sociedades del Grupo Liberbank y su personal a la formación por número de empleado:

6.4. Seguridad y Salud en el trabajo.

Conforme a la normativa aplicable, las empresas pertenecientes al Grupo Liberbank que se integran en el Servicio de Prevención Mancomunado, han elaborado, aprobado e implantado un Plan de Prevención, asumido por su estructura organizativa y puesto a disposición de todos los trabajadores, a través de su publicación en la intranet corporativa. Por su parte, FK2 dispone de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales propio.

La existencia de dicho plan permite planificar la prevención, evaluando los posibles riesgos laborales existentes y así proveer con los correspondientes equipos de trabajo y medidas de protección.

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

A lo largo del ejercicio 2019, con el objetivo de velar por la salud de sus profesionales, el Grupo Liberbank ha realizado las siguientes acciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales, incluyendo las actividades desarrolladas por el Servicio de Prevención Mancomunado (para las actividades desarrolladas en las especialidades de Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicosociología) y por el Servicio de Prevención Ajeno (para la Vigilancia de la Salud):

1. **Evaluación de Riesgos Laborales y Revisiones.** Se ha revisado la evaluación de riesgos en 92 centros seleccionados tras un análisis de las necesidades más urgentes.
2. **Evaluación de Riesgos Psicosociales.** Liberbank S.A. ha optado por llevar a cabo la Evaluación de Riesgos Psicosociales empleando la metodología “FPSICO 3.1”, desarrollada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. La evaluación de riesgos psicosociales propuesta, entendida como un proceso completo en su conjunto, ha conllevado un análisis detallado y comparativo de resultados y la elaboración de un informe de resultados que se ha facilitado al Grupo de Trabajo, quien elaborará propuestas de actuaciones para concretar posibles acciones correctoras, respecto a los factores con menor puntuación. El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales elaborará un informe técnico final que recogerá el análisis de resultados, conclusiones y propuesta para la concreción, desarrollo e implantación de medidas preventivas que pudieran emanar de la evaluación de riesgos.
3. **Protocolo para la Prevención y el Tratamiento del Acoso Moral.** Una vez que se ha producido la integración de todas las entidades de origen en Liberbank, se ha definido un protocolo común para la Prevención y el Tratamiento del Acoso Moral que ha sido sometido a la debida consulta y participación de los representantes de los trabajadores en esta materia (Delegados de Prevención) y se encuentra en trámite para su aprobación por el Comité de Personas.
Asimismo, se crea un protocolo específico de **Acoso sexual y por razón de sexo** que está siendo abordado actualmente en la Comisión de Igualdad creada al efecto y formará parte del Plan de Igualdad.
4. **Información, Comunicación y Participación.** Desde el Servicio de Prevención y en relación con la documentación relativa a las actividades preventivas desempeñadas, se han realizado diferentes comunicaciones a los representantes de los trabajadores en esta materia. También se mantiene a disposición de todos los empleados, la documentación que conforma el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, que se ha actualizado para que se corresponda con la realidad de la Entidad.
5. **Formación en materia de PRL.** Se ha impartido formación a los siguientes colectivos: Delegados de prevención de nueva designación, miembros de los equipos de emergencia, trabajadores y alumnos en prácticas. Existe a disposición de todos los empleados un curso de formación online denominado Esencial de Prevención de

Riesgos Laborales.

6. **Inspecciones y revisiones de seguridad.** Se realizan en coordinación con el Departamento de Auditoría de Red en sus revisiones periódicas de los diferentes centros de Liberbank, S.A.
7. **Vigilancia de la Salud.** Conforme a lo previsto en el Procedimiento de Vigilancia de la Salud de los trabajadores, a lo largo del año 2019 se ha ofertado la Vigilancia de la Salud con carácter periódico, aumentando esta frecuencia con la edad de nuestros empleados y siendo anual para todos aquellos mayores de 53 años.
8. **Seguimiento y Control de las Acciones Correctoras.** De conformidad al procedimiento de Gestión para el seguimiento y control de las acciones correctoras, las acciones de mejora que se derivan de las actividades preventivas desarrolladas se incluyen dentro de un registro de seguimiento y control de las mismas.
9. **Contratación y Subcontratación.** Como parte de las actividades preventivas necesarias, a lo largo del año 2019 se han llevado a cabo acciones de coordinación en todos aquellos casos en los que se ha contratado alguna actividad que exigiera de dicha coordinación.
10. **Medidas de Emergencia.** De conformidad al procedimiento de actuación en caso de emergencias, y a la programación de actividades preventivas para el año 2019, se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:
 - Actualización de los Planes de Autoprotección en los edificios de servicios centrales de Liberbank, S.A. de Santander, Oviedo, Gijón, Cáceres, Toledo, Cuenca y Madrid.
 - Simulacros de evacuación en caso de emergencia en los edificios de servicios centrales de Liberbank, S.A. de Santander, Oviedo y Gijón.
 - Revisión y actualización de los Planes de Emergencia de los centros respecto a los que se ha revisado la Evaluación de Riesgos.
11. **Plan de Seguridad Vial.** Liberbank, S.A. dispone de un Plan de Seguridad Vial, como documento en el que se analiza la problemática relacionada con los desplazamientos que deben realizar los trabajadores de la entidad y se proponen acciones de carácter preventivo para tratar de evitar/reducir los accidentes que se produzcan durante dichos desplazamientos, y las consecuencias que estos puedan llegar a tener.
12. **Investigación y análisis de accidentes/incidentes.** El Servicio de Prevención ha investigado y registrado todos los accidentes que hayan causado daño a los trabajadores propios, contratados o de ETT's, que prestaron servicio en las instalaciones de la empresa a lo largo del ejercicio 2019. Las acciones propuestas tras su análisis, son llevadas a cabo para evitar situaciones futuras.
13. **Reuniones periódicas de seguimiento.** Entre otras, se han celebrado reuniones de los diferentes Comités de Seguridad y Salud constituidos en el Grupo. También se han mantenido reuniones periódicas de coordinación con los responsables de los Servicios de Prevención Ajenos responsables de la Vigilancia de la Salud de los trabajadores.

6.5. Relaciones sociales

El Grupo Liberbank respeta la libertad de asociación y el diálogo social.

Actualmente, en Liberbank S.A., existen 15 comités de empresa, 147 representantes sindicales y 7 delegados de personal. Aunque está prevista en la normativa la figura del Comité inter centros, es ésta una opción que no se ha desarrollado en el Grupo Liberbank hasta la fecha.

En otras empresas del Grupo Liberbank también existe representación sindical, concretamente:

- **FK2** tiene un comité de empresa con 9 representantes sindicales,
- **Liberbank IT** tiene 4 delegados de personal,
- **Liberbank Servicios Auxiliares Bancaseguros AIE** tiene 1 delegado de personal.

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

La totalidad de los empleados de cada una de las empresas del Grupo Liberbank están cubiertos por el Convenio Colectivo que les corresponde en función de su actividad y origen. Los ejemplos más representativos de las actividades del Grupo y los convenios colectivos de aplicación son:

- **Liberbank, S.A.:** Convenio colectivo de Cajas y Entidades Financieras de Ahorro.
- **Factoría de Operaciones (FK2):** Convenio Colectivo estatal de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública.
- **Liberbank IT:** Convenio Colectivo estatal de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública.
- **Liberbank Digital:** Convenio Colectivo estatal de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública.
- **Procesa Recuperación de Activos S.A.** En función del territorio de los empleados, estos se ven afectados por diferentes convenios colectivos:
 - Trabajadores de Oviedo, Madrid, Cuenca, Toledo y Cáceres. Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos del Principado de Asturias.
 - Trabajadores de Santander. Convenio Colectivo del sector de Oficinas y Despachos de Burgos (Extendido a Cantabria)
- **LBK Gestión SGII, S.A.** Convenio Colectivo del Sector Mercado de Valores.
- **Briareo Gestión, S.A.** Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Madrid.
- **Liberbank Pensiones Soc. Gest. De Fondos de Pensiones, S.A.** Convenio Colectivo del Sector Mercado de Valores.

- **Liberbank Servicios Auxiliares Bancaseguros AIE.** Convenio Colectivo de ámbito estatal para las empresas de mediación de seguros privados.
- **CCM Mediación Operador de Banca Seguros Vinculado S.A.** Convenio Colectivo de ámbito estatal para las empresas de mediación de seguros privados.

6.6. Absentismo

Grupo Liberbank aporta los datos globales correspondientes a los índices y tasas de absentismo correspondientes a accidentes Laborales, enfermedades profesionales, contingencias comunes y otras causas, correspondientes al ejercicio 2019.

ACCIDENTES/INCIDENTES/BAJAS			2019
Nº de accidentes laborales con lesiones			42
Nº Accidentes Hombres	14	Nº Accidentes Mujeres	28
Tasa de Accidentes			1,12%
Nº de días perdidos			47.754
Tasa de absentismo			3,5%
Enfermedades profesionales			0

En términos comparativos, se ha producido un número de accidentes inferior en el ejercicio 2019. Sin embargo, se produce un aumento en la tasa de absentismo del Grupo.

Conciliación y ejercicio corresponsable por parte de ambos progenitores

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

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

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

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

2019			
BAJAS POR MATERNIDAD O PATERNIDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Número de empleados que tuvieron derecho a baja	45	85	130
Número de empleados que ejercieron derecho a baja	45	85	130
Número de empleados que se reincorporaron tras la baja y mantuvieron su empleo 12 meses después de la reincorporación	45	85	130
Tasa de reincorporación al trabajo tras la baja	100%	100%	100%

2018			
BAJAS POR MATERNIDAD O PATERNIDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Número de empleados que tuvieron derecho a baja	57	71	128
Número de empleados que ejercieron derecho a baja	57	71	128
Número de empleados que se reincorporaron tras la baja y mantuvieron su empleo 12 meses después de la reincorporación	57	71	128
Tasa de reincorporación al trabajo tras la baja	100%	100%	100%

La totalidad de los empleados de Grupo Liberbank que solicitan la baja por maternidad/paternidad, pueden disfrutarla conforme a lo establecido en la normativa laboral vigente y conservan el puesto de trabajo a su incorporación y 12 meses después de la misma.

6.7. Experiencia de Empleado

El Comité de Dirección de Liberbank, S.A. aprobó el 17 de abril de 2019 la iniciativa "Experiencia de Empleado", enmarcada en el proyecto "Gestión del cambio digital", con el objetivo de generar una cultura de diseño centrada en las personas que componen la organización, como elemento de diferenciación y de valor productivo para la Entidad.

Para llevar a cabo este proyecto, y con una apuesta firme por parte de la Dirección de poner foco en las personas, se ha creado una Oficina de Experiencia de Empleado y Desarrollo Directivo, cuya misión es definir, implantar y seguir los planes de acción orientados a la mejora de la experiencia de los empleados y al desarrollo directivo.

Grupo Liberbank crea, en 2019 su Proyecto **LBK Saludable**, cuya información y difusión se articula a través de una página web específica con acceso restringido para los profesionales del Grupo. Asimismo, los profesionales del grupo podrán acceder a toda la información al respecto a través de una APP específica. Como parte de este proyecto, se han desarrollado importantes iniciativas encaminadas a mejorar el estado de salud de las personas de Grupo Liberbank.

7. Políticas desarrolladas para accionistas e inversores

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

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

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

8. Políticas desarrolladas para la protección del medio ambiente

La responsabilidad de Grupo Liberbank frente a la situación climática y medioambiental actual tiene una doble vertiente. Por un lado, la organización cuenta con el firme propósito de contribuir, en la medida de sus posibilidades, con la financiación de productos verdes y enfocados a la consecución de industrias, instalaciones y sociedades neutras en carbono.

En este sentido, Liberbank suscribió en 2019 un acuerdo con Fenie Energía para la creación de una Entidad Financiera de Crédito especializada en la financiación de proyectos de eficiencia energética y autoconsumo a partir de energía solar orientada tanto a familias como empresas. En ejecución del citado acuerdo, la sociedad conjunta EFC comenzará a operar en el ejercicio 2020, una vez obtenida la correspondiente licencia.

Por otro lado, las organizaciones que conforman el Grupo Liberbank asumen la tarea de predicar con el ejemplo y, por ello, cuentan con importantes políticas de reducción de consumos y de generación de residuos y/o emisiones en las instalaciones en las que operan.

8.1. Gestión ambiental

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

En este sentido, la organización Liberbank, S.A. ha asumido el reto de medir y compensar su Huella de Carbono a partir del ejercicio 2020. La organización firmó un acuerdo el 9 de diciembre de 2019 en el marco de la COP25 2019, junto con una amplia mayoría de las entidades bancarias españolas, para la reducción de su Huella de Carbono en sus balances, en línea con el Acuerdo de París. Como primera medida, en 2019, Grupo Liberbank ha comenzado el proceso de diagnóstico y medición de su Huella de Carbono para su posterior certificación por una entidad certificadora independiente.

Con respecto a la actividad de Liberbank, a partir de 2020 y durante la próxima década, se abordarán también cambios relevantes en materia medioambiental en las operaciones que realiza el Banco con sus clientes, con el fin de poner de manifiesto su compromiso con la preservación del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático

8.2. Contaminación

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

8.3. Economía circular y prevención y gestión de residuos

El Grupo Liberbank apuesta por la minimización de los impactos ambientales producidos por su actividad, bien de forma directa, bien indirecta.

En el ejercicio 2019 se puso en marcha una iniciativa para la eliminación progresiva de los residuos plásticos generados en los puestos de trabajo. Para tal fin, la organización instaló fuentes de agua en las oficinas de todos sus territorios y, paralelamente, diseñó y repartió entre sus profesionales vasos reutilizables. A través de esta acción, enmarcada en el Proyecto “Liberbank Sostenible” se reducirá la cantidad de residuos plásticos generados por nuestra actividad en el territorio nacional.

En este sentido, el Grupo cuenta con otras iniciativas internas orientadas a:

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

8.4. Uso sostenible de los recursos

Consumo de energía

La principal fuente de energía del Grupo es la electricidad. En 2019, se ha consumido 20.601.004,92 kWh en todas las organizaciones que conforman Grupo Liberbank. La organización, en el marco de la eficiencia energética y el desarrollo sostenible, cuenta con acciones programadas para su reducción paulatina.

Además de la cifra global, para el análisis comparativo anual, se tiene en cuenta el consumo registrado por las organizaciones del Grupo que realizan actividades similares a las de la matriz y operan en las instalaciones gestionadas directamente por ésta. En este caso, el consumo de energía registrado en Liberbank asciende a 18.732.081 kWh.

Consumo de Materiales

El papel y los tóneres concentran los principales consumos de materiales utilizados en Grupo Liberbank.

El consumo de papel de impresión cuenta asimismo con una tendencia a la reducción, conseguido también a partir de diferentes políticas tales como: digitalización de los procesos con el objetivo de la eliminación de papel en las oficinas, minimización de puntos de impresión, reutilización de papel, etc.

A lo largo de 2019 se han mantenido las iniciativas encaminadas a la conversión de correo postal a correo web en las comunicaciones realizadas a los clientes, lo que permitirá disminuir el consumo de ambos materiales.

Adicionalmente a esta medida, en 2018 se implantó el uso de papel reciclado para aquellos servicios que no podían ser digitalizados y esta iniciativa se ha mantenido durante el ejercicio 2019.

El conjunto de las medidas anteriormente mencionadas ha conseguido la reducción del 13% de papel para impresión y de 352 unidades de tóner.

Agua

El consumo de agua en 2019 ha sido 424.268,40 m³ para todas las organizaciones y centros de trabajo de Grupo Liberbank.

Además de la cifra global, para el análisis comparativo anual, se tiene en cuenta el consumo registrado por las organizaciones del Grupo que realizan actividades similares a las de la matriz y operan en las instalaciones gestionadas directamente por ésta.

En este caso, el consumo de agua registrado en Liberbank asciende a 43.811m³, lo que supone un ratio de 12m³ por persona y año.

8.5. Cambio climático y Protección a la biodiversidad

Grupo Liberbank atiende a las urgentes necesidades de nuestro entorno para la puesta en marcha de acciones que permitan cumplir con los compromisos de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

En este sentido, muestra su compromiso con la apuesta por la financiación y desarrollo de proyectos sostenibles o que repercutan de forma positiva en la sociedad y el medio ambiente, de forma alineada con los ODS 2030, el nuevo Green Deal Europeo y el Acuerdo de París.

Como resultado de su política de apoyo a la sostenibilidad, durante 2019, se ha puesto en marcha la iniciativa **Bosques Liberbank**, incluido en el nuevo Plan Director de RSC, y a través de la cual se realizarán plantaciones de especies arbóreas autóctonas en territorios origen de las entidades que conforman el Banco Liberbank. Como primera acción de esta iniciativa, se ha aprobado la plantación de 365 ejemplares, uno por cada día del año, en la provincia de Cáceres.

Para la difusión de esta iniciativa, enmarcada en el nuevo Plan Director RSC, y con el fin de sensibilizar a sus grupos de interés en su contenido, Grupo Liberbank ha repartido entre sus colaboradores 100 ejemplares de Madroño para su plantación en los lugares escogidos por éstos.

Asimismo, Liberbank colabora desde 2018 en la organización de las carreras Farinato Race celebradas en diferentes ciudades. Esta colaboración cuenta con un doble propósito, promoviendo la práctica de actividades saludables entre sus empleados, así como la recuperación de los entornos en los que se realizan con la plantación de especies autóctonas.

9. Políticas elaboradas para los proveedores de Liberbank

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

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

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

10. Políticas desarrolladas para otros Grupos de Interés

10.1. Educación financiera para la sociedad

La educación financiera es para Liberbank un elemento imprescindible, ya que supone entender la relación con los clientes como un compromiso que va más allá de la estricta relación comercial, contractual y de servicios financieros. Liberbank, en el marco del Programa EDUCA, de FUNCAS, puso en marcha durante el año 2019 tres proyectos de Educación Financiera, destinados, por una parte, a la promoción de la formación financiera en el ámbito del emprendimiento, con preferencia en el mundo rural y preferentemente destinada a mujeres; y por otra, a divulgación de la educación financiera a través de canales audiovisuales de impacto masivo así como de las redes sociales, enfocada al segmento juvenil de la población y, todo ello, con un objetivo último de mejorar la información y la comunicación financiera minimizando el creciente impacto de la manipulación la tergiversación y la divulgación de bulos en esta materia, lo que afecta, de manera perjudicial a las personas en su vida diaria y en la adopción cotidiana de decisiones económicas.

En 2019, asimismo, ha concluido la ejecución de los cinco proyectos iniciados en 2018 y que tuvieron un relevante impacto ya que, gracias a la colaboración de los tres entes de radiotelevisión autonómicos de Asturias, Castilla-La Mancha y Extremadura, a través de una gestión multicanal (radio, televisión convencional y plataformas digitales) se ha promovido la educación financiera en un colectivo estimado en 500.000 personas.

El éxito de estas iniciativas ha sido gracias a la labor y colaboración con otras instituciones y con el altavoz privilegiado de medios de comunicación que tienen como objetivo el desarrollo del servicio público y hacia la sociedad. Liberbank, asimismo, ha continuado desarrollando un amplio conjunto de actuaciones en el marco de los Planes Nacionales de Educación Financiera, desde su adhesión al mismo en 2013. A partir de

unos irrenunciables principios de neutralidad comercial, rigor, sencillez y transparencia, Liberbank promueve la educación financiera a través de programas de formación de periodistas especializados en agencias de noticias. Durante el año 2019 el impacto de las medidas de divulgación y de educación financiera fue superior a 40.000 personas de manera directa.

10.2. Compromiso con la sociedad

El arraigo y alto compromiso del Grupo Liberbank con los territorios en los que opera se materializa igualmente en la realización de numerosas colaboraciones y acciones sociales que, en 2019, han ido destinadas a los siguientes fines de índole social:

- Actividades destinadas a los sectores de infancia y juventud, a través de convenios de colaboración firmados con distintas Fundaciones.
- Acciones de apoyo a la empresa y jóvenes emprendedores, estableciendo vínculos de colaboración con los organismos que engloban este tipo de colectivos.
- Apoyo en investigación y nuevas tecnologías, que se materializa a través de instituciones y empresas que desarrollan proyectos que buscan el beneficio de toda la sociedad.
- Defensa del medio ambiente y naturaleza, aplicándolo tanto en la propia empresa como a través de las asociaciones que trabajan para concienciar a la sociedad de esta necesidad.
- Considerar el apoyo al deporte base como una necesidad para trasladar los valores positivos que supone el esfuerzo y trabajo en equipo. Un apoyo que se centra en promocionar especialidades deportivas menos favorecidas económicamente.
- Promoción y defensa de la cultura y patrimonio artístico, apoyando actividades que repercuten en un bien para la sociedad.
- Convocatorias y apoyo de becas, promocionando el futuro empleo de los jóvenes.
- Apoyo a congresos, premios, jornadas, ferias, etc. con eventos de tipo social organizados por distintos organismos con los que se mantiene un vínculo de colaboración.

Aproximadamente un tercio del capital aportado, se realiza entidades acogidas a la Ley 49/2002 “Entidades beneficiarias del Mecenazgo de Régimen Fiscal de las Entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales del mecenazgo”.

Transformación Digital

Desde el ámbito de la Transformación Digital, y con el propósito de adaptar soluciones digitales a las necesidades del mercado, se ha evolucionado hacia un nuevo modelo de trabajo colaborativo, flexible y en constante orientación al cliente final.

Bajo un marco de aplicación de “metodologías ágiles”, se han desplegado en estos meses:

- La nueva banca digital mucho más útil y orientada a la plena operatividad digital.
- Una plataforma de financiación al consumo para contratación digital de préstamos y tarjetas.
- Un agregador financiero, facilitando a los clientes la consulta de todas sus cuentas bancarias en un mismo espacio.

- El servicio de gestión remota “junto a ti” con el fin de facilitar a los clientes nuevos canales de relación con la Entidad.
- Se continúa evolucionando la estrategia de “banca abierta” a través de alianzas estratégicas, como las desarrolladas actualmente con Play Station, Google y Atmira o Fenie Energía.

Iniciativas con impacto positivo en la sociedad

A continuación se muestran algunos ejemplos de iniciativas realizadas en 2019 para mejorar el estado de salud de los diferentes colectivos afectados por las actividades del Grupo durante el ejercicio 2019:

- Pedaladas solidarias.
- Participación en la carrera Farinato Race, en la que se ha involucrado tanto a los profesionales de Grupo como a proveedores y colaboradores.
- Recogida de alimentos en el partido de balonmano en colaboración con el Club Balonmano Pereda de Santander.

Voluntariado Corporativo

En la misma línea, el Grupo Liberbank continúa en 2019 con su programa de voluntariado entre sus empleados para la participación, como equipo, en eventos deportivos y, además, contribuyendo dando soporte y ayuda en la organización y logística de diferentes acciones sociales, deportivas y medioambientales. En este sentido, en 2019 se han realizado las siguientes acciones destacadas:

- Carrera Benéfica el Espartal de Salinas.
- Descenso del Sella Adaptado.
- Ruta familiar el Hayedo de la Biescona.
- IX Marcha solidaria y Carrera Mixta contra el cáncer de mama- LBK Saludable 20/10/2019.
- VIII Carrera Popular El Diario Montañés 2k,5k y 10K. Santander 27/10/2019 LBK.
- VII Cross popular Espada toledana 4k 17/11.
- IV Carrera-Marcha Solidaria VIEWNEXT por Down Cáceres y ANDAH 17/11.
- Oviedo Corre contigo contra la violencia de género.
- San Silvestre Toledana 31/12.
- Voluntariado 36 Edición Carrera del Pavo-San Silvestre de Cuenca 31/12.
- 50 Edición San Silvestre de Gijón.
- 36 San Silvestre Oviedo.
- San Silvestre Santander.

10.3. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

El Grupo Liberbank apuesta por un entorno incluyente, en el que todos nuestros grupos de interés, independientemente de su condición, puedan ejercer las actividades y acciones relacionadas con nuestra actividad. Ejemplo de esta apuesta, son iniciativas como el Descenso del Sella adaptado, entre otras.

Así mismo disponemos de políticas internas para la adaptación de nuestros centros de trabajo y atención al público a personas con movilidad reducida u otras barreras de acceso, respetando en todos los casos la normativa vigente en materia de protección de patrimonio histórico y adaptándose en la medida de las posibilidades de la instalación a REQUISITOS DALCO (Deambulación, Aprehensión, Localización

y Comunicación). En concreto, en 2019, se efectuaron obras de rehabilitación que favorecieron la accesibilidad a nuestras oficinas en 3 centros de trabajo.

10.4. Políticas contra la corrupción y el soborno

El Grupo Liberbank atribuye una especial relevancia a la definición y control de Políticas eficaces contra la corrupción y el soborno. En este sentido, Grupo Liberbank ha desarrollado un Modelo de Prevención de Riesgos Penales, integrado por los siguientes elementos:

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

El Código Ético profesional de Grupo Liberbank resulta de aplicación a todas las entidades que lo conforman y cuenta con un Departamento de Cumplimiento Normativo y Prevención de Blanqueo de Capitales que atiende las consultas relacionadas con dicho Código.

Asimismo, la organización cuenta con Políticas internas que articulan los controles pertinentes y son desarrolladas por los manuales operativos o normativa interna necesarias para velar por su correcta implementación y seguimiento.

En el ámbito concreto de la Prevención de Blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, el Grupo Liberbank cuenta asimismo con un Comité especializado, encargado de gestionar esta importante estrategia. En este sentido, el Grupo Liberbank ha definido los siguientes controles para el aseguramiento de la normativa en la materia:

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

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

Todos los documentos relacionados en este apartado son revisados anualmente, a fin de verificar que se encuentran adaptados a la normativa vigente. Asimismo, se realizan los ajustes que se consideran necesarios para la mejora continua de los modelos, especialmente en lo que se refiere a los procedimientos de control.

Tanto el modelo de prevención de riesgos penales como la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo son objeto de auditoría interna con carácter anual. La actuación del Grupo

Liberbank en materia de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo es sometida, además, a una auditoría externa anual.

A lo largo del 2019 no se ha puesto de manifiesto a través del canal de denuncias ningún incidente en materia de corrupción, soborno ni de vulneración de los derechos humanos.

Seguimiento del Código Ético Profesional

El Departamento de Cumplimiento Normativo y Prevención de Blanqueo de Capitales se encarga de velar por el cumplimiento de este Código y atender, en su caso, las consultas relacionadas con el mismo. La totalidad de los profesionales de Grupo Liberbank han sido informados del contenido del Código Ético Profesional.

Canal de denuncias

El Grupo Liberbank cuenta con un canal de denuncias a disposición de sus profesionales. El Canal de denuncias de la Entidad es la vía para comunicar tanto los posibles delitos o infracciones del Código Ético Profesional cometidos por cualquier empleado como cualquier preocupación significativa y legítima con respecto a cuestiones relacionadas con el gobierno interno de la Entidad. El funcionamiento del canal está regulado en un procedimiento específico, incluido en el Manual operativo de Prevención de riesgos penales.

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

En el ejercicio 2019 se recibieron siete comunicaciones en el Canal de Denuncias. Dos de ellas fueron derivadas al Servicio de prevención de blanqueo de capitales. Las cinco restantes, tras un análisis de las mismas y la investigación correspondiente conforme al procedimiento de aplicación, fueron desestimadas por el órgano competente, por no haberse acreditado vulneraciones del Código Ético profesional de la Entidad.

Formación específica en materia de cumplimiento normativo

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

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

INDICADORES CORRUPCIÓN Y SOBORNO	2019	2018
Nº Incidentes en material de corrupción y soborno	0	0
Nº Incidentes vulneración derechos	0	0
Nº Comunicaciones recibida en el canal de denuncias	7	1
Nº Horas Formación en Prevención Blanqueo de Capitales	12.304,5	6.949,5

10.5. Respeto a los Derechos Humanos

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

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

Por último, para seguir avanzando en el desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa dentro de la organización, el Banco está adherido desde julio de 2016 al Pacto Mundial de Naciones Unidas y ha presentado su último Informe de Progreso en noviembre de 2019. Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa internacional que promueve la aplicación de diez Principios universalmente aceptados en las áreas de Derechos Humanos y Empresa, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción

10.6. Información fiscal de la Sociedad

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

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

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

La estrategia se rige por los siguientes principios generales:

- Responsabilidad social: cumplimiento responsable de la normativa tributaria atendiendo al interés social.

- Buen gobierno: desarrollo e implementación de las mejores prácticas en materia de buen gobierno fiscal.
- Creación de valor para el accionista: concilia el cumplimiento de las obligaciones tributarias con el compromiso de crear valor para los accionistas.

En 2019, se ha liquidado por el Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2018 una cuota de 1,8 millones de euros. La cuota líquida estimada para el ejercicio 2019, que se liquidará en el mes de Julio de 2020 es de 0,4 millones de Euros.

El Banco y el resto de las sociedades del Grupo son sujetos pasivos de otros tributos, además del Impuesto sobre Sociedades. Los pagos más importantes que se han realizado corresponden a los siguientes impuestos:

- Impuesto sobre el Valor Añadido ingresado: 16,9 millones de euros
- Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y AJD: 12,7 millones de euros
- Impuesto sobre AJD préstamos y créditos hipotecarios: 33,3 millones de euros
- Impuesto sobre los depósitos: 8 millones de euros.
- Impuestos locales: 14,1 millones de euros
- Prestación patrimonial: 10,7 millones de euros.

Además, se aporta la siguiente información financiera en relación al Grupo:

- No se han recibido subvenciones en el ejercicio 2019.
- El beneficio obtenido asciende a 110.672 miles de euros.

11. Anexo 1. Índice GRI

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

	Explicar cómo la organización ha aplicado los Principios de Información para la definición del contenido.		
GRI 102-47	Aspectos materiales identificados.		3
GRI 103-1	Explicación del tema material y su cobertura		3
3. Implicación de stakeholders			
GRI 102-40	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.		2
GRI 102-42	Base para la identificación y selección de grupos de interés.		2
GRI 102-43	El enfoque de la organización con respecto a la participación de los <u>grupos de interés</u> .		2
GRI 102-44	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la Memoria.		2
4. Perfil del informe			
GRI 102-50	Periodo cubierto por la información contenida en la Memoria.	Ejercicio 2019	
GRI 102-51	Fecha de la Memoria anterior más reciente.	2018	
GRI 102-52	Ciclo de presentación de memorias	Anual	
GRI 102-53	Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria o su contenido.	https://www.liberbank.es/	
GRI 102-54 GRI 102-55 GRI 102-56	Declaración de la organización de que ha elaborado el informe de conformidad con los estándares GRI, El índice de contenidos GRI, que especifica todos los estándares GRI utilizados y enumera todos los contenidos incluidos en el informe. Referencia al informe de verificación externa.	Carta Anexa del verificador	
GRI 102-56	Referencia al informe de verificación externa.	Carta Anexa del verificador	
5. Gobierno			
GRI 102-18	Estructura de gobierno de la organización. Identificar los comités responsables de la toma de decisiones sobre los impactos		7

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

Cumplimiento normativo			
GRI 307-1	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Liberbank no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el incumplimiento de la normativa ambiental.	
SOCIAL			
Información sobre el enfoque de gestión social			
GRI 103-1 GRI 103-2 GRI 103-3	Información sobre el enfoque de gestión social relacionado con los aspectos materiales.		10
SOCIAL. Prácticas laborales y trabajo decente			
GRI 401-1	Número y porcentaje de nuevos empleados y rotación de empleados por grupo de edad, sexo y región.	Se aporta información relativa al acceso a la compañía y promoción interna 2019	6
GRI 401-2	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por lugares de actividad principales.	No existen diferencias.	
GRI 401-3	Permiso parental		6
Relaciones empresa-trabajadores			
GRI 402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	El periodo mínimo de preaviso es el establecido en la legislación laboral (estatuto de los trabajadores y otra normativa aplicable).	
Seguridad y salud en el trabajo			
GRI 403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.		6
Formación y educación			
GRI 404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y categoría profesional.		6
GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	No se informa sobre la formación continua impartida a empleados en la gestión final de sus carreras profesionales.	
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	La totalidad de la plantilla es evaluada sobre su desempeño regularmente.	
Diversidad e igualdad de oportunidades			
GRI 405-1	Composición de los órganos de gobierno corporativo y desglose de	No se aporta información de personas pertenecientes a	

	empleados por categoría, de acuerdo a sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	colectivos minoritarios, si bien, no existe discriminación en el acceso a las entidades miembro del Grupo Liberbank.	
Misma remuneración para mujeres y hombres			
GRI 405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		6
SOCIAL. derechos humanos			
No discriminación			
GRI 406-1	Incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas	No se han producido	
SOCIAL. sociedad			
Anticorrupción			
GRI 205-1	Número y porcentajes de operaciones evaluadas por riesgo de corrupción y principales riesgos identificados.	No se han producido	
GRI 205-2	Comunicación y formación en políticas y procedimientos anticorrupción.		10
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas adoptadas.		10
Política pública			
GRI 415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos.	Liberbank no realiza contribuciones o donaciones a partidos o candidatos políticos.	
Comportamiento de competencia desleal			
GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	Durante 2019 no se ha producido ningún procedimiento legal de esta naturaleza que haya afectado significativamente al ejercicio de la actividad.	
SOCIAL. responsabilidad sobre productos			
Etiquetado de productos y servicios			
GRI 102-43 GRI 102-44	El enfoque de la organización con respecto a la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés y la indicación de si alguna participación ha tenido lugar específicamente como parte del proceso de preparación del informe. Los temas y preocupaciones que han sido señalados a través de la participación de los grupos de interés.		2
Comunicaciones de marketing			

GRI 417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	En 2019 no se ha producido ningún incidente significativo de esta naturaleza.	
Privacidad de clientes			
GRI 418-1	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	En 2019 no se ha producido ningún incidente significativo de esta naturaleza	
Cumplimiento ambiental			
GRI 419-1	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Durante 2019 no se ha recibido ninguna multa significativa en firme derivada del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	